



Universidade Federal do Pampa

**Campus Santana do Livramento
Graduação em Administração
Trabalho de Curso**

BANCOS TRADICIONAIS OU FINTECHS? AS PERSPECTIVAS DOS ESTUDANTES SOBRE OS SERVIÇOS FINANCEIROS

Autoria: Madalena Quimaia Buenavista
Orientador: Vanessa Rabelo Dutra

RESUMO

As *fintechs* chegam ao mercado financeiro com serviços inovadores que tem como cúmplice a tecnologia. O setor financeiro está sofrendo alterações ligadas diretamente às tecnologias, nesse cenário as *fintechs* eclodem no mercado oferecendo serviços inovadores e diferentes dos oferecidos pelos bancos tradicionais. Este estudo tem como objetivo geral analisar os fatores que influenciam no uso das *fintech*. Para atingir o objetivo foi conduzida uma pesquisa de abordagem qualitativa, e caráter descritivo. O método empregado é o narrativo. A pesquisa coletou os dados por intermédio de entrevistas semiestruturadas com 12 entrevistados, sendo todos alunos da universidade Federal do Pampa, maiores de 18 anos, com contas bancárias em *fintechs* e bancos tradicionais. Os resultados demonstram que os entrevistados acreditam que as *fintechs* possuem diversos benefícios, como facilidade e praticidade e utilizam as *fintechs* com frequência, mas em contrapartida esses mesmos entrevistados percebem que as *fintechs* demonstram alguns riscos de utilização e, decorrente disso, ainda permanecem nos bancos tradicionais. Conclui-se que fica evidenciado que as *fintechs*, apesar de oportunizar inúmeros benefícios, até o presente momento são utilizadas como contas secundárias ou em apoio aos bancos tradicionais.

Palavras-chave: *Fintech*; Bancos Tradicionais; Contas Bancárias; Benefícios e riscos.

TRADITIONAL BANKS OR FINTECHS? STUDENTS' PERSPECTIVE ON FINANCIAL SERVICES

ABSTRACT

Fintechs are shaking up the financial market with their tech-savvy and innovative services, so traditional banks better watch out. The financial sector is going through changes driven by technology, and in this scenario, fintechs are popping up offering fresh and unique services compared to what traditional banks offer. This study aims to analyze the factors influencing the use of fintechs. To achieve this goal, a qualitative and descriptive research approach was conducted. The method employed is narrative. Data was gathered through semi-structured interviews with 12 participants, all students at the Federal University of Pampa, aged 18 and above, holding accounts with both fintechs and traditional banks. The results indicate that the interviewees believe fintechs bring various benefits like convenience and efficiency, and they use fintech services frequently. However, these same interviewees also recognize potential risks

associated with fintech usage and therefore still rely on traditional banks. It can be concluded that fintechs, despite offering numerous advantages, are currently often used as secondary accounts or to complement traditional banking services.

Keywords: Fintech; Traditional Banks; Bank Accounts; Benefits and Risks.

BANCOS TRADICIONALES O FINTECHS? LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

RESUMEN

Las fintech están causando revuelo en el mercado financiero con sus servicios tecnológicos e innovadores, así que los bancos tradicionales mejor estar alerta. El sector financiero está experimentando cambios impulsados por la tecnología, y en este escenario, las fintech están surgiendo ofreciendo servicios nuevos y únicos en comparación con lo que ofrecen los bancos tradicionales. Este estudio tiene como objetivo analizar los factores que influyen en el uso de las fintech. Para lograr este objetivo, se llevó a cabo un enfoque de investigación cualitativo y descriptivo. El método empleado es narrativo. Los datos fueron recopilados a través de entrevistas semiestructuradas con 12 participantes, todos estudiantes de la Universidad Federal de Pampa, mayores de 18 años, con cuentas en fintechs y bancos tradicionales. Los resultados indican que los entrevistados creen que las fintech ofrecen diversos beneficios, como conveniencia y eficiencia, y utilizan los servicios de las fintech con frecuencia. Sin embargo, estos mismos entrevistados también reconocen los posibles riesgos asociados con el uso de las fintech y, por lo tanto, todavía confían en los bancos tradicionales. Se puede concluir que las fintech, a pesar de ofrecer numerosas ventajas, actualmente se utilizan a menudo como cuentas secundarias o para complementar los servicios bancarios tradicionales.

Palabras-clave: Fintech; Bancos Tradicionales; Cuentas Bancarias; Beneficios y riesgos.

1 INTRODUÇÃO

As ferramentas e os processos digitais assumiram um papel de destaque tanto no cotidiano da população, quanto no ambiente empresarial. A tecnologia tem avançado significativamente ao longo do tempo. Na última década, esses avanços têm quebrado paradigmas e proporcionado agilidade, acelerando o processo de comunicação entre as pessoas e as organizações. Para Acosta (2023, p. 13) “No setor financeiro, as transformações também estão ocorrendo - serviços financeiros inovadores estão sendo viabilizados pela implementação de tecnologia”. No setor financeiro brasileiro, as transformações tecnológicas também são evidentes, trazendo consigo serviços financeiros inovadores, como por exemplo, fintechs. A introdução das *fintechs* é um exemplo desta adaptação, a qual torna os serviços financeiros mais acessíveis para os diversos segmentos da população (EZZAHID; ELOUAOURTI, 2021).

As *fintechs* são descritas como uma nova indústria financeira que utiliza a tecnologia para aprimorar atividades financeiras (SCHUEFFEL, 2017). O termo *fintech* surge da combinação entre as palavras em inglês *financal* (finanças) e *technology* (tecnologia) (ALECRIM, 2016). Operando de maneira distinta dos bancos tradicionais, as *fintechs*, também conhecidas como *startups* financeiras, estão redefinindo o panorama financeiro. Pinto (2018, p. 6) destaca que “as *startups fintechs* remam em sentido contrário ao das instituições financeiras tradicionais, como os bancos, caracterizados por serem um dos setores mais burocráticos e enraizados culturalmente, apesar de serem as instituições que mais lucram no país e no mundo”.

De acordo com Rolli (2020) houve um crescimento de 50% no número de *fintechs* entre os anos de 2015 e 2020 no Brasil. Em 2015, a ABStartups (Associação Brasileira de Startups) registrou 339 startups no segmento financeiro, enquanto em 2020, o país contava com 510. Conforme o Fintech Report (2023) realizado pelo Distrito, plataforma de inovação aberta que ajuda empresas a se transformarem através de tecnologia, o Brasil apresenta uma estimativa de 1,3 mil *startups* na categoria de finanças.

A pesquisa da Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2023) revela que o número de contas correntes abertas no *mobile banking* e na *internet banking* atingiu 2,7 milhões em 2022, registrando um crescimento de 23% em relação a 2021. Esses dados destacam que o número de contas abertas em canais digitais superou o de contas abertas em canais físicos no setor financeiro, trazendo consigo inúmeras vantagens, como por exemplo, oferece informações em tempo real para o cliente como o saldo e extratos bancários, armazena o histórico de todas operações realizadas como o pagamento de contas, transferências bancárias e o cliente não precisa perder tempo se deslocando a uma agência física. No entanto, apesar desses avanços, ainda há uma porcentagem de clientes que não aderiram às *fintechs*.

Mesmo com essas vantagens, o Brasil ainda enfrenta o desafio da desbancarização. Um estudo realizado pelo Instituto Locomotiva em 2019, revela que cerca de 45 milhões de brasileiros não possuem conta bancária. Segundo Renato Meirelles (presidente do Instituto Locomotiva) são duas causas relevantes para essa situação. A primeira refere-se às pessoas que tiveram alguma experiência negativa com as instituições bancárias e a segunda é ter dúvidas em relação aos serviços oferecidos pelos bancos. Essa pesquisa demonstra que, a cada 10 pessoas com idade acima de 16 anos, 3 não possuem contas ativas em bancos. Além disso, há indivíduos que realizam a abertura de contas em *fintechs* e as utilizam como uma conta secundária ou rede de apoio para a conta principal.

Levando em consideração os pontos anteriormente mencionados, desenvolveu-se a seguinte pergunta de pesquisa: Quais os fatores que influenciam os indivíduos no uso das *fintechs*? Na intenção de responder a pergunta de pesquisa, definiu-se como objetivo geral analisar os fatores que influenciam no uso das *fintechs*. E os objetivos específicos são: a) analisar os riscos e os benefícios do uso de *fintechs*; b) analisar se as variáveis socioeconômicas e demográficas influenciam no uso das *fintechs*.

As *fintechs* estão ganhando crescente visibilidade e têm atraído atenção de investidores e da mídia (ZAVOLOKINA; DOLATA; SCHWABE, 2016). A redução de custos para os consumidores tem permitido que essas empresas atendam um mercado consumidor que antes não tinha acesso a determinados produtos e serviços financeiros (KNEWTSON; ROSENBAUM, 2020). A adoção das *fintechs* por parte dos consumidores também tem sido evidenciada nas pesquisas, pois as transformações e crises do setor bancário fizeram com que parte da população não tivesse acesso aos bancos e vivenciasse uma exclusão financeira (KOCHE; DE MARCO; BOBSIN, 2020).

As barreiras enfrentadas diariamente por indivíduos não incluídos no sistema financeiro frequentemente resultam em situações que prejudicam seu desenvolvimento social ou profissional, como a impossibilidade de adquirir bens de consumo necessários, adquirir a casa própria, financiar estudos ou treinamentos profissionais (LANA, 2013). Fosso Wamba *et al.* (2020) afirmaram que as *fintechs* beneficiam os consumidores por meio de suas operações simplificadas, serviços financeiros mais acessíveis, inclusivos, confiáveis e ainda através de experiências aprimoradas para os clientes.

Embora existam muitos benefícios percebidos, a inovação geralmente vem com riscos (SCHIERZ *et al.* 2010). Neste caso, devido ao fato de as *fintechs* estarem ligadas diretamente a tecnologia, os dados dos usuários ficam armazenados em bancos de dados digitais, o que os expõe a riscos de segurança.

Entender os fatores que influenciam no uso das *fintech* pode contribuir significativamente para o crescimento da inclusão bancária, porque todos os cidadãos, independentemente da situação econômica, precisam de serviços bancários. No Brasil, a preocupação com a exclusão financeira se acentuou devido à redução do número de agências bancárias no final da década de 1990. Esta preocupação é justificada pelo impacto que a exclusão financeira pode ter no desenvolvimento da economia e no bem-estar dos indivíduos (KUMAR, 2004).

Os resultados deste estudo podem servir de base para a elaboração de novas pesquisas no contexto mais amplo das *fintechs*, explorando questões como seu funcionamento, as vantagens que oferecem aos clientes e como sua chegada ao setor financeiro têm contribuído diretamente para a inclusão bancária no país. Além disso, esse estudo pode ajudar a entender por que motivos os indivíduos ainda optam pelos bancos tradicionais em vez das *fintechs*, fornecendo *insights* valiosos para estratégias de promoção da inclusão financeira.

No próximo capítulo, é apresentado o referencial teórico.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção serão abordados os conceitos e teorias relacionadas às *fintechs*, assim como os benefícios e riscos para seus usuários.

2.1 FINTECH

De acordo com Busnardo (2012) o pedido de falência de um dos maiores bancos dos Estados Unidos, Lehman Brothers, no dia 15 de setembro de 2008, foi um marco que evidenciou o desenrolar da crise financeira, gerando insegurança no mercado financeiro. Essa crise não se limitou apenas ao mercado financeiro Americano, mas também se estendeu para outros países ao redor do mundo, causando uma instabilidade para os bancos e afetando diretamente a relação entre os clientes e as instituições financeiras. É neste contexto que as *fintechs* surgem e conquistam espaço no mercado financeiro. Para Chishti e Barberis (2017, p.10) “o nascimento e a ascensão das *fintechs* estão profundamente enraizados na crise financeira e na erosão da confiança que ela gerou. A raiva das pessoas com o sistema bancário foi o terreno fértil perfeito para a inovação financeira”.

De acordo com Farias (2018, p.42) “o termo “*Fintech*” deriva da contração do termo “*financial technology*” (tecnologia financeira, em inglês), e refere-se a soluções financeiras baseadas em plataformas de tecnologia de informação, resultando no casamento entre serviços financeiros e tecnologia da informação”. No início da década de 1990, o termo *fintech* começou a ser utilizado, em parte devido à publicação Financial Services Technology Consortium, um projeto do Citigroup, que visava promover a cooperação tecnológica entre as instituições (HOCHSTEIN, 2015; FARIA, 2018).

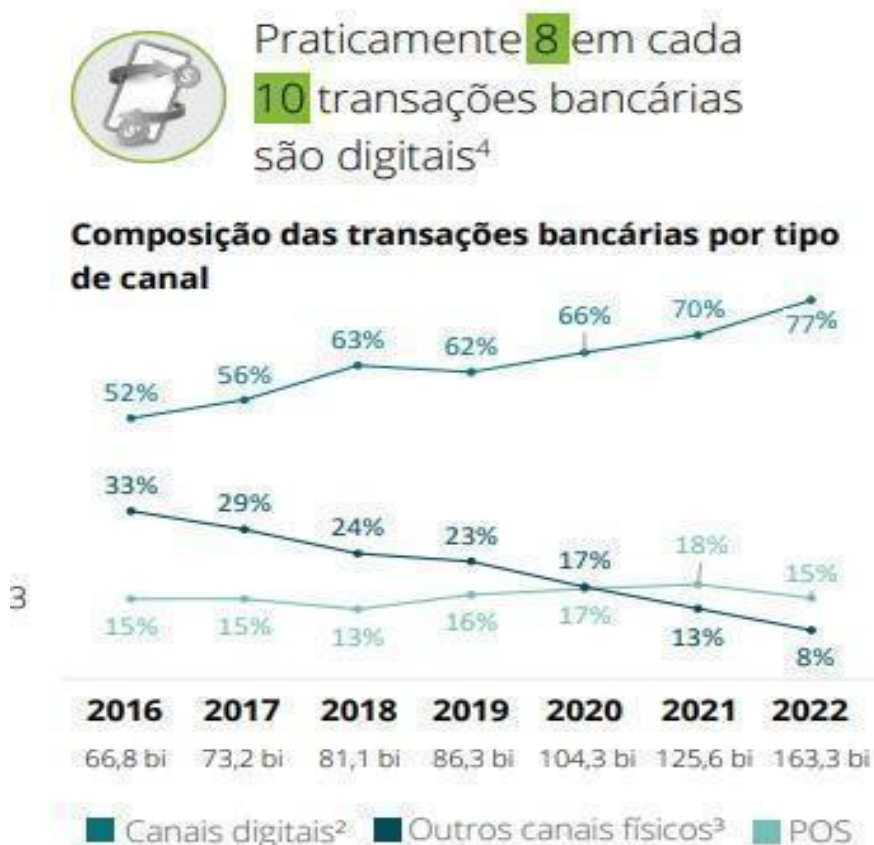
Contemporaneamente, é possível contemplar o surgimento de tecnologias disruptivas no setor de serviços financeiros, principalmente com a chegada e o contínuo desenvolvimento das *fintechs* (LEONG *et al.* 2017). Chishti e Barberis (2017, p.10) dizem que “em quatro palavras simples, *Fintech* significa: Poder para o povo!”. Isso significa, entre outros, que as *fintechs* geralmente cobram menos taxas, já que não há intermediários envolvidos para a efetivação de transações bancárias. Essas empresas procuram simplificar seus serviços para os clientes, evitando burocracia e dispensando o cliente ao comparecimento de uma agência física (CHISHTI; BARBERIS, 2017).

Gomber *et al.* (2018) comentam sobre como as *fintechs* conquistaram novos públicos, observando que essas empresas se diferenciam ao oferecer soluções que atendem as necessidades e problemas enfrentados pelos clientes no sistema bancário tradicional. De acordo

com a revista Exame (2021), 44% dos 5.570 municípios do Brasil não possuem agência bancária física e essa porcentagem pode aumentar devido à possibilidade de os grandes bancos optarem pela política de fechamentos de mais agências físicas. Essa situação cria um cenário ainda mais propício para o crescimento das *fintechs*.

A pesquisa realizada pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) revelou que em 2022 os canais digitais aumentaram significativamente a sua participação em comparação com os canais físicos. A evolução da composição das transações bancárias é apresentada na Figura 1.

Figura 1 - Composição das transações bancárias por tipo de canal



Fonte: FEBRABAN (2023).

A abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico são garantidos pela normatização do Banco Central do Brasil, o que confere facilidade e rapidez (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2018). Além do Banco Central, o Conselho Monetário Nacional (CMN) atua como regulador das *fintechs*. O processo de regulamentação das *fintechs* no Brasil ainda é um acontecimento recente, já que as primeiras *fintechs* que surgiram no país não contavam com um dispositivo responsável por regulamentar seu funcionamento (COSTA; GASSI, 2017).

2.2 Benefícios e Riscos da adesão às *Fintechs*

As *fintechs* são conhecidas por seu uso extensivo de meios tecnológicos em suas operações, o que implica que os benefícios derivados de seu uso estão intrinsecamente ligados à tecnologia. Segundo Vianna (2019, p. 32) “*fintechs* não necessitam de servidores proprietários

nas suas próprias instalações, permitindo maior flexibilidade e celeridade na expansão de sua capacidade de armazenamento sem a necessidade de grandes investimentos”. O benefício econômico é a motivação mais frequentemente e consistentemente citada para a adoção de *fintechs* (KUO-CHUEN; TEO, 2015). Por conta disso, as *fintechs* dispensam investimentos em instalações de alto padrão ou em comodidades para seus clientes e colaboradores, permitindo assim que a empresa direcione seus recursos para a tecnologia-financeira e se concentre mais na análise e no tratamento de dados em prol de seus objetivos empresariais.

As vantagens oferecidas pelas *fintechs* são diversas. Por exemplo, não há a necessidade de comparecer a uma agência física para abrir uma conta, visto que é possível fazê-lo *online*. O processo de abertura de uma conta corrente nas *fintechs* é rápido, prático e fácil, pois todo ele é realizado de forma virtual. De acordo com Bader (2006, p. 26) “bancos sem agências, cuja operação ocorre remotamente via tecnologias de informação, sem, portanto, a necessidade de deslocamento físico do cliente”. Após a ativação da conta e seu funcionamento, todas as operações bancárias podem ser realizadas *online*, decorrente disso o cliente não precisará ficar esperando em filas, não há necessidade de deslocamento até uma agência física e, além disso, há menos burocracia envolvida.

Sobre as vantagens das *fintechs*, Chishti e Barberis (2017) relatam:

Apesar da aparente hegemonia desses grandes estabelecimentos, cada vez mais instituições tradicionais estão ficando conscientes da ameaça que os players inovadores representam. Seria uma jogada inteligente tentar vencê-los? Nada é menos certo. Startups têm certas vantagens sobre gigantes financeiras. Seu tamanho pequeno, cultura enxuta, progresso tecnológico e habilidade de atrair os melhores talentos lhes dá uma vantagem competitiva que é inerente à sua natureza (CHISHTI; BARBERIS, 2017, p. 12).

A Nubank, uma *fintech* que oferece serviços financeiros, incluindo a abertura de contas e cartões de crédito sem anuidade e taxas, permite que os clientes paguem suas contas via aplicativo (BRANDÃO, 2020). Essa *fintech*, em especial, percebeu a lacuna gerada quando os negativados ou quem ainda não estava incluso no mercado financeiro tentavam realizar o cartão de crédito. Sendo assim, a Nubank desenvolveu a opção de “Função Construir Limite”, que sugere aos clientes que reservem um valor específico em suas contas Nubank, para estabelecer um limite para seus cartões de crédito.

Essa iniciativa representa uma vantagem da *fintech*, já que proporciona a inclusão financeira dos clientes no mercado financeiro, permitindo-lhes construir e desenvolver seu próprio histórico de crédito. Como resultado, os clientes têm maiores chances de obter um limite de crédito pré-aprovado (NUBANK, 2023).

Chishti e Barberis (2017, p.10), observaram que as *fintechs* surgiram oferecendo serviços inovadores a custos mais baixos por meio de plataformas bem projetadas ou aplicativos móveis. Os autores ainda acrescentam que os clientes finais conseguem perceber a diferença de quanto estavam acostumados a pagar inicialmente e que agora estão pagando um valor menor. As *fintechs* são 100% digitais, disponibilizando todos os seus serviços *online*. A maioria dos serviços é oferecida de forma gratuita, e mesmo aqueles que incidem taxas são geralmente mais baratos, acessíveis e transparentes para o cliente.

Um dos fatores que contribuem para essa economia é o custo operacional reduzido das *fintechs*. Por não possuírem uma infraestrutura física, elas não enfrentam despesas como aluguel, água e eletricidade, nem precisam arcar com custos de manutenção física. Portanto, os custos associados a esses aspectos não são repassados para o usuário em forma de tarifas, manutenções ou anuidades.

Uma vantagem adicional das *fintechs* é que, com sua expansão, a população tem recorrido cada vez mais aos meios digitais para realizar pagamentos. De acordo com a pesquisa

da nova edição da Série Cidadania Financeira Estudos sobre Educação, Proteção e Inclusão publicada pelo Banco Central do Brasil (BCB), em 2017, 43% do grupo de menor renda utilizava pagamentos digitais, enquanto 68% dos mais ricos as utilizam, representando uma diferença de 25 pontos percentuais. Já em 2021, a diferença reduziu para 7 pontos percentuais, com 72% dos mais pobres utilizando pagamentos digitais (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2023). A partir dessas informações da pesquisa, o Banco Central do Brasil observou a diminuição significativa da desigualdade na inclusão financeira. Além disso, essa mesma pesquisa demonstra que a lacuna geracional diminuiu 25 pontos percentuais entre 2017 e 2021, com os mais jovens relatando mais frequentemente o uso de pagamentos digitais que o grupo mais velho.

Por outro lado, para Mascarenhas et al. (2020, p. 5), os serviços oferecidos pelas *fintechs*, por serem emergentes e sem precedentes, tornam seus usuários vulneráveis a riscos de longo alcance. O autor ressalta que os usuários estão expostos ao risco de segurança, como potencial de perda financeira por fraude ou ataques cibernéticos que comprometam a segurança das transações da *fintechs*. Os ataques cibernéticos constituem-se como um potencial risco de segurança, por meio da perda de informações ou por fraude (Mascarenhas et al, 2020). A utilização das *fintechs* está associada também a uma possível perda de dados pessoais e privacidade (Schierz et al., 2010). Outro risco relevante é o financeiro, que se refere a prejuízos financeiros nas transações realizadas por meio das *fintechs* (FORSYTHE et al., 2006).

Umas das desvantagens para os usuários das *fintechs* é a cobrança elevada de tarifas para realizar serviços no caixa eletrônico. Além disso, não há emissão de talão de cheque (CARNEIRO, 2018), assim como nem todos os caixas eletrônicos 24h estão credenciados pelas *fintechs* para permitir os saques da conta corrente ou poupança. Quando o cliente encontra um caixa eletrônico que está credenciado, geralmente é cobrada uma taxa para efetuar o saque da sua conta.

Outra desvantagem das *fintechs* é a falta de atendimentos presenciais. Como mencionado, as *fintechs* não tem espaço físico e todos os serviços são inteiramente digitais. De acordo com De Paula et al. (2022, p. 16) “a ausência de um local físico para recorrer em caso de emergência e a dificuldade em resolver problemas por meio de *chatbots*” são questões destacadas. Portanto, os clientes estão cientes que não há um espaço físico para recorrer em casos de problemas com sua conta. Para resolver o problema, é necessário entrar em contato com a central de atendimento ou abrir uma conversa no aplicativo para buscar soluções.

Chishti e Barberis relatam sobre a chegada das *fintechs* na geração Millennials:

Na hora certa, porque nativos digitais (também conhecidos como millennials) estavam ficando velhos o bastante para serem clientes potenciais e suas preferências apontavam para serviços móveis que eles compreendiam e dominavam, em vez de bancários com quem não conseguiam se relacionar (CHISHTI; BERBERIS, 2020, p. 10)

As novas gerações têm se adaptado à chegada das *fintechs*, aproveitando todos os benefícios e vantagens que elas oferecem. De acordo com Kachar (2003) os adultos pertencentes a geração anterior à propagação da era digital e da internet ainda podem não ter conseguido extrair e usufruir plenamente de todos os benefícios dessa evolução tecnológica das *fintechs*.

No próximo capítulo, são apresentados os procedimentos metodológicos empregados nesta pesquisa.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é de cunho descritivo que de acordo com Gil (2022, p.42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. A pesquisa é classificada como qualitativa quanto à sua abordagem. De acordo Denzin e Lincoln (2011) consolidam-se que a pesquisa qualitativa se constitui em “um conjunto de práticas interpretativas que faz o mundo visível”.

O método de pesquisa aplicado para execução deste estudo foi narrativo, de acordo com Clandinin e Connely (2000, p.20) determinam a pesquisa narrativa como “uma forma de entender a experiência” em um processo de colaboração entre pesquisador e pesquisado”.

Realizaram-se entrevistas semiestruturadas. Para Boni e Quaresma (2005, p. 75) “as entrevistas semiestruturadas combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto”. O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal”. No decorrer do processo, os entrevistados têm mais liberdade nas suas respostas, conseguem se expressar da forma mais ampla sobre o assunto em questão. O roteiro de entrevista é baseado na revisão literária prévia e com base no objetivo geral e nos objetivos específicos, com 25 perguntas, as primeiras relacionadas ao perfil dos entrevistados e o restantes relacionadas as *fintechs* e bancos tradicionais e consta no apêndice A.

O grupo de entrevistados são indivíduos maiores de 18 anos, que possuíssem contas bancárias em bancos tradicionais e em *fintechs*, que estudassem na Unipampa (Universidade Federal do Pampa), campus Santana do Livramento, a universidade fica localizada na rua Barão do Triunfo, nº1048 – Centro, a faculdade conta com 4 cursos de bacharelado são eles Administração, Economia, Relações Internacionais e Direito; também conta com 1 tecnólogo que é Gestão Pública. A universidade conta com Pós-graduação em Especialização em Direitos Fundamentais, Fronteiras e Justiça. Mestrado em Administração e Mestrado em Administração Pública em Rede Nacional. As entrevistas foram todas feitas individualmente, foram 8 entrevistas presenciais e 4 entrevistas via google meet. Todas as entrevistas tiveram o consentimento dos entrevistados para a gravação de áudio e assim pudesse ser feito a transcrição das mesmas. Os dados são primários, coletados entre os dias 10 de maio e 23 de maio. Os entrevistados estão cursando de Administração, Gestão Pública, Economia. Somente uma entrevistada está fazendo Pós em Direitos Fundamentais.

Para a análise de dados coletados foi escolhida análise de conteúdo. Para Bardin (2016, p. 15) a análise de conteúdo pode ser entendida, como “um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a ‘discursos’ (conteúdos) extremamente diversificados”. Através da análise de conteúdo, é possível analisar os relatos dos entrevistados em relação as *fintechs* e bancos tradicionais e análise de dados permite investigar e retratar seja as características e particularidades. No próximo capítulo, serão apresentados os resultados desta pesquisa.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção, serão apresentados as análises, discussões e interpretações dos dados que foram coletados, baseadas nos objetivos alinhados para essa investigação e os tópicos serão divididos em três subseções. A primeira apresenta a caracterização do perfil dos entrevistados, a segunda é sobre os benefícios e riscos de uso das *fintechs* e bancos tradicionais e a terceira é referente às variáveis sociodemográficas e seu papel no uso da *fintech*.

4.1 Perfil dos entrevistados

Nessa parte, apresenta o perfil dos 12 entrevistados que são alunos da Unipampa - Universidade Federal do Pampa. Essas particularidades incluem idade, estado civil, ocupação, renda familiar, se é responsável pelo próprio sustento e se possui filhos, como é demonstrado no Quadro 1 a seguir:

Quadro - 1 Perfil dos entrevistados

Entrevistado	Idade	Gênero	Estado Civil	Ocupação	Renda Familiar	Você é o responsável pelo seu sustento?	Filhos?
E - 1	25 anos	F	Solteiro	Administradora de uma microempresa	R\$4.000,00	Sim	Não
E - 2	24 anos	M	Solteiro	Auxiliar administrativo	R\$1.412,00	Sim	Sim
E - 3	38 anos	M	União Estável	Servidor público	R\$3.000,00	Sim	Não
E - 4	23 anos	F	Solteiro	Assessora de projetos em cargo de comissão	R\$3.000,00	Sim	Não
E - 5	19 anos	F	Solteiro	Analista de mídias sociais	R\$2.500,00	Não	Não
E - 6	25 anos	F	Solteiro	Estagiária em lotérica	R\$1.000,00	Não	Não
E - 7	22 anos	F	Solteiro	Servidora pública municipal	R\$4.200,00	Sim	Não
E - 8	26 anos	F	Solteiro	Caixa	R\$2.120,00	Sim	Não
E - 9	22 anos	F	Solteiro	Estagiária municipal	R\$2.500,00	Não	Não
E - 10	21 anos	M	Solteiro	Lojista	R\$2.000,00	Sim	Não
E - 11	22 anos	M	Solteiro	Vendedor	R\$2.824,00	Parcialmente	Não
E - 12	21 anos	M	Solteiro	Estagiário	R\$2.000,00	Parcialmente	Não

Fonte: Elaborado pela autora como base nos dados da pesquisa (2024).

A primeira fase da entrevista teve como foco a obtenção de informações sobre o perfil dos entrevistados. Com intuito de preservar o anonimato e confidencialidade dos entrevistados, eles foram identificados pelas seguintes abreviaturas: E-1, E-2, E-3, E-4, E-5, E-6, E-7, E-8, E-9, E-10, E-11 e E-12. Desse grupo, as mulheres correspondem a 7 dos entrevistados e os outros 5 são homens.

A diferença de idade não é muito grande, existem extremos e o restante dos entrevistados estão na faixa dos 20, as mulheres entrevistadas variam de 19 a 26 anos e os entrevistados homens de 21 a 38 anos. De acordo com as entrevistas, somente o entrevistado 3 que mantém uma união estável, os demais dos entrevistados são solteiros.

As ocupações de trabalho variam de acordo com cada entrevistado: Administradora de uma microempresa, auxiliar administrativo, servidor público, assessora de projetos em cargo de comissão, analista de mídias sociais, estagiária em lotérica, servidora pública municipal, caixa, estagiária municipal, lojista, vendedor e estagiário. Já a renda familiar entre os entrevistados parte de R\$1.000,00 e pode chegar a R\$4.200,00.

Em relação ao seu próprio sustento, 7 dos entrevistados responderam que são responsáveis pelo seu sustento e 2 dos entrevistados responderam que parcialmente e os outros 3 responderam que não. Para uma melhor compreensão foi questionado sobre dependentes (filhos) e exceto o entrevistado 2 que possui filho, os demais não têm.

A seguir os entrevistados foram questionados sobre os seus relacionamentos bancários. Os resultados estão apresentados no Quadro 2.

Quadro 2 - Panorama do relacionamento bancário dos entrevistados

Entrevistados	Há quanto tempo você possui conta bancária em bancos tradicionais?	Você possui relacionamento com quantos bancos?	Há quanto tempo possui conta bancária em fintechs?
E - 1	20 anos	4 bancos	7 anos
E - 2	6 anos	4 bancos	3 anos
E - 3	20 anos	3 bancos	7 anos
E - 4	3 anos e meio.	2 bancos	4 anos.
E - 5	1 ano e meio.	2 bancos	1 ano e meio
E - 6	10 anos	3 bancos	7 anos
E - 7	2 anos e meio.	2 bancos	3 anos
E - 8	7 anos	5 bancos.	8 anos
E - 9	4 anos.	4 bancos	4 anos.
E - 10	4 anos.	4 bancos.	5 anos
E - 11	9 meses	2 bancos	4 anos
E - 12	4 anos.	3 bancos.	5 anos.

Fonte: Elaborado pela autora como base nos dados da pesquisa (2024).

Os entrevistados E-1 e E-3 são aqueles com contas bancárias em bancos tradicionais mais antigas. Esses entrevistados são aqueles que têm mais idade e que estão há mais tempo no sistema bancário. Em contrapartida, o entrevistado E-11 têm conta bancária tradicional por menos de um ano. Já as entrevistadas E-1 e E-6 dividem experiências parecidas ao falar sobre quanto tempo tem contas bancárias em bancos tradicionais. Tanto a entrevistada E-1 como E-6 relatam que sua situação está ligada diretamente aos seus genitores. Sobre isso, E-6 relata que

“eu era de menor ainda quando a minha mãe abriu uma conta poupança na caixa pra mim”. Já a entrevistada E-1 relata que “por que eu tinha poupança que meu pai fez pra mim, em torno de 20 anos mesmo e foi na caixa federal”.

Ao serem questionados sobre o número de bancos em que eles se relacionam, é possível identificar que 4 entrevistados possuem relação com 4 bancos, 4 relatam relação com 2 bancos, 3 responderam ter relação com 3 bancos e apenas 1 relatou ter relação com 5 bancos.

Para que fosse possível identificar o tempo de uso das contas bancárias em *fintechs*, eles foram questionados sobre esse relacionamento. O entrevistado E-3 (7 anos) e a entrevistada E-8 (8 anos) são os que se relacionam mais tempo com *fintechs*. Já a entrevistada E-5 relata que aderiu ao uso de *fintechs* há 1 e meio aproximadamente. Os dados são diversificados e abundantes possibilitando um olhar mais extenso do perfil dos estudantes que fazem a utilização dos dois modelos de banco e decorrente disso as análises podem ser mais aprofundadas sobre o tema em questão. Na próxima seção será apresentado os resultados sobre riscos e benefícios do uso das *fintechs*.

4.2 Riscos e Benefícios do uso das *fintechs*

Para entender melhor os fatores que levam ao uso de bancos tradicionais e *fintechs*, explora detalhadamente as narrativas dos entrevistados. Durante as entrevistas, foi questionado como eles iniciaram suas relações no setor bancário, seja através de *fintech* ou bancos tradicionais. Dos doze entrevistados, seis indicaram ter começado com os bancos tradicionais, enquanto outros seis optaram pelas *fintech*. A média de idade dos entrevistados que escolheram bancos tradicionais é de 26 anos, enquanto aqueles que optaram por *fintechs* têm uma média de idade de 21 anos. Essa tendência de preferência por *fintechs* entre os mais jovens está alinhada com a observação de Chishti e Barberis (2017), que apontam para uma crescente adoção de serviços digitais pela geração *millennial* à medida que envelhecem.

Além disso, foi questionado aos entrevistados qual era a conta principal de cada um. Entre os entrevistados, os E-1, E-2, E-3, E-4, E-7, E-8 e E-10, sua conta principal está em um banco tradicional. Especificamente, os entrevistados E-4, E-7 e E-10 mencionaram que isso se deve ao depósito de seus salários, o que requer uma conta em banco tradicional. Por outro lado, os entrevistados E-5, E-6, E-9, E-11 e E-12 relataram que suas contas principais estão em *fintechs*.

Na pesquisa, os entrevistados foram questionados sobre os motivos que os levaram a aderir às *fintechs*. Evidenciou-se que tanto E-1 quanto E-2 mencionaram o custo reduzido das operações das *fintechs* como um fator determinante. Da mesma forma, E-6 e E-8 expressaram opiniões semelhantes, destacando a praticidade dos aplicativos das *fintechs*. Esses pontos serão explorados detalhadamente a seguir.

Ser livre de tarifas, não ter que pagar tarifa de conta, consegue utilizar mais recursos deles e mais fácil (ENTREVISTADA 1).

A interessante, alternativa de taxas e eu visei primariamente o custo benefício, achei que o custo das *fintechs* seria menor comparado ao do banco tradicional (ENTREVISTADO 2).

A facilidade, que ele é muito mais fácil de utilizar, mais intuitivo, tem muito menos entre aspas a burocracia que teria em uma com um, tipo na caixa ou banco do Brasil que às vezes tem com o banco tradicional e ele tem segurança também, apesar de ser apenas digital, como no caso da nubank (ENTREVISTADA 6).

A praticidade para usar o aplicativo, a questão das *fintechs* me oferecerem o mesmo leque de opções de serviços da mesma forma que os bancos tradicionais me oferecem

também e também porque sinceramente uma coisa que me irrita bastante é fila, não gosto de perder tempo em fila pra esperar o atendimento quando eu consigo esse atendimento de forma efetiva em 10 minutos no aplicativo (ENTREVISTADA 8).

A afirmação dos entrevistados reforça a afirmação dos autores Kuo-Chuen e Teo (2015) que destacam que o benefício econômico é frequentemente mencionado como a principal motivação para a adoção de *fintechs*. Chishti e Barberis (2017, p.10) observaram que “startups são capazes de oferecer serviços a um custo mais baixo de uma maneira mais transparente, por meio de interfaces fáceis de usar”. E em concordância com os outros autores, Gomber et al (2018) aborda que as *fintechs* conseguiram atrair novos públicos ao oferecerem soluções inovadoras que atendem as necessidades e desafios enfrentados pelos clientes no sistema bancário tradicional.

De acordo com Carneiro (2018) as *fintech* cobram taxas significativas para transações em caixas eletrônicos, como saques, e exigem a disponibilidade de caixa eletrônico 24h autorizado da *fintech*. Neste contexto, surge a questão dos motivos para manter contas em bancos tradicionais. Sobre esse questionamento, E-2 relata: “é o saque, eu acho muito importante e um dos principais motivos que me fazem manter a conta tradicional, pois posso sacar e tenho essa praticidade e flexibilidade de ir ao caixa”. Outro motivo destacado para manter contas tradicionais é o atendimento presencial, conforme relatado por E-1: “acho que só pelo atendimento presencial que me dá uma segurança maior, porque se der algum problema, eu consigo resolver pessoalmente, coisa que agora também conseguimos nas *fintechs*, mas o ponto principal é esse, ter a pessoa na tua frente”. Esse relato está alinhado com De Paula et al. (2022), que discutem a ausência de um local físico para recorrer em caso de emergência como uma preocupação de segurança para os usuários das *fintechs*.

Em contraponto, foi perguntado aos entrevistados sobre os motivos pelos quais eles optaram por ter contas bancárias em *fintechs*. Três entrevistados destacaram suas razões, conforme detalhado a seguir.

Como falei a intuitividade do aplicativo e não tão burocracia que tem, o aplicativo é intuitivo e bom de mexer ali e as transações são rápidas e não tem burocracia e tu pede, solicita ou se tu perde teu cartão pelo aplicativo tu bloqueia e solicita um novo pelo aplicativo e eles te mandam em questão de 5 ou 4 dias, então é bem mais fácil e ágil (ENTREVISTADA 4)

Na *fintech* eu faço uso do cartão de crédito e pago a fatura por ali e faço as transferências de um banco e outro e também as facilidades da *fintech*, como por exemplo, tem limite pra pix, e outros limites que eles te dão também (ENTREVISTADA 7).

Porque, olha falei em entrevista toda da praticidade é muito prático poder acessar teu saldo, fazer uma transferência, ter essa flexibilidade também independente do tempo, tu não ter esse tempo pra acessar, não ter fila pra enfrentar e são diversos motivos que me fazem ter contas *fintech* (ENTREVISTADA 2).

As respostas dos entrevistados ressaltam o que os autores Chishti e Barberis (2017, p.13) relatam que “enquanto os bancos tentam oferecer um amplo escopo de serviços, há muitas empresas inovadoras de *fintech* que focam apenas no desenvolvimento de um serviço simples com ótima experiência de usuário”. Os autores ainda complementam afirmando que os serviços são inovadores por meio de plataformas bem projetadas e aplicativos móveis. A *fintech* oferece serviços financeiros diversificados, como cartões de crédito sem anuidade e taxas.

No contexto sobre burocracias, questionou-se se os entrevistados acreditavam que as *fintechs* ofereciam menos burocracia que os bancos tradicionais. Onze entrevistados

responderam afirmativamente, mas o E-11 foi uma exceção. Sobre esse tema, E-4 e E-11 expressam opiniões divergentes.

Sim, com certeza, não gosto de enfrentar fila, não gosto de papelada e também tem a questão da logística de ter que sair da nossa casa e ter que ir até o lugar e ficar um tempo determinado (ENTREVISTADA 4)

Não, pelo contrário eu acredito que no banco tradicional, por exemplo, tu vai ter a mesma burocracia que tu tem numa *fintech*, digamos numa abertura de uma conta, por exemplo eu tive essas duas experiências e na *fintech* tu vai ter todos aqueles termos e tudo mais e tudo praticamente em PDF e que tu não vai ler e no banco tradicional tu vai ter todas as mesmas cláusulas ou semelhantes e claro, de acordo com cada banco né é só que a diferença que tu vai ter aquilo ali, opção de ler ou não, de assinar ou não assina, mas tu vai ter uma pessoa te balizando, isso aqui é burocracia e isso aqui não, de certa forma ele vai resumir tudo que está ali e que no caso da *fintech* se tu não pegar e ler todas as cláusulas, elas vão estar ali e eu acabei passando e depois me gerou uma certa surpresa (ENTREVISTADO 11).

A resposta de E-4 concorda com Bader (2006) ao afirmar que as *fintechs*, realizam suas operações remotamente, utilizando tecnologia de informação, o que elimina a necessidade de deslocamento do cliente de sua residência e, consequentemente, torna as *fintechs* menos burocráticas.

Por outro lado, a fala do E-11 reflete a opinião de De Paula et al. (2022), argumentando que a falta de local físico e de atendimentos presenciais nas *fintechs* pode complicar o processo de direcionamento e explicações, tornando-o mais burocrático. Os dois autores discordam sobre as burocracias e fica evidenciado como os entrevistados têm perspectivas diferentes.

No que diz respeito à agilidade das *fintechs* em comparação aos bancos tradicionais, todos os entrevistados concordaram que as *fintech* são mais ágeis. E-6 afirmou: “acredito que sim, as *fintechs* são muito mais intuitivas no momento que tu tá utilizando ela, a interface ali, os dados já vêm tudo mais rapidamente do que o banco tradicional que tem mais etapas até tu alcançar o que tu quer”. E-8 complementou: “toda vida, me evita fila, ali tem gama de serviços que eu preciso é dois palitos para resolver um problema, fazer um pagamento, fazer alguma transferência ou algo assim, os aplicativos das *fintechs* são melhores desenvolvidos do que dos bancos tradicionais então agilidade é muito maior, facilita a vida”. As declarações dos corroboram as conclusões de Lopes e Zilber (2018), que destacam que as *startups* financeiras oferecem produtos e serviços bancários utilizando tecnologias avançadas e gestão moderna, resultando em uma entrega de serviços mais ágil do que os bancos tradicionais.

De extrema importância questionar como os entrevistados se sentiram em relação à contratação das *fintechs*, considerando a ausência de agências físicas. Nove dos entrevistados responderam que se sentem tranquilos com essa situação. Por exemplo, E-5 relatou “pra mim é tranquilo, mas assim eu vejo é muito mais pela imagem que eles passam”; E-7 disse “eu não me importo muito” e E-8 falou “por exemplo, se for considerar meu caso, pra mim é irrelevante tendo agência aberta ou não aberta, porque no momento que a gente abre uma conta em uma *fintech* é justamente pela praticidade dela”. Esses entrevistados entendem que a falta de um local físico significa menos tarifas a serem repassadas e cobradas.

No entanto, E-4 expressou uma visão diferente: “me sinto insegura um pouco, por isso acho que o banco tradicional me soa, me dar mais suporte, segurança e por existir um lugar que eu possa ir e conversar caso aconteça algo maior”. A insegurança de E-4 está em linha as observações de Mascarenhas et al (2020), que destacam os riscos potenciais como ataques cibernéticos e problemas graves, para os usuários de *fintechs*. Os clientes das *fintechs* reconhecem que não tem um local físico para recorrer caso ocorra algo que não possam resolver

por *e-mail* ou *chats*. Na próxima seção será apresentado os resultados sobre as variáveis sociodemográficas e uso das *fintechs*.

4.3 Variáveis Sociodemográficas e uso das *Fintechs*

Ao analisar as respostas de acordo com o gênero, verifica-se que elas são muito semelhantes. Por exemplo, E-1 respondeu “Em *fintech* eu tenho a da Nubank que já faz bastante tempo, acho que desde 2018, uns 7 anos por aí” enquanto E-3 relatou “ Em 2017 eu acredito, um ano depois que ela foi criada, então a uns 7 anos eu tenho ela”, essas respostas são relacionadas ao tempo de uso das *fintechs*.

No que se refere à adesão às *fintechs*, novamente há similaridade entre as respostas. O entrevistado E-2 mencionou “porque, olha falei em entrevista toda da praticidade é muito prático poder acessar teu saldo” e a entrevistada E-8 relatou “ a *fintech* é a praticidade, abro ali o aplicativo consigo ver quanto de dinheiro eu tenho”. Essas falas demonstram como a praticidade das *fintechs* influenciou diretamente na escolha dos entrevistados em aderir a essas plataformas. Para Vianna (2019) as *fintechs* possibilitam flexibilidade, agiliza e praticidade para os processos. E para Chishti e Barberis (2017, p. 21) dizem que “*Startups* tecnológicas observam esse cenário de serviços financeiros e, usando a racionalidade da internet, veem um serviço ao consumidor pobre e espaço para grandes eficiências”.

Os entrevistados com as maiores rendas da pesquisa são E-1, E-3, E-4 e E-7. Eles mencionaram ter contas bancárias em *fintechs* há 7 anos (E-1 e E-3), 4 anos(E-4), 3 anos (E-7). Em contrapartida, os entrevistados com as menores rendas são E-6, E-10 e E-12, com contas em *fintechs* há 6 (E-6) anos e 5 anos (E-10 e E-12).

Se fizer um comparativo entre a entrevistada E-7, que possui a maior renda em torno de R\$4.200,00 e utiliza *fintechs* há 3 anos, com a entrevistada E-6, que possui a menor renda em torno de R\$1.000,00 e utiliza a conta bancária em *fintechs* há 7 anos, dentro dos grupos de respondentes percebe-se que a renda não interfere diretamente na utilização das *fintechs*. No entanto, é interessante notar que a pessoa com menor renda está utilizando a *fintech* a mais tempo. Isso pode ser atribuído às dificuldades de acesso ao setor bancário tradicional, devido às tarifas de contas que são cobradas, os custos de manutenção e tempo com o deslocamento até agência física. Com uma renda muito baixa, o acesso aos serviços bancários tradicionais pode ser limitado. Conforme observado por Chishti e Barberis (2017), as *fintechs* são as facilitadoras de serviços financeiros, com custos operacionais reduzidos. As contas bancárias em *fintechs* são abertas *online* e permitem que todas as suas operações sejam realizadas via aplicativo e de qualquer lugar. Isso elimina a necessidade de deslocamento e custos associados, proporcionando transparência, segurança e inovação nos serviços financeiros. Em resumo, as *fintechs* oferecem acessibilidade a todos os serviços bancários disponíveis, independentemente da renda do cliente.

Essas evidências demonstram que os entrevistados aderiram às *fintech* pelas facilidades e pela praticidade que esses bancos proporcionam. Embora os respondentes tenham informado que utilizam as *fintechs* com frequência e como principal conta para movimentações, as contas em bancos tradicionais ainda são mantidas por todos os respondentes e eles argumentam que não podem abrir mão do uso dessas agências bancárias porque são os bancos cadastrados para o recebimento de salários e outros proventos. No próximo capítulo, será apresentado as considerações finais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As *fintechs* representam uma inovação tecnológica para o mercado financeiro. Esse estudo teve como objetivo analisar os fatores que influenciam no uso das *fintech*. Para isso, foi

utilizado método narrativo, foram realizadas entrevistas por meio de um roteiro semiestruturado com 12 universitários da Universidade Federal do Pampa, campus Santana do Livramento, todos maiores de 18 anos e com contas bancárias tanto em bancos tradicionais quanto em *fintechs*.

As *fintechs* oferecem uma série de benefícios que ampliam o acesso ao setor bancário, como tarifas reduzidas, isenção de taxas de manutenção, linhas de crédito mais acessíveis, agilidade e praticidade para pagamentos, transferências. Além disso, seus aplicativos intuitivos permitem acesso aos serviços de qualquer lugar, de forma rápida e desburocratizada. Por outro lado, o uso das *fintechs* apresenta alguns riscos envolvidos nesse tipo de uso, como fraudes, ataques cibernéticos, possíveis perda de dados pessoais e bancários. Há também a cobrança de um valor específico para saques em caixas eletrônicos 24h credenciados e a falta de suporte presencial em situações de dúvidas ou de problemas bancários. A dependência total da internet também pode ser uma limitação, especialmente em áreas com conexão instável.

Muitas pessoas ainda veem necessidade de manter contas em bancos tradicionais, devido à segurança percebida, ao atendimento personalizado e humanizado, à identificação pessoal para transações específicas e ao recebimento de salários. Assim, as *fintechs* são frequentemente utilizadas em conjunto com bancos tradicionais, como contas secundárias, apesar dos benefícios oferecidos. Nesse sentido, fica evidenciado que as *fintechs*, embora proporcionem muitos benefícios, ainda são utilizadas em apoio aos bancos tradicionais. As pessoas abrem contas em *fintechs*, cientes de todas as vantagens e benefícios já citados, mas devido ainda aos fatores de riscos elas utilizam a *fintech* em conjunto com o banco tradicional.

Como limitação de pesquisa, ressalta-se a disponibilidade dos entrevistados, dificuldade que os respondentes dediquem um tempo do seu dia para refletir e responder as perguntas questionadas durante a entrevistas. Além disso, a natureza da pesquisa permite explorar com profundidade as percepções dos respondentes. Pesquisas futuras poderiam expandir o número de respondentes e utilizar questionários para obter resultados mais abrangentes e representativos.

REFERÊNCIAS

ACOSTA, Lucas Fernandes. **FINTECHS E PAGAMENTOS ELETRÔNICOS: Discurso sobre inclusão social**. Artigo Acadêmico apresentado à Faculdade de Ciências Contábeis da Universidade Federal de Uberlândia, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis. Uberlândia, 2023.

ALECRIM, Emerson. **O que é Fintech**. Infowester, 2018. Disponível em: <
<https://www.infowester.com/fintech.php>>. Acesso em : 15/11/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintech**. Disponível em: <
<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>>. Acesso em: 18/10/2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.697, de 27 de novembro de 2018. Altera a Resolução nº 4.480, de 25 de abril de 2016, que dispõe sobre a abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, p.24, 27 novembro 2018.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Serie Cidadania Financeira Global Findex**. V.7, 2023. Disponível em : <

https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/serie_cidadania/serie_cidadania_financeira_7_Global_Findex.pdf >. Acesso em: 05/11/2023.

BADER, M. **Banco virtual. Marketing**. GV Executivo, São Paulo, v. 5, n. 3, 2006. Disponível em: < <https://rae.fgv.br/gv-executivo/vol5-num3-2006/banco-virtual> >. Acesso em: 25/10/2023.

BARDIN, Laurence. **Análise de Conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. **Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais**. Em Tese, Rio de Janeiro. v. 2, n. 1, p. 68-80, 2005.

BUSNARDO, Felipe. **Crise do subprime: como a bolha imobiliária e o mercado financeiro derrubaram a economia americana em 2008, e os reflexos da crise para o Brasil**. Orientador: Prof^a. Dr^a. Ana Elisa Périco. 2012. Monografia apresentada à Universidade Estadual Paulista “Julio de Mesquita Filho” como requisito à obtenção do título de bacharel em Ciências Econômicas.

CARNEIRO, M. **Ascensão Das Fintechs: Vantagens E Desvantagens Dos Bancos Digitais**. 2018. Disponível Em: < <https://www.revde.com.br/blog/murilo/ascensao-das-fintechs-vantagens-e-desvantagens-dos/> >. Acesso em: 10/10/2023.

CLANDININ, D. J.; CONNELLY, F. M. Narrative inquiry: experience and story in qualitative research. San Francisco: Jossey-Bass, 2000.

CHISHTI, S.; BARBERIS, J. **Revolução Fintech: O Manual das Startups Financeiras**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017.

COSTA, Larissa Aparecida; GASSI, Daniela Burgo Batata. **Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da lei 12.865**. In: ETIC, ENCONTRO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA 2017. Anais eletrônicos [...] Presidente Prudente, 2017.

DENZIN, Norman, K.; LINCOLN, Yvonna. **S. Handbook of Qualitative Research**. Thousand Oaks: Sage, 2011.

DE PAULA, C.; RODRIGUES, J.; PORSANI, V.; AIUBE, V. **Como as Fintechs Podem Gerar Valor Para Seus Clientes na Cidade de São Paulo**. Projeto do Trabalho de Conclusão de Curso II, apresentado ao Centro de Ciências Sociais e Aplicadas da Universidade Presbiteriana Mackenzie para obtenção do título de bacharel em administração. 2022.

EXAME. Revista exame. Disponível em:< <https://exame.com/revista-exame/o-brasil-sem-banco/> >. Acesso em: 13/11/2023.

EZZAHID, Elhadj; ELOUAOURTI, Zakaria. **Financial inclusion, mobile banking, informal finance and financial exclusion: micro-level evidence from Morocco**. *International Journal of Social Economics*, [s. l.], v. 48, n. 7, p. 1060–1086, 2021.

FARIA, Emerson. **Fintechs de crédito e intermediários financeiros**. Dissertação apresentada ao Programa de PósGraduação em Administração do Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Ciências, 2018.

FEBRABAN, F. B. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**, v. 2, 2023. São Paulo. Disponível em: < <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banc%C3%A1ria%202023%20-%20Volume%202.pdf> >. Acesso em: 10/11/2023.

FORSYTHE, S. et al. **Development of a scale to measure the perceived benefits and risks of online shopping**. *Journal of Interactive Marketing*, Vol. 20, No. 2, p. 55-75, 2006.

FOSSO WAMBA, Samuel et al. Bitcoin, Blockchain and **Fintech: a systematic review and case studies in the supply chain**. *Production Planning & Control*, v. 31, n. 2-3, p. 115-142, 2020.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas, 2008.

GODOY, A. **Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades**. *Revista de Administração de Empresas São Paulo*, v. 35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOMBER, P. et al. **On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services**. *Journal of Management Information Systems*, v.35, p. 220–265, 2018.

HOCHSTEIN, M. **Fintech (the Word, That Is) Evolves**. *American Banker*, 2015. Disponível em: < <https://www.americanbanker.com/opinion/fintech-the-word-that-is-evolves> >. Acesso em: 12 fev. 2017. New York, 2015.

KACHAR, V. 2003. **Terceira idade & informática: aprender revelando potencialidades**. Cortez: São Paulo.

KOCHE, Isaque Guilhermando; DE MARCO, Daiana; BOBSIN, Debora. **Uma abordagem das características do modelo de negócio das fintechs gaúchas** Autoria: XLIV Econtro da ANPAD. [S. l.: s. n.], 2020.

KNEWTSON, S. & ROSENBAUM, Z. A. (2020) Toward understanding FinTech and its industry. *Managerial Finance*. DOI: <https://doi.org/10.1108/MF-01-2020-0024>.

KUMAR, Anjali. (coordenadora). **BRASIL : acesso a serviços financeiros**. Rio de Janeiro: IPEA, 2004.

KUO-CHUEN, D. L.; TEO, E. G. Emergence of FinTech and the LASIC principles. *Journal of Financial Perspectives*, Vol. 3, No. 3, pp. 24-36, 2015.

LANA, T. P. E. **Exclusão financeira e sua relação com a pobreza e desigualdade de renda no Brasil**. Tese (doutorado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional., 2013. Disponível em: https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/AMSA-9KHNS3/1/tese_exclus_o_financeira_tony_edson.pdf. Acesso em: 06/11/2023.

LEONG, C. et al. Nurturing a FinTech ecosystem: The case of a youth microloan startup in China. *International Journal of Information Management*, v. 37, n. 2, p. 92–97, 2017.

LOCOMOTIVA PESQUISA & ESTATÉGIA: **Um em casa três brasileiro não tem conta em banco, mostra pesquisa Locomotiva**. Disponível em: < <https://www.ilocomotiva.com.br/single-post/2019/09/24/um-em-cada-tr%C3%AAs-brasileiros-n%C3%A3o-tem-conta-em-bancos-mostra-pesquisa-Locomotiva> >. Acessado em: 05/10/2023.

LOPES, Y; ZILBER, M. A. Inovação e Vantagem Competitiva. *RIT-Revista Inovação Tecnológica*, v. 7, n. 02, 2018.

MASCARENHAS, Arthur; PERPÉTUO, Cristiane; BERGONOV, Erika; PERIDES, Paula. **A Influência da Percepção de Riscos e Benefícios para Continuidade de Uso de Serviços Fintechs**.

NUBANK. **Função Construir Limite**. Disponível em :< <https://nubank.com.br/cartao/funcao-construir-limite/> >. Acesso em: 15/11/2023

PINTO, A. **FINTECHS: o futuro dos serviços financeiros no Brasil**. Monografia de Especialização apresentada ao Departamento Acadêmico de Gestão e Economia da Universidade Tecnológica Federal do Paraná como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Financeira, 2018.

ROLLI, Claudia. **Guia completo das fintechs brasileiras mostra expansão de investimentos e negócios**. Febraban Tech, 2020. Disponível em : < <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/guia-completo-das-fintechs-brasileiras-mostra-expansao-de-investimentos-e-negocios-veja>. Acesso em: 10/11/2023

SCHIERZ, P. G et al. **Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis**. *Electronic Commerce Research and Applications*, Vol. 9, No. 3, pp. 209-216, 2010.

SCHUEFFEL, P. 2017. Taming the beast: A scientific definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32-54.

VIANNA, Eduardo. **REGULAÇÃO DAS FINTECHS E SANDBOXES REGULATÓRIAS**. Dissertação apresentada à Escola de Direito do Rio de Janeiro da Fundação Getúlio Vargas para obtenção do grau de mestre. Rio de Janeiro, 2019.

VIDAL, L. FINTECH: PANORAMA DO SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO. Monografia apresentada à Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) como requisito para obtenção de grau de Bacharelado em Ciências Econômicas. Recife, 2021.

ZAVOLOKINA, L.; DOLATA, M.; SCHWABE, G. FinTech—What's in a Name? Thirty Seventh International Conference on Information Systems, Dublin, Ireland, 2016.

APÊNDICE A – ROTEIRO DE ENTREVISTA

Aqui apresenta-se as perguntas que conduziu o estudo, elaborado pela autora (2024):

Roteiro de entrevista

1. Qual a sua idade?
2. Qual seu Estado civil?
3. Qual sua ocupação?
4. Qual a sua renda familiar?
5. Você é o responsável pelo seu sustento?
6. Possui dependentes? Filhos?
7. Há quanto tempo você possui conta bancária em bancos tradicionais? (Ex: Itau, Banco do Brasil e outros)
8. Você possui relacionamento com quantos bancos?
9. Há quanto tempo possui conta bancária em *fintechs*?
10. Como você descobriu as *fintechs*?
11. Quais motivos influenciaram você aderir ao uso das *fintechs*?
12. Você já teve experiência ruim com os bancos tradicionais? Relate como foi.
13. Qual sua melhor experiência com bancos tradicionais?
14. Você teve alguma experiência negativa com as *fintech*?
15. E qual foi a experiência mais positiva com a *fintech*?
16. Foram as *fintechs* ou bancos tradicionais que incluíram você no setor bancário?
17. Sua conta principal seria em uma *fintech* ou em um banco tradicional?
18. Quais motivos você elenca para manter contas bancárias em bancos tradicionais
19. Quais motivos você especifica para manter contas bancárias e em *fintechs* também?
20. Você percebe mais benefícios utilizando banco tradicional ou na *fintech*?
21. Você acredita que as *fintechs* oferecem menos burocracia que os bancos tradicionais?
22. Você acredita que as *fintechs* oferecem mais agilidade que os bancos tradicionais?
23. Como você se sente em relação à inexistência de uma agência física ao contratar uma *fintech*? Como você se sente ao ser atendido por bancos tradicionais ou *fintechs*?
24. Quais as principais diferenças que você percebe nesse atendimento?
25. Quais as vantagens para você manter uma conta bancária no banco tradicional? Ela é a sua conta principal?