

INCLUSÃO BANCÁRIA: atuação dos bancos digitais no relacionamento das pessoas com o sistema bancário

ANA CLARA FERRAZ CATARINO

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE - CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA - CCT/CAMPINAS

CAETANO OLIVEIRA DE SOUZA

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE - CENTRO DE CIÊNCIAS E TECNOLOGIA - CCT/CAMPINAS

JOSE MATIAS FILHO

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

RICARDO ANTÔNIO FERNANDES

UNIVERSIDADE PRESBITERIANA MACKENZIE

Resumo

INCLUSÃO BANCÁRIA: atuação dos bancos digitais no relacionamento das pessoas com o sistema bancário A transformação para o mundo digital, fenômeno que vem ocorrendo há algumas décadas, leva em conta a popularização e acesso mais abrangente à tecnologia, inclusive a internet, contribuindo para a inclusão bancária, de forma sustentável. O Surgimento de novas soluções digitais na área bancária está atrelado a essa transformação, notadamente aqui no Brasil. Dentre essas novas soluções, estão os bancos digitais e as fintechs. O Banco Central do Brasil define essas empresas com as que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, criando modelos de negócios inovadores, atuando por meio de plataformas online (BCB, 2022). Essas iniciativas tecnológicas estão em consonância com vários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável proposto pelas Nações Unidas, principalmente: 8 - trabalho decente e crescimento econômico, 9 - indústria, inovação e infraestrutura e 11 - cidades e comunidades sustentáveis (NAÇÕES UNIDAS-BRASIL, 2024), na medida que as inovações propostas pela digitalização do sistema bancário atuam no sentido de inovar o setor, promover a sustentabilidade do processo e o crescimento econômico do país, entre outras contribuições. Esse estudo procurou detectar essa movimentação ou migração para os bancos digitais, analisando uma amostra da população, e as formas como as pessoas enxergam o serviço bancário, contribuindo para sua inclusão. De acordo com o BCB (2022) os bancos comerciais são uma parte fundamental do Sistema Financeiro Nacional. Estão classificados como parte dos operadores do sistema financeiro. São instituições financeiras que desempenham um papel central na captação de recursos junto ao público e na concessão de empréstimos, financiamentos e serviços bancários tradicionais. Atuam como intermediários financeiros, conectando os poupadores e tomadores de recursos financeiros. Trabalhos contemporâneos sobre o tema, como o de Amaral et al., (2022), afirmam que há evidências de que as quantidades de clientes e de operações realizadas pelos bancos digitais, impactaram consideravelmente os seus resultados financeiros, tendo grande representatividade no mercado bancário, corroborando o fato de que essas variáveis aumentam a inclusão bancária. Já de acordo com Sigoli (2020), os bancos digitais oferecem facilidade em suas transações por meio de um site ou aplicativo confiável, maior autonomia na realização de ações nas contas, bem como a diminuição de tarifas. A pesquisa realizada foi delineada como um estudo de natureza exploratória, seguindo as analogias de Gil (2002). A amostra consistiu em 121 respondentes de uma pesquisa online por formulário googleform, na Região Metropolitana de Campinas. As respostas ajudaram a entender o comportamento e a opinião dos respondentes, buscando atingir os objetivos propostos do

estudo. Após a coleta e tratamento dos dados, as seguintes análises foram implementadas, em função das questões respondidas:

- Perfil dos respondentes: A amostra apresentou um total de 121 respondentes, sendo 79 do sexo feminino (65,3%) e 42 do sexo masculino (34,7%). A faixa etária predominante foi de 22 a 34 anos, com 74 participantes (61,1%), seguida da faixa etária de 35 a 50 anos com 23 respondentes (19,0%). O nível de escolaridade dos respondentes foi principalmente de pós-graduados com 61 respondentes (50,4%), sendo que outros 46 respondentes tinham nível de graduação, ou 38,0% da amostra.
- Não utilização dos bancos digitais: 24% dos respondentes não se utilizam de bancos digitais. Destes, 69% o fazem por preferência própria, outros 17% não conhecem bancos digitais.
- Instituição mais utilizada: o Nubank foi a respostas de 28,93%, Itaú-Unibanco recebeu 20,66% das respostas. Ademais, notou-se que a utilização de bancos digitais se dá entre todas as faixas de idade, com uma predominância entre 22 e 34 anos.
- Desvantagens dos bancos digitais em relação aos tradicionais: pôde ser percebido que a maior parte dos respondentes, 39,07%, se preocupam com a falta de atendimento pessoal nas plataformas. 28,01% dos respondentes se preocupam com a segurança online, enquanto 12,04% observam uma limitação na oferta de serviços.
- Vantagens dos bancos digitais em relação aos tradicionais: o principal ponto de vantagem entre os respondentes, com 47,01% das respostas, é o acesso fácil e rápido aos serviços. Outros 33,01% notaram menores taxas e tarifas, enquanto 13,02% destacaram a inovação tecnológica. Dessa forma, é possível inferir que há uma procura maior por facilidades e agilidade, como fator de decisão dos clientes com relação a escolha da instituição financeira.
- Personalização de serviços: 41,03% dos respondentes acreditam que ambos os tipos de instituições possuem o mesmo nível de personalização em serviços. 18,02% acreditam que bancos tradicionais oferecem serviços personalizados melhores, 27,47% que bancos digitais apresentam serviços personalizados de forma superior. É notória, portanto, a importância das modernizações e benefícios oferecidos pelos bancos digitais. Esta tendência reflete não apenas uma adaptação nas preferências dos consumidores, mas também a crescente adoção de tecnologias no setor bancário tradicional. Na pesquisa em questão, foi possível observar o quanto a chegada dos bancos digitais provocou mudanças no formato do relacionamento com os clientes, na busca por praticidade e rapidez. O banco Nubank aparece em destaque, seguindo pelo banco Itaú-Unibanco, este fortemente adaptado ao formato de serviços digitais. Entende-se que os objetivos do trabalho foram atingidos, sendo possível concluir que a maior parte dos respondentes utilizam bancos digitais, absorvendo as inovações trazidas por essa nova modalidade, que possui características mais sustentáveis que a forma tradicional de transação bancária. Espera-se com este estudo contribuir com o tema. Sugestões de novas e mais abrangentes investigações a respeito do tema são recomendadas, de forma a complementar e aprofundar os estudos aqui discutidos.

REFERÊNCIAS AMARAL, A.C.F., CASTRO, P. P., MARTINS, L. S., PEREIRA, C. L., RAINHO, A. G., O Impacto dos Bancos Digitais no Sistema Bancário Brasileiro. 2022. Disponível em: <https://congressosp.fipecafi.org/anais/22UspInternational/ArtigosDownload/3695.pdf>. Acesso em: 09/11/2023. BCB - Banco Central do Brasil. Perfil e evolução das entidades digitais no Sistema Financeiro Nacional. 2022. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/boxe_relatorio_de_economia_bancaria/reb2022b8p.pdf. Acesso em: 09/11/2023 GIL, A.C. Como elaborar projetos de pesquisa. 2002. Disponível em: https://files.cercomp.ufg.br/weby/up/150/o/Anexo_C1_como_elaborar_projeto_de_pesquisa_-_antonio_carlos_gil.pdf. Acesso em: 09/11/2023 NAÇÕES UNIDAS-BRASIL. Sobre o nosso trabalho para alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Brasil. 2024. Disponível em: brasil.un.org/pt-br/sdgs. Acesso em 29/07/2024. SIGOLI, L.A. HOFMANN, R.M. Bancos Digitais e o Comportamento do Consumidor: Uma Revisão de Literatura.

Palavras Chave

Inclusão bancária, bancos digitais, fintechs

TÍTULO

INCLUSÃO BANCÁRIA: atuação dos bancos digitais no relacionamento das pessoas com o sistema bancário

1 INTRODUÇÃO

A transformação do mundo analógico para o mundo digital, fenômeno esse que vem ocorrendo há algumas décadas, principalmente com a evolução da internet, leva em conta a popularização e acesso mais abrangente à tecnologia, a nível global, contribuindo para a inclusão bancária, de forma sustentável. O Surgimento de novas soluções digitais na área bancária está atrelado a essa transformação, notadamente aqui no Brasil. Dentre essas novas soluções, estão os bancos digitais e as *fintechs*.

À medida que o mercado financeiro global se mantém em evolução, os bancos digitais e as *fintechs* estão desempenhando um papel cada vez mais central na economia e no relacionamento bancário das pessoas. Segundo a definição do Banco Central do Brasil, são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia, com potencial para criar modelos de negócios inovadores. Atuam por meio de plataformas online e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor (BCB, 2022).

Com o avanço da tecnologia, muitas atividades têm sido afetadas e alteradas, assim, o mercado financeiro não ficou de fora dessas mudanças. Recentemente, entre os anos de 2010 e 2024, a digitalização e o maior acesso à internet via *smartphones*, transformou-se em oportunidade para os bancos digitais e as *fintechs* ganharem mercado, abrindo mais possibilidades para o mercado bancário brasileiro. Só entre 2017 e 2018, o número de bancos digitais no país cresceu 147%, segundo dados divulgados no relatório “A revolução dos bancos digitais 2020” (CREDITAS, 2021).

Essas iniciativas também estão em consonância com vários dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável proposto pelas Nações Unidas, principalmente: 8 – trabalho decente e crescimento econômico, 9 – indústria, inovação e infraestrutura e 11 – cidades e comunidades sustentáveis (NAÇÕES UNIDAS-BRASIL, 2024), na medida que as inovações propostas pela digitalização do sistema bancário atua no sentido de inovar o setor, promover a sustentabilidade do processo e o crescimento econômico do país, entre outras contribuições.

Fatores como a popularização massiva do uso de smartphones, melhoria da inclusão financeira digital e até mesmo a expansão do comércio eletrônico nacional contribuem para que cada vez mais pessoas e empresas utilizem as *fintechs* e os bancos digitais, tornando o mercado mais competitivo e incentivando a inovação entre todos os *players* (AB FINTECHS, 2023).

Esse estudo procurou detectar essa movimentação ou migração para os bancos digitais, analisando uma amostra da população, e as formas como as pessoas enxergam o serviço bancário, contribuindo para sua inclusão. Os parâmetros utilizados foram principalmente os serviços oferecidos e comportamento do cliente frente às opções de relacionamento, com a intenção de entender o impacto dessas empresas no mercado financeiro nacional, e os principais motivos que levam clientes bancários a abrirem contas e operarem por meio de bancos digitais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

De acordo com o BCB (2022) os bancos comerciais são uma parte fundamental do Sistema Financeiro Nacional. Estão classificados como parte dos operadores do sistema financeiro. São instituições financeiras que desempenham um papel central na captação de recursos junto ao público e na concessão de empréstimos, financiamentos e serviços bancários tradicionais, como contas correntes e poupança. Eles atuam como intermediários financeiros, conectando os poupadores que depositam dinheiro, com os tomadores que buscam crédito.

De acordo com Montini (2021), saíram as portas giratórias dos bancos e as filas intermináveis, para dar lugar a um espaço totalmente digital, onde se pode transacionar o dinheiro onde, quando e como se preferir. O número de brasileiros “bancarizados”, de acordo com Relatório do Banco Central do Brasil, aponta que cerca de 190 milhões de pessoas possuíam conta corrente em 2022, ou seja, 82% da população tinha acesso aos serviços bancários, especialmente a faixa mais pobre. Apenas cinco anos antes, em 2017, segundo o BC, eram 154 milhões, ou 57% de indivíduos, e quase metade dos brasileiros não tinha conta corrente (CNN BRASIL, 2022).

A bancarização da população brasileira deve-se em parte à implementação do PIX, o que facilitou as transações financeiras, inclusive ultrapassando o dinheiro como modo de pagamento, e ao aumento da quantidade de bancos digitais, os quais possibilitaram a maior oferta de serviços financeiros à população, como cartão de crédito sem anuidade e contas sem limite de movimentação e tarifas (CNN BRASIL, 2022).

Trabalhos contemporâneos sobre o tema, como o de Amaral *et al.*, (2022), afirmam que há evidências de que as quantidades de clientes e de operações realizadas pelos bancos digitais, impactaram consideravelmente os seus resultados financeiros, tendo grande representatividade no mercado bancário, corroborando o fato de que essas variáveis aumentam a inclusão bancária e, conseqüentemente, o crescimento do sistema bancário no Brasil.

Já de acordo com Sigoli (2020), os bancos digitais oferecem facilidade em suas transações por meio de um *site* ou aplicativo confiável, maior autonomia na realização de ações nas contas, bem como a diminuição de tarifas, são essas algumas das premissas que atraem os clientes para o sistema bancário digital. Ainda, no desenvolvimento da pesquisa, observou-se como os bancos digitais levaram os bancos tradicionais a buscarem estratégias inovadoras para se manterem competitivos no mercado.

Nascimento (2020), endossa que as empresas digitais se mostram mais flexíveis comparados aos serviços dos bancos tradicionais e, portanto, o serviço destas são considerados excelentes de acordo com a percepção da sociedade. Apesar da desconfiança ainda ser latente por parte da parcela da população de maior idade (considerando a pirâmide etária), as instituições têm se mostrado excelentes, elevando o nível de confiabilidade.

3 METODOLOGIA

A pesquisa realizada foi delimitada como um estudo de natureza exploratória. Seguindo as analogias de Gil (2002), têm como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a constituir hipóteses.

A amostra deste estudo consistiu em análise de dados relacionados a uma pesquisa de opinião levada a efeito junto à comunidade, que possuía algum tipo de relacionamento social com os pesquisadores. A seleção dos dados foi feita de maneira específica, considerando a evolução da bancarização dos brasileiros e digitalização das instituições financeiras, incluindo

bancos digitais e bancos tradicionais, para fins comparativos. A amostra, regionalmente, foi focada na parcela de população residente na Região Metropolitana de Campinas.

A coleta de dados do estudo em questão foi feita através de um formulário eletrônico na plataforma *google*, denominada *google forms*. Para a coleta, foi estruturado um questionário de perguntas fechadas, objetivas, múltiplas, e/ou dissertativas, com o propósito de coletar o máximo de informação acerca da opinião dos clientes bancários e não bancários.

A análise dos dados coletados foi realizada com o auxílio dos resultados das pesquisas realizadas com os indivíduos envolvidos, além de pesquisas e leitura de artigos sobre o tema, para complementação, quando aplicável. Os dados coletados serviram de apoio junto com a bibliografia discutida para determinar a evolução no hábito e no relacionamento dos brasileiros com o sistema bancário, bem como de suas preferências, e de que forma essa evolução pode vir a ser impactante, ou não.

A pesquisa também proveu dados de modo a entender o comportamento e a opinião dos clientes bancários brasileiros, a utilização ou não de bancos digitais, de modo que esses dados foram analisados, na intenção atingir os objetivos propostos do estudo.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Após a coleta e tratamento dos dados, o presente item apresenta os principais resultados obtidos e sua análise, divididos em subitens conforme as aglutinações escolhidas, baseados nas respostas colhidas junto aos respondentes.

4.1 Perfil dos respondentes

A amostra apresentou um total de 121 respondentes, sendo 79 do sexo feminino (65,3%) e 42 do sexo masculino (34,7%). A faixa etária predominante foi de 22 a 34 anos, com 74 participantes (61,1%), seguida da faixa etária de 35 a 50 anos com 23 respondentes (19,0%).

O nível de escolaridade dos respondentes foi principalmente de pós-graduados com 61 respondentes (50,4%), sendo que outros 46 respondentes tinham nível de graduação, ou 38,0% da amostra. Ainda, a pesquisa realizada informou que 90% dos respondentes atuam profissionalmente com vínculo empregatício, 65,03 % atuam no setor de serviços, o qual é predominante na pesquisa, enquanto 9,09% atuam no setor público, 7,4% atuam na indústria, 8,03% em comércio. Por último, 9% dos respondentes não estão trabalhando no momento.

Com relação à renda mensal 5,08% afirmaram não possuir, 21,05% possuem renda de até R\$3.600,00, 37,02% dos respondentes possuem renda até R\$8.000,00, sendo esta predominante, 24,00% possuem renda até R\$15.000,00 e 11,06% possuem renda acima de R\$15.000,00, demonstrando uma ampla faixa de renda mensal entre os respondentes.

4.2 Não utilização dos bancos digitais

Quando perguntado aos respondentes se utilizavam algum banco digital, 76,0% responderam que sim, enquanto 24,0% responderam que não. Dos respondentes que não utilizam bancos digitais, 69% o fazem por preferência própria, outros 17% não conhecem bancos digitais; 6% não confiam, e 8% nunca procuraram tais instituições.

4.3 Instituição mais procurada

Ao analisar os dados da pergunta: “Qual banco você mais utiliza?”, notou-se que os bancos mais utilizados pelos respondentes são Nubank (28,93%) e Itaú (20,66%), os quais concentram quase metade das respostas da pesquisa (49,59%). Ademais, notou-se que a

utilização de bancos digitais se dá entre todas as faixas de idade, com uma predominância entre 22 e 34 anos.

4.4 Desvantagens dos bancos digitais em relação aos tradicionais

Para a pergunta: “Quais as principais desvantagens dos bancos digitais em relação aos bancos tradicionais?”, pode-se perceber que a maior parte dos respondentes, 39,07%, se preocupam com a falta de atendimento pessoal nas plataformas. 28,01% dos respondentes se preocupam com a segurança *online*, enquanto 12,04% observam uma limitação na oferta de serviços, 5% possuem dificuldade em entender o funcionamento das plataformas, e finalmente 9,01% se identificam com todos os pontos citados.

4.5 Vantagens dos bancos digitais em relação aos tradicionais

De acordo com os dados da pesquisa, o principal ponto de vantagem entre os respondentes, com 47,01% das respostas, é o acesso fácil e rápido aos serviços. Outros 33,01% notaram menores taxas e tarifas, 13,02% a inovação tecnológica, 3,03% acreditam que o atendimento ao cliente é mais eficiente, e outros 3,03% apresentam outros motivos não especificados. Dessa forma, é possível inferir que há uma procura maior por facilidades e agilidade, fator importante para tomada de decisão dos clientes com relação a instituições financeiras.

4.6 Personalização de serviços

Conforme dados coletados, 41,03% dos respondentes acreditam que ambos os tipos de instituições possuem mesmo nível de personalização em serviços. 18,02% acreditam que bancos tradicionais oferecem serviços personalizados melhores, 15,07% que bancos digitais apresentam serviços personalizados de forma levemente superior, enquanto 12,04% que bancos digitais tem serviços personalizados muito melhores, e finalmente 12,04% que bancos tradicionais tem serviços personalizados melhores.

4.7 Cybersegurança

Foi perguntado aos participantes da pesquisa “Na sua experiência, os bancos digitais oferecem mais segurança em seus serviços e cybersegurança (segurança à ataques de *hackers*) do que os tradicionais? “. Das respostas coletadas, 51,02% dos respondentes acreditam que ambas as instituições apresentam o mesmo nível de cybersegurança, 22,03% que os bancos tradicionais oferecem um pouco mais de segurança, 14% que os bancos digitais oferecem um pouco mais de segurança, 9,09% que os bancos tradicionais oferecem muito mais segurança, e 2,05% que os bancos digitais oferecem muito mais segurança. Nota-se que os respondentes acreditam haver um bom nível segurança em ambas as modalidades de bancos.

4.8 Comparação de custos

Quando questionado aos participantes da pesquisa “Com base na sua vivência, os bancos digitais têm um custo mais elevado que os tradicionais?”, 33,09% dos respondentes não percebem diferença no custo oferecido pelas instituições. Entretanto, percebe-se também que há uma tendência de se considerar os bancos tradicionais mais custosos, pois 62,09% dos respondentes optaram por essas respostas (33,01% responderam que os bancos tradicionais são levemente mais custosos, enquanto 29,08% que os bancos tradicionais são muito mais custosos). Tais respostas mostram que, de forma geral, os bancos digitais, com sua isenção de tarifas e taxas mais atrativas, possuem destaque.

4.9 Comparativo geral da pesquisa

A última questão realizada no questionário foi: “Com base na sua vivência, os bancos digitais são superiores aos tradicionais?”. Em suma, 38,08% dos respondentes apontaram que o nível de eficiência entre instituições é igual. 26,04% afirmam que os bancos digitais são levemente superiores, 15,07% que são levemente inferiores, 15% que os bancos digitais são muito superiores, enquanto que 5% afirmaram que são muito inferiores. Nota-se, portanto, que houve uma discreta preferência dos respondentes pelos bancos digitais, onde 40% dos respondentes os consideram superiores ou muito superiores, devido a suas diversas modernizações e benefícios.

É notória, portanto, a importância das modernizações e benefícios oferecidos por essas instituições financeiras. Esta tendência reflete não apenas uma adaptação nas preferências dos consumidores, mas também a crescente adoção de tecnologias no setor bancário.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como principal objetivo fazer uma análise do cenário atual com relação a chegada e crescimento dos bancos digitais no Brasil, e se o relacionamento das pessoas com o sistema bancário foi modificado a partir disso, com relação aos bancos tradicionais já existentes.

Na pesquisa em questão, foi possível observar o quanto a chegada dos bancos digitais realmente provocou mudanças nos formatos do relacionamento com os clientes e alguns fatores operacionais, e como a busca por praticidade e rapidez se tornaram relevantes para os usuários na escolha de modalidade de instituição bancária. Ainda sim, existe uma certa resistência com relação a bancos digitais, onde algumas pessoas da amostra, acostumadas com a segurança e realização de transações pessoalmente em agências, feitas por pessoas, preferem se manter dessa forma.

Com relação à segurança *online*, propostas oferecidas de atendimento e resolução de problemas, os respondentes, de forma geral, acreditam que ambos os formatos de instituições apresentam níveis semelhantes, com exceção da segurança online, onde se sentem levemente mais seguros com relação aos bancos tradicionais.

Nota-se como o banco Nubank, uma das principais instituições financeiras digitais atualmente no Brasil, aparece em destaque, seguindo pelo banco Itaú-Unibanco, este fortemente adaptado ao formato de serviços digitais, para oferecer aos seus clientes.

Entende-se que os objetivos do trabalho foram atingidos, através dos resultados obtidos quando da análise dos 121 respondentes do questionário. A partir das análises realizadas, de forma geral foi possível concluir que a maior parte dos respondentes utiliza ou já utilizou bancos digitais, absorvendo as inovações trazidas por essa nova modalidade, que possui características mais sustentáveis que a forma tradicional de transação bancária.

Espera-se com este estudo contribuir positivamente com o entendimento sobre o tema, apontando as mudanças na forma como as pessoas se relacionam com o sistema bancário. Sugestões de novas e mais abrangentes investigações a respeito do tema são recomendadas, de forma a complementar e aprofundar os estudos aqui discutido, no cenário bancário do país.

REFERÊNCIAS

AB FINTECHS. **O Crescimento dos Bancos Digitais e Fintechs no Brasil**. 2023. Disponível em: <https://abfintechs.com.br/blog/crescimento-fintechs>

