



FINTECHS: ANÁLISE DOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS DIGITAIS NA CONCEPÇÃO DOS USUÁRIOS

Laís Chiarello Fantin, Anelise Pioner, Isadora Rizzon de Vargas

RESUMO

As instituições financeiras digitais conhecidas como fintechs, surgiram para atender a demanda dos agentes por serviços financeiros digitais com eficiência, acessibilidade e inclusão afim de satisfazer o mercado onde as burocracias, custos e os desafios de um mundo cada vez mais complexo não atende a população conforme suas exigências e evolução dos negócios, remodelando a dinâmica tradicional e estimulando a inovação. Com isso, a pesquisa tem por objetivo investigar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços e transações bancárias por meio das inovações tecnológicas oferecidas pelas plataformas digitais, considerando aspectos de comodidade, acessibilidade, agilidade, tecnologia, segurança e relacionamento. A pesquisa *survey* quantitativa foi aplicada a 227 usuários de todo Brasil através de questões do perfil dos respondentes e qualidade do uso das contas em instituições financeiras digitais, onde quase metade dos usuários informaram utilizar sua conta diariamente por meio da transação de pix em sua maioria, sendo estes resultados fatores importantes para o conhecimento dos usuários que através das variáveis apresentadas é possível acompanhar o aproveitamento dos produtos e serviços através das inovações tecnológicas pelas diferentes gerações e necessidades diárias, mas também com a facilidade de aplicativos e plataformas digitais a concorrência está presente entre as instituições o que percebe-se a necessidade de estar implementando tecnologias e automações nos processos reduzindo custos, agilizando e apresentando layout intuitivos acessos seguros nas plataformas.

Palavras-chave: Fintech; Inovação; Tecnologia; Usuários; Serviços.

1 INTRODUÇÃO

Com o desenvolvimento tecnológico e inovação em serviços financeiros mais eficientes e precisos, grandes transformações estão proporcionando praticidade a vida pessoal e profissional das pessoas (Bianchini; Malagolli, 2021). As fintechs, que vêm surpreendendo as necessidades dos usuários, têm sido impulsionadas pelas suas demandas do dia, promovendo o uso de plataformas e serviços totalmente digitais por meio de aplicativos e outras ferramentas.

Diego Perez (2023), explica que as *fintechs* possuem soluções tecnológicas mais eficácia e seguras para a circulação do dinheiro, além de proporcionar agilidade. O novo modelo de negócios está inserido em um cenário em que as fintechs, e plataformas de autoatendimento estão em constante crescimento e, consolidando a adesão da população ao mundo da tecnologia financeira. Fatores como a crescente popularização e o uso expressivo de aparelhos eletrônicos contribuem para um mercado mais amplo e competitivo, provocando uma evolução também nas agências tradicionais, e estimulando a inovação entre todos os players.

Segundo a pesquisa da Febraban (2022), os usuários estão preferindo aderir os serviços e realizar transações pelas plataformas digitais, principalmente por mobile banking e internet banking, onde sete a cada dez transações bancárias são digitais. Isso representa um crescimento de 28% nos pagamentos de contas, transferências e PIX, além de um aumento de 400% nas contratações de seguros e 26% nos serviços de crédito.

A Febraban (2022), diz que as instituições financeiras registraram em 2021 cerca de 119,5



bilhões de transações pelo mobile banking, e as aberturas de contas correntes digitais tiverem um crescimento de 66% atingindo o marco de 10,8 milhões de contas, superando pela primeira vez as aberturas em canais físicos. As crescentes melhorias e funcionalidades dos aplicativos bancários estão provocando um incremento considerável nos números de transações e consultas evoluindo as experiências e utilizações.

Segundo Febraban Tech (2023), afirmou que apesar de possuírem cada vez mais dados disponíveis, ainda não é possível antever os movimentos dos clientes para utilizar a favor. Sendo importante oferecer produtos e serviços de entendimento simplificado e com tecnologia que agreguem valor e qualidade.

O problema apresentado pela pesquisa é, como os usuários percebem a qualidade dos serviços e transações bancárias por meio das inovações tecnológicas oferecidas pelas plataformas digitais, considerando aspectos de comodidade, acessibilidade, agilidade, tecnologia, segurança e relacionamento?

Investigar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços e transações bancárias por meio das inovações tecnológicas oferecidas pelas plataformas digitais, considerando aspectos de comodidade, acessibilidade, agilidade, tecnologia, segurança e relacionamento. Os principais centros financeiros do mundo estão passando por transformações significativas a cada ano, com exigências para o desenvolvimento das fintechs. Aqueles que ainda demonstram resistência e falta de opções em seus portfólios de atendimento e serviços estão perdendo espaço ao longo do tempo (DINIZ, 2020).

Com a utilização dos meios digitais os usuários conseguem comparar alguns benefícios que caracterizam essa solução financeira, como a facilidade de acesso, agilidade nas contratações de serviços com menos burocracias, experiência personalizada e segurança para os usuários, pois são regulamentadas desde 2018 pelo Conselho Monetário Nacional (CMN). Percebe-se através da pesquisa publicada na Forbes (2021) com 431 participantes, que 83% dos brasileiros mantêm seus investimentos em bancos digitais por sentirem confiança perante a instituição, mas apesar dessa característica que altamente influencia os usuários, 38% das pessoas afirmam preferir ir até as agências físicas para resolverem suas questões.

Dados da pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária (2023), mostra que a tendência dos próximos anos é da consolidação do *Open Finance*, onde os produtos e serviços agora oferecidos pelos bancos deixarão de ser um diferencial competitivo. Isso em um cenário onde as instituições afirmam que 10% de seus clientes aderiram ao *Open Finance* em 2022, necessitando assim, construir estratégias para elevar a experiência dos clientes, em ações de atendimento holístico que agreguem valor a relação entre profissional altamente capacitado e cliente, ao modelo de negócio, serviços e produtos inovadores por meio de dados para redução de custos minimizando etapas e operacionalizações, e ainda a integração de canais de atendimento. A inovação do ecossistema financeiro está direcionada principalmente as startups dos segmentos de finanças, software e agronegócio e aos profissionais mais demandados desse mercado, sendo desenvolvedor de software, cientista de dados e especialista em metodologia ágil.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 FINTECH

O movimento fintech iniciou-se na década de 1990 com a criação do PayPal na Califórnia (EUA), fundado por nomes como Elon Musk, Peter Thiel, Reid Hoffman e Max Levchin,



conhecidos como “A máfia do PayPal”. A empresa surgiu com o objetivo de oferecer soluções para pagamentos digitais, ampliando transações e movimentações de forma online, em substituição às cédulas (DINIZ, 2020).

Segundo Pati (2023), o novo perfil de consumidor se consolidou após a crise financeira de 2008, quando a falência do Lehman Brothers impactou a economia mundial. O episódio levou a controles mais rígidos nos sistemas imobiliários dos EUA, e criou ambiente favorável à inovação. No Brasil, as *fintechs* – junção de *finance* e *technology* – surgiram para atender à demanda por serviços financeiros mais ágeis, acessíveis e inclusivos, diante das barreiras tradicionais (FOSSE, 2018).

Para Diniz (2020), a automação bancária brasileira já era referência mundial, com sistemas como ERP, CRM e internet banking. O avanço das fintechs, porém, trouxe soluções voltadas às novas gerações, especialmente a Z, caracterizada pela familiaridade com a internet, busca por baixo custo e impaciência com a burocracia dos bancos tradicionais.

A figura 1 ilustra a estrutura conceitual das fintechs, relacionando mercados, política e desenvolvimento. Por meio da coleta de grandes volumes de dados e redução de custos de transação, esses modelos promovem eficiência, inclusão e mitigação de riscos, apoiados em políticas regulatórias e de supervisão (D’AVINO; SHABANI, 2024).

Figura 1 – Desenvolvimento Financeiro e Econômico



Fonte: Adaptado de Feyen, Natarajan e Saal (Grupo Banco

Mundial, 2023).

De acordo com pesquisa da Febraban e Deloitte (2023), o orçamento em tecnologia em 2022 chegou a R\$ 34,9 bilhões, alta de 18% frente ao ano anterior, com foco em inteligência artificial, segurança cibernética e ESG. Além de soluções financeiras, os bancos têm investido em projetos sustentáveis, alinhando-se aos ODS e ao Acordo de Paris, com estratégias de impacto positivo,



governança ética, transparência e responsabilidade (HARRISON; D'AVINO; SHABANI, 2024; NAÇÕES UNIDAS, 2019).

O crescimento das *fintechs* impulsionou um ecossistema de soluções em Sustentabilidade, Responsabilidade Social e Governança (DURAN; TIERNEY, 2023). Contudo, segurança, privacidade e transparência permanecem como fatores essenciais para seu sucesso (WERTH; CARDONA; TORNO; BREITNER; MUNTERMANN, 2023). No Brasil, o Banco Central classifica as *fintechs* em categorias como crédito (SCD e SEP), pagamento, gestão financeira, investimento, financiamento, seguro, câmbio, negociação de dívidas e multiserviços.

2.2 TECNOLOGIA E INOVAÇÃO NO SETOR BANCÁRIO



A tecnologia é fundamental para solucionar problemas e transformar a sociedade. O crescimento econômico está ligado à evolução tecnológica, que, apoiada em princípios científicos e práticos, possibilita a criação de produtos, serviços e a melhoria dos sistemas de entrega ao consumidor (AKABANE; POZO, 2020). A inovação é definida como processo de geração, implementação e incorporação de novas ideias (VEN; ANGLE; POOLE, 2000), fornecendo valor e novidade por meio de novos procedimentos, produtos e serviços (MCFADZEAN; O'LOUGHLIN; SHAW, 2005), além de promover progresso econômico (SCHERER; CARLOMAGNO, 2016).

O avanço tecnológico amplia o volume de informações geradas a cada segundo (REMOLINA, 2019). Assim, a gestão da inovação é chave para melhorias contínuas e para o progresso tecnológico das organizações e da economia global (BARANANO, 2005). Nesse cenário, a transformação digital remodela mercados, modelos de negócio e até o próprio dinheiro, reforçando inclusão e eficiência no avanço da economia digital, o que exige preparo das autoridades locais para garantir oportunidades e proteção ao consumidor (FEYEN; NATARAJAN; SAAL, 2023).

Na indústria bancária, a inovação e digitalização são contínuas, com destaque para investimentos em inteligência artificial e capacitação de equipes de TI (DELOITTE; FEBRABAN, 2022). O conceito BaaS (*Banking as a Service*) habilita a oferta de produtos e serviços financeiros a partir de infraestrutura já regulamentada, trazendo soluções personalizadas e potencializando sua evolução (BIAGINI; GALLOTTI, 2022).

O Global Findex (2021) mostra o crescimento dos pagamentos digitais, que passaram de 35% em 2014 para 57% em 2021. No Brasil, 44% dos adultos realizaram pagamentos digitais em 2021, enquanto apenas 19% utilizaram contas para pagamentos em espécie. A digitalização, acelerada pela pandemia, expôs a limitação da trajetória bancária tradicional diante da sofisticação exigida pelo mercado e pela atuação das fintechs.

O setor financeiro é impactado por regulamentações sobre dados, LGPD e o Open Banking, que iniciou em 2021 o compartilhamento padronizado de informações financeiras, expandindo-se depois para investimentos, seguros, câmbio e previdência com o *Open Finance* (CARVALHO, 2020; TOLENTINO; CATALDO, 2023). O objetivo é combater a concentração de mercado e reduzir custos, em conjunto com o crescimento das fintechs, remodelando a concorrência e pressionando a quebra do monopólio da informação (MACAHYBA; BOECHAT; MARTINS; SARNO, 2021).

As APIs permitem o compartilhamento seguro de dados mediante consentimento, regidas pelo Banco Central (*OPEN FINANCE*, 2021). Em 2023, o Nubank foi a instituição com maior volume de dados recebidos (3,67 bilhões) e transmitidos (3,17 bilhões), reforçando a transparência, a concorrência e a possibilidade de escolhas mais informadas pelos consumidores.

2.2 TEORIA DA ACEITAÇÃO DE TECNOLOGIA (TAM)

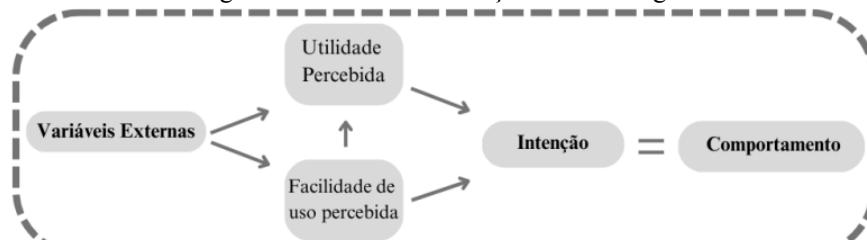
Desenvolvido para explicar o comportamento do usuário perante a tecnologia da informação e destacar os pontos positivos e negativos que consistem no seu domínio, o Modelo de Aceitação de Tecnologia, da terminação *Technology Acceptance Model* (TAM), torna favorável para que profissionais possam identificar e aplicar medidas necessárias de acordo com a aceitação dos usuários (DAVIS, 1989).

O uso das tecnologias é influenciado pela variável externa da utilidade percebida, relacionada à tendência das pessoas em utilizarem ou não um sistema tecnológico na medida em que acreditam que poderá ajudar e trazer benefícios. Outra variável importante, a facilidade de uso



percebida, que se refere a avaliação da facilidade do uso de determinados sistemas, com vantagens que facilitam e superam esse esforço (Davis, 1989), conforme apresenta a figura 2.

Figura 2: Modelo de Aceitação de Tecnologia



Fonte: Adaptado de Davis; Bagozzi; Warshaw (1989)

Segundo Yousafzai, Foxall, e Pallister (2010), a TAM foi projetada para esclarecer os sistemas de informação ou adoção de tecnologias de informações de diversas organizações e diversos níveis de especializações em contextos culturais e tecnológicos, possui escalas de medição de alta velocidade, e também foi objeto de estudos empíricos, ou seja, em pesquisas que visam coletar dados observáveis e mensuráveis, cujos resultados apoiam o poder explicativo geral.

O interesse de alguns usuários nas utilidades de produtos e serviços bancários pela internet, é rejeitado principalmente pela desconfiança quanto a segurança de dados, necessitando evidenciar que as transações são semelhantes, e até mesmo melhores e menos burocráticas que dos mecanismos tradicionais (COSTA; CARVALHO 2017).

De acordo com o Relatório Global Digital 2023, no início do mesmo ano havia cerca de 181,8 milhões de usuários de internet no Brasil, incremento maior de 4% de usuários em relação ao ano anterior. Os motivos pelos quais usuários entre 16 a 64 anos acessam a internet são para busca de informação com 77,6%, seguido de contatos com familiares com 71,7%, e entre outros, mas destacando o percentual de 45,5% dos usuários que acessam a internet para gerenciar suas finanças e poupanças (KEMP, 2023). Davis e Venkatesh (1996) entendem que o TAM é um modelo promissor para investigar como os benefícios das contas digitais são interpretadas. Através da teoria compreende-se como adequado para atender ao propósito, uma vez que busca explicar a aceitação e o comportamento das pessoas perante as tecnologias de informação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia empregada nesta pesquisa abrangeu um levantamento de campo de natureza quantitativa, com um objetivo descritivo. Para a coleta de dados, foi realizada uma pesquisa *survey* aplicada a profissionais da área contábil. Essa abordagem, segundo Gil (2019), permite obter informações diretamente do público-alvo, capturando costumes, opiniões e valores de forma ágil e econômica. A condução do levantamento seguiu etapas essenciais como a especificação dos objetos, a operacionalização das variáveis, a elaboração e pré-teste do instrumento de coleta, a seleção da amostra, a coleta, análise e interpretação dos dados, culminando na redação do relatório.

Em termos de abordagem, a pesquisa adotou um viés quantitativo. De acordo com Sampieri, Collado e Lucio (2013), essa metodologia possibilita testar hipóteses por meio da medição numérica e análise estatística, buscando padrões e a comprovação de teorias com dados mensuráveis. Marconi e Lakatos (2022) reforçam que a abordagem quantitativa é ideal para apurar resultados, testar hipóteses e evitar erros interpretativos, além de permitir a criação de índices para análise histórica



de informações, sempre primando pela objetividade, sistematização e quantificação.

Quanto aos objetivos, a pesquisa foi classificada como descriptiva. Sampieri, Collado e Lucio (2013) definem que estudos descriptivos visam medir ou coletar informações sobre variáveis, de forma independente ou conjunta, com o propósito de descrever características de uma população ou estabelecer relações entre variáveis. Essa tipologia abrange a descrição de opiniões e atitudes populacionais (Gil, 2019). As metodologias escolhidas foram consideradas as mais adequadas para atingir os propósitos deste estudo.

Para a coleta de dados, inicialmente foi desenvolvida uma revisão da literatura sobre as fintechs e as inovações e tecnologias presentes no setor bancário, na forma em que as pessoas estão presentes e aderindo a essas mudanças, por meio de consultas de recursos online como livros, periódicos, artigos científicos e revistas. E, posteriormente foi desenvolvido um levantamento de campo quantitativo por meio de um questionário enviado por e-mail para todos escritórios contábeis do Brasil que estão registrados no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) de cada região, ainda, para as universidades que oferecem o curso de ciências contábeis, e também para pessoas conhecidas que contribuíram ao questionário por conveniência, sendo avaliado a qualidade dos serviços bancários digitais sob o ponto de vista dos usuários das fintechs. Para obtenção dos dados, a pesquisa utilizou como base o questionário utilizado por Luis de Lima (2020) onde tratou a qualidade dos serviços bancários digitais na percepção dos clientes.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário elaborado para pesquisa contou com 304 respostas, dos quais 227 possuem perfil desejado, sendo aplicado a indivíduos relacionados a atividade contábil, escritórios, universidades e pessoas em geral entorno de nosso país, onde se identificam com a utilização de meios digitais para transações bancárias. Sendo assim, a seção será dividida em identificar os perfis dos usuários e qualidade do serviço, composto por 12 perguntas.

Em relação ao gênero, os respondentes masculinos corresponderam com um maior número de respostas sendo 51,6%, representando 157 indivíduos, e o feminino com 48,4% equivalendo a 147 respostas. De acordo com a faixa etária, a pesquisa se concentrou em participantes de 21 a 30 anos que tiveram a maior representatividade com 28,6%, em seguida de 41 a 50 anos com 22,1%. Os respondentes de até 20 anos representaram o menor número, sendo 6,9%, com isso percebe-se que os participantes acima de 61 anos que apresentaram 8,9% foram mais significativos.

Na escolaridade informada, obteve-se o mesmo número de respondentes para indivíduos que estão com ensino superior em andamento e para indivíduos que possuem doutorado, correspondendo com 20,4%. Em seguida, 20,1% que concluíram pós-graduação. Em relação a renda, 23% possuem uma renda mensal individual entre R\$ 7.060,00 a R\$ 14.120,00. Em seguida, 17,8% possuem sua renda de até R\$ 2.824,00 e muito próximo, com 17,1% com R\$ 14.120,00 a 28.240,00. Consideramos também, 7,2% sendo pessoas que preferiram não responder a essa questão.

Ao questionar se o respondente utiliza conta bancária de banco digital para realizar transações bancárias, 74,7% responderam que sim, representando 227 indivíduos. Esse grupo continuou a responder o questionário a fim de avaliar a qualidade dos serviços. Já 25,3% dos respondentes que responderam negativamente, encerraram a participação na coleta de dados. Considerando a questão se os respondentes possuem conta corrente em uma instituição bancária tradicional, os 227 participantes validados pela pergunta anterior, 74% informaram que possuem contas em instituições não digitais e a movimenta com frequência. Os que possuem conta, mas não



movimentam correspondem a 15,9%. E, 10,1% não possuem contas nessas instituições tradicionais.

Segundo uma pesquisa realizada pela CNDL (confederação Nacional de Dirigentes Lojistas) e SCPC Brasil (Serviço de Proteção ao Crédito) de janeiro de 2024 aplicada a residentes das capitais brasileiras com idade igual ou superior a 18 anos, 94% dos brasileiros possuem ao menos uma conta bancária em instituição financeira. E, de acordo com seus entrevistados 60% mantém contas nos dois tipos de instituições bancárias. Em comparativo com a presente pesquisa percebe-se que o dado não apresenta uma extrema mudança, provavelmente se deve a idade e perfis da maioria dos respondentes e suas necessidades por possuírem mais opções de escolhas, mas também pela cultura de cada um o qual está habituado a se relacionar. Embora os brasileiros gostem de testar as novidades e vantagens que os meios digitais oferecem, o fato de ter um ponto físico dá mais segurança, normalmente por conhecerem seu gerente de conta e ter um acesso a comunicação mais fácil.

Em relação a frequência utilizada das contas digitais para movimentações bancárias, as respostas apresentaram diversidade de utilização, sendo a maior concentração em atividade para movimentações diariamente com 41,4%. E, a menor sendo raramente, menos de 1 vez ao mês com 7% dos respondentes. A demais, semanalmente com 33,5%, quinzenalmente com 9,3% e mensalmente com 8,8%. A utilização dos canais digitais foi impulsionada principalmente durante a pandemia, o qual contribuiu para o aumento nesse formato de atendimento, cerca de 60% de pessoas afirmam que durante esse período passaram a utilizar mais as plataformas. É possível observar que o aumento da bancarização ocorreu de forma expressiva pela necessidade dos usuários e que podem concentrar suas movimentações praticamente todas as digitais, sem a circulação de valores em espécie e com mais agilidade (Frebraban Tech, 2020). Em pesquisa de Lima 2020, a frequência para movimentações bancárias se concentrava semanalmente, em período de pandemia.

As instituições bancárias estão transformando seu modelo de negócios, a fim de conseguirem manter a prioridade com seus usuários, oferecendo assim inovações e agilidade em serviços por meio de aplicativos e *internet banking* mais práticos e intuitivos, resultando cada vez mais em acessos e transações. Os brasileiros passam em média 5 horas por dia navegando em aplicativos, e conforme dados de 2021 o Brasil obteve destaque nos últimos anos no que diz respeito aos aplicativos de finanças e seu crescimento, sendo de 175% em bancos e plataformas de pagamentos digitais. De acordo com a satisfação dos usuários em relação as transações bancárias realizadas pelos aplicativos ou *internet banking* quase metade dos respondentes com 49,3% julgaram estarem totalmente satisfeitos com suas experiências. Considerados satisfeitos são 46,7% e parcialmente insatisfeitos apenas 4%. Não havendo dados de insatisfação dos usuários.

O NPS (Net Promoter Score) métrica utilizada para mensurar o nível de satisfação do cliente em relação a produtos e serviços, vem despencando em bancos tradicionais, bem como em bancos digitais. Em 2020, bancos digitais estavam com 56,6 pontos, baixando para 33,3 em 2022 (Akamai, 2023). A pontuação do zero ao seis é classificada como detratora, do sete ao oito como neutra, nove ao 10 como promotora, e através dessa pontuação é possível verificar a média em que a instituição se encontra. Com a presente pesquisa, percebe-se que os respondentes se encontram muito satisfeitos perante a média NPS dos bancos no país.

Quanto ao conhecimento no uso de contas digitais, 51,1% dos respondentes declararam ter bastante domínio, 36,6% nível médio, 7% expertise e apenas 5,3% pouco conhecimento. Esse perfil mostra como a consolidação de canais digitais mais intuitivos, claros e acessíveis tem ampliado a familiaridade da população com essas ferramentas. Além de ofertarem portfólios amplos de serviços acessíveis a qualquer hora, os aplicativos têm incorporado recursos de gestão financeira que tornam a experiência mais integrada. Em comparação com Lima (2020), que identificou



prevalência de conhecimento médio, percebe-se uma evolução: hoje a maioria dos usuários já se considera com alto nível de conhecimento, evidenciando o amadurecimento do uso das contas digitais ao longo dos anos.

Quanto às principais atividades realizadas nas contas digitais, o PIX se destacou como o mais utilizado, com 53,3% dos respondentes, seguido de pagamentos (27,3%), transações com cartão de crédito (11%) e aplicações em fundos ou capitalização (6,2%). Consultas de saldo, extratos e transferências (TED) somaram 2,2%. Conforme Máximo (2024), em julho deste ano, o PIX superou 224 milhões de transações em 24 horas, evidenciando seu papel como infraestrutura digital pública que promove inclusão financeira, inovação e concorrência no país. Em 2023, foram realizadas quase 42 bilhões de transações, com valor total aproximado de R\$ 17 bilhões, mostrando a praticidade e agilidade do meio, especialmente para valores menores, substituindo parcialmente o TED, tradicionalmente usado para valores maiores. Comparando com Lima (2020), observa-se uma mudança no padrão de movimentações, que antes se concentrava em pagamentos de contas e TED/DOC.

Quanto ao tempo de relacionamento entre os usuários e ao banco digital, 42,7% possuem relacionamento entre 4 a 7 anos, 38,8% possuem contas de 1 a 3 anos e 11% possuem suas contas a mais de 7 anos. Já os que possuem relacionamento de até um ano são 7,5%. Tradicionalmente, o primeiro contato da população com o sistema financeiro se dá por meio de pontos de atendimento físicos os quais mantêm sua maior relação com um público maior de 60 anos, se comparando aos últimos anos a tendência a canais de autoatendimento estão aumentando e se mantendo, atraindo principalmente a geração Z.

O vínculo de relacionamento entre banco e clientes de fato vem crescendo, através da pesquisa de Lima (2020) onde a maior concentração estava no tempo de 1 a 3 anos, e a minoria com mais de 7 anos de relação com sua instituição bancária digital. A inovação acelerada por consequência da pandemia, mas também por necessidade e feeling do imediatismo da população, esse dado tende a aumentar ainda mais. Jovens adultos e adolescentes entre 15 e 24 anos têm iniciado sua vida financeira cada vez mais cedo, influenciados pelos serviços exclusivos que as essas instituições criam para esse público.

Para análise da qualidade do serviço, a pesquisa trouxe algumas variáveis das quais é possível compreender melhor e de forma clara as informações, utilizando a escala de discordo totalmente até concordo totalmente. Sendo assim, a variável de comodidade que é composta por questões relacionadas à facilidade e agilidade nos serviços oferecidos pelos bancos digitais, 165 usuários informaram concordar totalmente em ter facilidade para acessar o banco digital, 94 usuários concordaram e 85 concordaram totalmente em conseguir as informações que precisam no site do banco digital, 189 usuários concordam totalmente em preferir realizar transações bancárias sem ter que se descolar ao banco físico, a questão de que o canal disponibilizado para registrar a satisfação/insatisfação atende as necessidades, 74 dos respondentes se declararam neutros, 72 dos respondentes concordaram e 59 concordaram totalmente, e sobre o banco digital não ser burocrático 100 usuários concordaram totalmente e 84 concordaram.

Entender o porquê e como as pessoas aceitam ou rejeitam as facilidades dos sistemas tem sido uma questão desafiadora, o impacto das crenças e atitudes internas dos usuários, como o comportamento também influenciam por vários fatores externos, nas características de design dos sistemas, o tipo de processo de desenvolvimento do sistema usado e entre outros (Davis 1986).

A teoria da ação raciocinada (TRA) é um modelo de intenção que prevê explicar o comportamento em uma ampla variedade de domínios, de forma geral foi projetada para explicar virtualmente qualquer comportamento humano (Ajzen; Fishbein 1980). O TAM e o TRA preveem



explicar a aceitação ou rejeição dos usuários em relação a tecnologia através das crenças da utilidade percebida e facilidade de uso percebida, consequentemente de suas atitudes e intenções. O desempenho de uma pessoa e do seu comportamento específico é determinado por sua intenção comportamental de executar, o comportamento que é conjuntamente determinado pela atitude.

Em publicação do Sebrae (2023), as *fintechs* permitem que os empreendedores e usuários comparem as melhores tarifas e ofertas de serviços, com menos burocracias e custos vantajosos pois as *fintechs* podem ser mais vantajosas para os donos dos pequenos negócios, sendo que no país as MPEs representam cerca de 6,4 milhões de estabelecimentos. Além, ainda oferecem mais agilidade e eficiência com o uso de aplicativos promovidos com a inovação e tecnologia.

As plataformas digitais possuem avaliações decorrentes a utilização de produtos e serviços, onde por meio dos feedbacks podem melhorar suas entregas ou receber elogios, e através de sites oficiais que qualquer pessoa física ou jurídica pode registrar suas insatisfações que ajudam o Banco Central a melhorar as normas e fiscalizações do sistema financeiro, mas não interferindo no caso individual de cada com um com sua instituição. De acordo com publicação do BC o ranking de bancos, financeiras e instituições de pagamento, do terceiro trimestre de 2024, está na primeira posição a instituição PagBank-PagSeguro com índice de 104,88%, representando a estimativa de reclamações procedentes por milhão de clientes, seguindo da instituição C6 Bank com índice de 84,49%.

Seguindo com a variável da acessibilidade, da forma como os serviços e layout estão apresentados digitalmente, 98 dos respondentes concordam totalmente e 87 concordam que o site do banco é claro e de fácil entendimento, já na questão de conhecer os produtos e serviços que o banco digital oferece 95 dos usuários concordam e 55 usuários se declararam neutros, e 26 usuários discordam. Sobre o layout do aplicativo do banco transmite facilidade de utilização, 104 usuários concordaram totalmente e 95 usuários concordaram. Através da variável é possível evidenciar que apesar dos bancos digitais possuírem um layout claro e objetivo, os usuários não evidenciam com tanta clareza os serviços que estão disponíveis.

A transformação digital no setor bancário tem moldado novas expectativas para a experiência dos usuários, sendo crucial para os aplicativos de bancos porque influencia diretamente a satisfação e fidelidade com o cliente. O contentamento pode resultar em maior engajamento, retenção de clientes e acessos e avaliações positivas, enquanto uma experiência negativa pode levar ao abandono de aplicativos e feedbacks ruins. A experiência se resulta a conjunto de interações sobre produtos e serviços, conceituando além de uma interface visualmente atrativa. Abrange todo processo, desde o primeiro contato com o aplicativo ou plataforma, de navegação fácil e intuitiva até o uso contínuo das funcionalidades e personalização dos serviços e preferências de cada usuário.

Inovações desenvolvidas para trazerem uma abordagem significante para solução e atração são oferecidas pelas instituições financeiras através de assistentes virtuais que proporcionam suporte imediato, inteligência artificial sugerindo ações e serviços baseados no comportamento dos usuários, modo escuro representando uma tendência que reduz o consumo de energia em dispositivos e melhora a experiência visual, entre outros. Destacando principalmente uma estratégia para que de fato a plataforma financeira seja verdadeiramente eficaz, devendo ser acessível a todas as pessoas, independentemente das habilidades ou limitações, considerando uso de textos alternativos para imagens e opção de aumentar o tamanho da fonte.

Pesquisa elaborada pela Forbes em 2023, o banco nacional Sofisa está no ranking brasileiro como mais bem colocado nos melhores bancos, seguido por Nubank, *fintechs* que foram reflexos do impacto da pandemia em conforto digital e que ganham destaque. Ainda, conforme pesquisa da Mastercard (2024) destaca que os aplicativos bancários estão elevando cada vez mais seus padrões,



onde os consumidores afirmam que pelas demandas de produtos e serviços podem motivá-los a trocar de instituição financeira, assegurando que os usuários valorizam o design da experiência do aplicativo. São tantas funcionalidades para contratações, consultas, investimento, crédito e entre outros que a inovação visual das plataformas interferem no entendimento e experiência ao navegar pelos aplicativos e obter um feedback positivo.

A variável de agilidade acontece quando comparada a abordagem da oferta pelos meios eletrônicos com o atendimento dos bancos tradicionais. Com 96 respondentes concordando totalmente e 85 respondentes concordando, percebemos a visão sobre o banco digital proporcionar agilidade e respostas rápidas nas solicitações, 108 usuários concordaram totalmente que as transações bancárias do banco digital demandam menos tempo do que pelos bancos tradicionais, e ainda com 150 usuários concordando totalmente que a rapidez é um fator decisivo na realização de transações bancárias pela internet.

As *fintechs* possuem soluções que fazem o dinheiro circular de forma ágil e eficiente entre seus agentes, democratizam acesso a serviços financeiros de qualidade. Transações por meio de canais digitais são utilizadas de forma recorrente e que interferem na experiência, e o surgimento do pix, alavancou a competitividade e eficiência do mercado, onde o mesmo não possui custo e é possível pagar e receber valores em questão de segundos todos os dias da semana.

Em uma realidade de tempo acelerada e imediatista os brasileiros buscam respostas e soluções de acordo com suas necessidades, que atendam suas demandas o mais rápido possível. A rotina com curto tempo de almoço, saída e chegada do trabalho muitas vezes fora do horário comercial fazem com que a principal forma de resolverem seus problemas seja pelos canais digitais.

O estresse financeiro é desenvolvido através de dificuldades que as pessoas enfrentam em seu dia a dia pela insegurança, ou em ganhar menos do que precisam para cumprir com suas obrigações financeiras, convivendo com o endividamento. Bancos digitais estão sendo altamente valorizados pelo impacto que a facilidade e agilidade são propostos através do uso, em visualização de informações relevantes e facilidade de renegociação de dívidas, por exemplo. Os sistemas podem ainda, apresentar instabilidades e atrasos nas conclusões de algumas demandas. Com um mundo propício ao desenvolvimento e aprimoramentos das inovações tecnológicas, mudanças sistemáticas e serviços digitais, plataformas e usuários se encontram vulneráveis a falhas e ainda ataques cibernéticos.

Com a variável de segurança é possível analisar como os usuários sentem-se com a proteção de suas informações e dados. Com 99 respondentes concordando totalmente e 91 respondentes concordando que acreditam que as transações bancárias realizadas pelas suas contas digitais são seguras, 64 usuários discordam e 52 usuários estão neutros ao terem receio que seus dados bancários sejam descobertos, sobre ter receio ao realizar transações bancárias por meio dos bancos digitais 95 dos usuários discordam totalmente, e ainda 58 usuários discordaram em possuir algum receio que a conta bancária seja movimentada pela internet sem sua autorização, mas 48 concordaram ter algum medo em relação a isso.

Golpes financeiros, vão muito além sobre ter ou não conhecimento, envolvem situações de *phishing* e engenharia social que são técnicas de manipulação e convencimento para enganar alguém e assim, obter ganhos financeiros. Enquanto a fraude é a utilização de dados de outra pessoa sem o consentimento dela para realizar um esquema ou ato ilícito enganoso afim de obter ganhos pessoais e financeiros. No país, a cada hora mais de 4.600 pessoas são alvo de tentativas de golpes financeiros através de mensagens ou ligações.

Assim como para bancos tradicionais, os digitais precisam ser regulamentados pelo Banco Central, e para o cenário financeiro atual contas digitais são uma opção inovadora, neste modelo de



negócios para as *fintechs* a segurança é uma preocupação constante buscando evitar golpes, fraudes e vazamentos de dados. A proteção dos sistemas digitais é aplicada através de métodos de criptografia, tokens, biometria e reconhecimento facial para evitar a invasão em contas correntes, tornando as informações ilegíveis para pessoas não autorizadas, e medidas preventivas com altos investimentos em segurança para enfrentar as ameaças, frequentemente realizando testes de segurança para avaliar a robustez dos sistemas e garantir a eficácia das medidas adotadas.

O vazamento de dados é a principal ameaça relacionada a segurança digital. A exposição de nome dos usuários, cadastro de pessoa física (CPF), instituição bancária, agência e número de conta são expostos de milhares de pessoas ocasionados decorrente a falhas pontuais em sistemas, neste ano, já foram comunicados 10 incidentes envolvendo chaves pix e dados pessoais vinculados a sistemas de pagamento instantâneo. Essas informações não permitem realizar movimentações de recursos, nem acesso as contas e outros elementos financeiros, mas de qualquer forma geram um transtorno e insegurança aos impactados. Em relação a variável da tecnologia, é possível analisar a forma que os bancos utilizam dos recursos que os meios digitais oferecem. São 88 usuários que concordam que o banco conseguiu conciliar o avanço da informática com o atendimento humano. Com relação a satisfação ao nível dos serviços que o banco oferente na plataforma digital, 114 usuários concordaram. No quesito do banco digital possuir constantes melhorias tecnológicas para superar as dos seus concorrentes, 84 usuários concordam e 69 usuários concordam totalmente.

A transformação digital no setor bancário sem dúvidas é o mais afetado nos últimos anos. As plataformas digitais entregam soluções financeiras onde os usuários conseguem se auto atender, contratar produtos e serviços conforme suas necessidades, por isso, a importância de haver atualizações nas entregas com menos burocracias, facilitando a navegação, agregando quanto a principalidade com seus clientes e experiência em mantê-los. Ao mesmo tempo que as tecnologias permitem a criação desses facilitadores, está diretamente ligada a desafios com a segurança, mas que não pode desestimular as inovações.

A Inteligência Artificial (IA) é considerada por 93% das empresas fundamental para o sucesso do negócio. Como forma de acompanhar a aceleração da digitalização dos serviços e modo de trabalhar, em 2020 os bancos aumentaram seus investimentos em tecnologia em 8% em relação ao ano anterior, o orçamento total chegou a mais de R\$ 25 milhões. No mesmo ano, com a IA para atendimento ao cliente, mais de 618 milhões de chamados foram atendidos via *chatbot*. Somada a aplicações técnica de machine learning e outros avanços, o processamento e análise de grandes volumes de dados complexos acontecem com mais rapidez, permitindo as instituições de otimizar e identificar ameaças na prevenção de fraudes.

No movimento do open banking, não somente para legislação, mas todas as instituições financeiras se preparam para incrementar parcerias, gerenciar um alto volume de dados, atender seus clientes e fazer novos negócios. Relacionado a abertura de dados e integração dos sistemas de diferentes instituições financeiras via APIs, para janeiro 2024 o crescimento foi de 100%, passando para 42 milhões de consentimentos. Ainda, crescimento em utilização do mobile banking, que pela primeira vez em 2020, esse canal representou mais da metade do total de transações bancárias, 15,9 bilhões a mais que o ano anterior. Consequentemente também, pagamentos instantâneos que sejam convenientes e seguros, movimentações através do pix, as e-wallets permitindo pagamentos através de dispositivos móveis sem a necessidade de cartões físicos, por exemplo.

E, por fim a variável do relacionamento, que ocorre com a avaliação de atendimento através de benefícios digitais. 93 dos respondentes acreditam que nos bancos digitais pagam menos tarifas do que nos bancos tradicionais por não ter atendimento presencial. Mantendo uma quantidade aproximada com 62 usuários concordando totalmente, 55 usuários concordando e 50 usuários



neutros que não fazem questão de serem atendidos presencialmente por um ser humano, e preferindo se auto atender pela plataforma do banco digital. E por fim, também mantendo uma quantidade de respostas semelhantes, quanto a ter relacionamento com um gerente de contas não é um fator determinante, 58 usuários concordam, 55 usuários concordam totalmente, 44 ficaram neutros e discordam.

Os bancos digitais não contam com agências físicas de atendimento, o processo desde abertura da conta, e acesso aos investimentos, créditos e demais serviços acontecem diretamente pela plataforma digital, sendo assim os motivos principais das escolhas a esse tipo de banco é a agilidade, não precisando se locomover até o ponto físico e lidar com burocracias, custo-benefício em relação a taxas de manutenção de conta.

A relação de banco físico com digital é muito influenciada ainda pelas necessidades dos usuários, onde alguns preferem atendimento e contato humano parecendo a opção mais segura, esclarecimentos mais assertivos e precisos sobre dúvidas e ainda pelo relacionamento em ter seu gerente da conta. Onde temos o lado oposto, que prefere a agilidade, não importa ter gerente responsável pela sua conta, sendo que possui muita rotatividade de colaboradores em instituições de cidades maiores e não quer se locomover a todo instante ao ponto de atendimento físico. Não há uma única certeza pertinente ao relacionamento, pois as necessidades, geração e cultura são fatores que alteram as preferências de quem utiliza, mas sem dúvidas que a inovação digital está presente cada vez mais no dia a dia dos brasileiros. Desta forma, o país enfrenta uma redução de número de agências e na quantidade de bancários, desde 2019 os bancos fecharam 3.216 pontos de atendimento. Essa precarização em atendimentos prejudica as regiões periféricas, que em sua maioria dependem de uma única agência ou não possuem nenhuma, com representativo de 55,5% dos municípios brasileiros que possuem cobertura de agências bancárias e 44,5% não contam com esse serviço.

De acordo com as informações da pesquisa realizada, os resultados apresentaram uma alta satisfação dos usuários correspondendo as variáveis analisadas. Porém, ainda se percebe que a tecnologia nos meios digitais pode ser aprimorada, e principalmente a segurança o que preocupa muitos dos usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As instituições financeiras digitais, também chamadas de *fintechs* oferecem por meio de inovações tecnológicas, eficiência e precisão em seus serviços de plataformas e aplicativos, proporcionando praticidade e agilidade tanto pessoal quanto profissional aos usuários. Para esse novo modelo de negócios o investimento é constante, contribuindo para que o mercado cresça através da automação entre os players e conquistem seus usuários pela boa experiência e adesão aos produtos e serviços. Assim, investigar a percepção dos usuários em relação à qualidade dos serviços e transações bancárias por meio das inovações tecnológicas oferecidas pelas plataformas digitais, considerando aspectos de comodidade, acessibilidade, agilidade, tecnologia, segurança e relacionamento.

Do questionário aplicado aos usuários de aplicativos e instituições financeiras digitais, que apesar de utilizarem suas contas digitais grande parte dos respondentes também utilizam conta corrente em instituição bancária de agência tradicional e a movimentam com frequência. Através da variável da comodidade analisada há uma grande facilidade das pessoas ao acessarem suas contas de bancos digitais, e em relação a acessibilidade os produtos e serviços que são oferecidos pelos canais digitais não são bem identificados ou conhecidos, apesar de possuir um layout visualmente



atrativo, e a rapidez nas transações, acessos e contratações de produtos é um fator decisivo para os usuários, declarada pela variável da agilidade. Ainda, há segurança em transacionar pelos aplicativos, mas ao mesmo tempo há uma insegurança quanto a vazamento de dados pessoais e financeiros. Já em relação as transações bancárias por contas digitais fortemente ligada as inovações e tecnologias oferecidas, os usuários se declararam satisfeitos pelas suas experiências, movimentando pela principal atividade do pix, o qual é fácil, rápido e sem custo. O relacionamento diretamente ligado ao contato com um responsável pela gerência da conta demonstrou não ser um fator determinante, principalmente por proporcionar menos custos e tarifas nas contas.

Os bancos é um segmento muito forte quando mencionado qualidade e inovação, a interação entre mercados, política e desenvolvimento interage diretamente ao crescimento financeiro e econômico para a eficiência, inclusão, mitigação de riscos para estabilidade e integridade. Os resultados são fatores determinantes para o conhecimento dos usuários, sendo que o público-alvo é muito amplo, variando pela sua faixa etária, escolaridade e limitação geográfica por exemplo, mas ainda é possível observar como são suas reações e opiniões através das variáveis apresentadas e assim, conseguir acompanhar com as mudanças em produtos e serviços, inovações e tecnologias estão sendo aproveitadas pelas diferentes gerações e conforme as necessidades diárias.

Com um público bastante distinto e exigente, a concorrência está presente entre as instituições bancárias, e desta forma percebe-se que os bancos tradicionais precisam inovar-se e rever da inovação tecnológica que está sendo disponibilizada a seus clientes, apesar de ainda a busca do atendimento físico ser procurado, a burocracia, fácil compreensão e agilidade estão sendo diferenças para os bancos digitais e principalmente para as novas gerações, o qual irá impactar nos resultados a longo prazo. Também através de feedbacks e outras pesquisas de satisfação do cliente, o conhecimento dos que utilizam a conta digital para transações e adesão a produtos e serviços não possuem tanto conhecimento sobre, representando muitas vezes pelo amplo portfólio da instituição financeira, pela falta de suporte sobre tais serviços ou layout mais intuitivo. E, nos tempos atuais a preocupação com vazamento de dados e acessos a movimentações bancárias, onde a segurança deve ser primordial, aplicando práticas em que os clientes estejam e se sintam cada vez mais seguros.

A pesquisa apresentada foi realizada com escritórios contábeis do Brasil que estão registrados no Conselho Regional de Contabilidade (CRC) de cada região, ainda, para as universidades que oferecem o curso de ciências contábeis, e também para pessoas que contribuíram por conveniência sobre a utilização e percepção dos usuários em relação as suas contas e movimentações bancárias digitais permitindo extrair dados superficiais para uma análise geral de como as pessoas se sentem conforme suas necessidades financeiras em um período de pós pandemia. Para uma melhor extração de informações e comparação de dados, a possibilidade de aplicar o questionário por região brasileira por motivos das diferentes instituições financeiras presentes em cada localidade, pelo desenvolvimento econômico e político, pois assim, seria possível considerar de fato qual a real necessidade e experiência daqueles usuários. Para outra opção de análise, também é possível considerar a comparação das instituições financeiras brasileiras com as de outros países, e assim os investimentos em inovação e tecnologia oferecidos. Dada a importância e possibilidades de expansão na pesquisa é possível observar que assunto possui cenário de necessidade e continuidade da desburocratização nos serviços digitais de acordo com a demanda de jovens e adultos fortemente relacionados com o mundo digital.

REFERÊNCIAS

A REVOLUÇÃO. [S. L.]: Deloitte, 2022. Sergio Biagini; Henrique Gallotti. Disponível em:



<https://mundocorporativo.deloitte.com.br/a-revolucao-baas/>. Acesso em: 14 maio 2024.

AJZEN, I. AND M. FISHBEIN, Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ, 1980.

AKABANE, Getúlio K.; POZO, Hamilton. Inovação, Tecnologia E Sustentabilidade - Histórico, Conceitos E Aplicações. Editora Saraiva, 2020.

Banco Central do Brasil (org.). Ranking de Reclamações. [S. L.]: Banco Central do Brasil, 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>. Acesso em: 20 out. 2024.

Banco Central do Brasil. Fintechs. [S. L.]: Banco Central do Brasil, [20--?]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidedefinanceira/fintechs>. Acesso em: 19 maio 2024.

BANCO TRADICIONAL OU DIGITAL? 92% DOS BRASILEIROS JÁ USAM OS DOIS, APONTA PESQUISA. [S. L.]: Forbes, 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2021/10/banco-tradicional-ou-digital-92-dos-brasileirosja-usam-os-dois-aponta-pesquisa/>. Acesso em: 01 abr. 2024.

BARAÑANO, Ana María. Gestão da Inovação Tecnológica: estudo de cinco PMEs Portuguesas. Revista Brasileira de Inovação, Campinas, SP, v. 4, n. 1, p. 57–96, 2009. DOI: 10.20396/rbi.v4i1.8648907.

BIANCHINI, Gabriel Pereira; MALAGOLLI, Guilherme Augusto. EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. Revista Interface Tecnológica, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 153-168, 30 jul. 2021. Interface Tecnologica. <http://dx.doi.org/10.31510/infa.v18i1.1164>.

CARVALHO, Rômullo. Sistema Financeiro em Movimento: open banking: da lenta evolução à revolução no sistema financeiro. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2020.

CNDL (org.). 6 em cada 10 consumidores possuem contas em bancos digitais e físicos. [S. L.]: Varejo S.A., 2024. Disponível em: <https://cndl.org.br/varejosa/6-em-cada-10-consumidores-possuem-contas-em-bancos-digitais-e-fisicos/>. Acesso em: 08 set. 2024. comportamentais. Revista Eletrônica de Gestão Organizacional, v. 15, n. 1, p.11-21. 2017.

CORREIO BRAZILIENSE, 2023. Raphael Pati. Disponível em: <https://www.correiobraziliense.com.br/economia/2023/09/5128062-lehman-brothers-agrade-crise-de-2008-15-anos-depois.html>. Acesso em: 30 mar. 2024.

COSTA, Francisco & Carvalho, Diana. (2017). Intensidade de Uso de Internet Banking: Análise de Fatores Comportamentais. Gestão.Org.

DAVIS, Fred D.. Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. [S. L.]: Management Information Systems Research Center, 1989. 13 v. P. 319-340.



DAVIS, Fred D.; BAGOZZI, Richard P.; WARSHAW, Paul R.. User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models. [S. L.]: Informs, 1989. 35 v. P. 982-1003.

DAVIS, Fred D.; VENKATESH, Viswanath. A MODEL OF THE ANTECEDENTS OF PERCEIVED EASE OF USE: DEVELOPMENT AND TEST. [S. L.]: Inform, 1996. P. 451-481.

DINIZ, Bruno. O Fenômeno Fintech. Editora Alta Books, 2020. DURAN, Randall E.; TIERNEY, Peter. Fintech Data Infrastructure for ESG Disclosure Compliance. Risk And Financial Management. Singapore, p. 1-20. ago. 2023.

FEBRABAN TECH. Agilidade e resiliência são marcas do banco digital do presente e futuro. [S. L.]: Febraban Tech, 2023. Disponível em:

<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/banco-digital/agilidade-e-resiliencia-sao-marcasdo-banco-digital-do-presente-e-futuro>. Acesso em: 25 mar. 2024

FEBRABAN. Pandemia acelera bancarização e uso de canais digitais no Brasil. [S. L.]: Febraban Tech, 2020. Disponível em:

<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/inovacao/pandemia-acelera-bancarizacao-e-usode-canais-digitais-no-brasil>. Acesso em: 31 out. 2024

FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2021. [S. L.]: Deloitte, 2021.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisafebraban-relatorio.pdf>. Acesso em: 20 set. 2024.

FEBRABAN. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária. [S. L.]: Deloitte, 2023. Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Imprensa%20-Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20banc%C3%A1ria%20Volume%201.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2024.

FEYEN, Erik; NATARAJAN, Harish; SAAL, Matthew. Fintech and the Future of Finance Market and Policy Implications. [S. L.]: World Bank Group, 2023. Disponível em:

<https://documents1.worldbank.org/curated/en/099450005162250110/pdf/P17300600228b70070914b0b5edf26e2f9f.pdf>. Acesso em: 14 maio 2024.

FOSSE, Gustavo. Bancos e fintechs. [S. L.]: Febraban Tech, 2018. Disponível em:

<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/bancos-e-fintechs>. Acesso em: 30 mar. 2024.

GIL, Antonio C. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social, 7^a edição . Grupo GEN, 2019.

KEMP, Simon. DIGITAL 2023: BRAZIL. [S. L.]: Data e Portal, 2023. Disponível em:

<https://datareportal.com/reports/digital-2023-brazil>. Acesso em: 20 maio 2024.

LIMA, Luis Gabriel Moura Gomes de. Fintechs: um estudo da qualidade dos serviços de contas bancárias digitais na percepção dos clientes. 2020. 55 f. TCC (Graduação) - Curso de



Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. Metodologia Científica . Grupo GEN, 2022.

MACAHYBA, Luiz; BOECHAT, Dalton; MARTINS, Norberto Montani; SARNO, Paula Marina. Fintechs: o que são e quais as perspectivas concorrentiais na indústria financeira brasileira. Texto para Discussão [S. L.]: Instituto de Economia. Universidade Federal do Rio de Janeiro., 2021.

MÁXIMO, Wellton. Pix bate recorde e supera 224 milhões de transações em um dia. Brasília: Agência Brasil, 2024. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2024-07/pix-bate-recorde-e-supera-224-milhoes-de-transacoes-em-um-dia#:~:text=Pela%20primeira%20vez%2C%20a%20modalidade,bilh%C3%B5es%20em%20um%20%C3%BAnico%20dia..> Acesso em: 08 set. 2024

MCFADZEAN, E.; O'LOUGHLIN, A.; SHAW, E. Corporate entrepreneurship and innovation part 1: the missing link. European Journal of Innovation Management, v. 8, nº 3, p. 350-372, 2005.

MELHORES BANCOS DO MUNDO: SOFISA LIDERÁ LISTA NO BRASIL EM 2023. [S. L.]: Forbes, 2023.

MASTERCARD, Consumer Experience da. Pesquisa da Mastercard mostra que 72% de todos os consumidores de bancos usam aplicativos bancários em dispositivos móveis. São Paulo: Mastercard, 2024.

OPEN FINANCE. Open Banking e Segurança. [S. L.]: *Open Finance*, 2021. Disponível em: <https://openfinancebrasil.org.br/2021/01/21/open-banking-e-seguranca/>. Acesso em: 20 maio 2024.

PEREZ, Diego. O CRESCIMENTO DOS BANCOS DIGITAIS E FINTECHS NO BRASIL. [S. L.]: Abfintechs, 2023. Disponível em: <https://abfintechs.com.br/blog/crescimento-fintechs-brasil/>. Acesso em: 23 mar. 2024.

REMOLINA, Nydia. Open banking: Regulatory challenges for a new form of financial intermediation in a data-driven world. 2019. 58 f. Monografia (Especialização) - Curso de Innovation, Technology And The Law, Singapore Management University, Singapore, 2019. Disponível em: <https://ink.library.smu.edu.sg/caidg/6/>. Acesso em: 19 maio 2024.

SAMPIERI, Roberto H.; COLLADO, Carlos F.; LUCIO, María D. P B. Metodologia de pesquisa . Grupo A, 2013.

SCHERER, Felipe O.; CARLOMAGNO, Maximiliano S. Gestão da Inovação na Prática . Grupo GEN, 2016.

SEBRAE. Pequenos negócios: a base da economia do nosso país. [S. L.]: Sebrae, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/pequenos-negocios-a-base-daeconomia-do-nosso-pais,85e97325a3937810VgnVCM1000001b00320aRCRD>. Acesso em: 19 set. 2024.



SHABANI, Mimoza; D'AVINO, Carmela (ed.). O papel da FinTech na promoção da sustentabilidade e de práticas inclusivas no setor bancário. In: HARRISON, Michael. Banco Internacional em Perspectiva Global. Londres: Taylor e Francis (Routledge), 2024. p. 158- 176. Disponível em: <https://repository.uel.ac.uk/item/8x47x>. Acesso em: 15 maio 2024.

TOLENTINO, Morgana; CATALDO, Bruna. RESULTADOS PRELIMINARES DO *OPEN FINANCE* BRASIL: UMA ANÁLISE DESCRIPTIVA DO PERFIL DE ACESSO AO ECOSSISTEMA. Rei - Revista Estudos Institucionais, [S.L.], v. 9, n. 2, p. 320-342, 7 ago. 2023. Revista Estudos Institucionais. <http://dx.doi.org/10.21783/rei.v9i2.765>.

VEN, Andrew H. van de; ANGLE, Harold L.; POOLE, Marshall Scott. Research on the Management of Innovation: The Minnesota Studies. New York: Oxford University Press, 2000.

WERTH, Oliver; CARDONA, Davinia Rodríguez; TORNO, Albert; BREITNER, Michael H.; MUNTERMANN, Jan. What determines FinTech success? A taxonomy-based analysis of FinTech success factors. [S. L.]: Electronic Markets, 2023.

YOUAFZAI, S. Y., FOXALL, G. R., & PALLISTER, J. G. (2010). Explaining *internet banking* behavior: theory of reasoned action, theory of planned behavior, or technology acceptance model? Journal of Applied Social Psychology, 40(5), 1172-1202. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1559-1816.2010.00615.x>.