

**UNIVERSIDADE DE CAXIAS DO SUL**  
**ÁREA DO CONHECIMENTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS**  
**CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

**ADAMS PASINI**

**BANCOS DIGITAIS E AS NOVAS TECNOLOGIAS  
DO SETOR BANCÁRIO**

**NOVA PRATA**

**2021**

**ADAMS PASINI**

**BANCOS DIGITAIS E AS NOVAS TECNOLOGIAS  
DO SETOR BANCÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado à Área do Conhecimento de Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul, no Campus Universitário de Nova Prata, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Orientador: Prof. Ms. Mario Coser

**NOVA PRATA**

**2021**

**ADAMS PASINI**

**BANCOS DIGITAIS E AS NOVAS TECNOLOGIAS  
DO SETOR BANCÁRIO**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado à Área do Conhecimento de Ciências Sociais da Universidade de Caxias do Sul, no Campus Universitário de Nova Prata, como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Tópicos Especiais

Orientador do TCC I e do TCC II: Prof. Ms. Mario Coser

Aprovado em: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nota final: \_\_\_\_\_

**Banca Examinadora:**

---

Prof. Mestre Mario Coser  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

---

Prof. Mestre Rosimeri Machado  
Universidade de Caxias do Sul - UCS

---

Prof. Especialista Alzeri Luis Branco  
Universidade de Caxias do Sul – UCS

## **DEDICATÓRIA**

Dedico esse trabalho a minha mãe, que sempre me incentivou a terminar meus estudos; e foi meu exemplo, durante toda minha vida.

Também, dedico esse trabalho a minha filha Antônia, que todo dia me deixa mais apaixonado.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a minha esposa Kamille por entender a minha ausência todas as noites em que tive que me ausentar para terminar esse curso.

Agradeço ao meu orientador Professor Mario Coser por toda atenção e disposição.

## RESUMO

A revolução tecnológica trouxe inúmeras mudanças na forma de encarar o ambiente em que se vive e a forma de interagir com o mundo. O setor Bancário também foi uma das áreas afetadas por essa mudança. A sociedade de hoje requer agilidade em operações, que antes demoravam horas ou até dias para serem efetuadas, nesse contexto foram criadas ferramentas que auxiliam nesse propósito, como o Pix, sistema brasileiro de pagamentos que permite transferências bancárias sem custo para o cliente e de forma instantânea, 7 dias por semana e 24 horas por dia. Com a facilidade de acesso do consumidor a *internet*, seja ela residencial ou móvel, criou-se também as chamadas *Fintechs*, bancos que operam apenas no âmbito virtual e que oferecem quase todos os serviços que os bancos tradicionais também oferecem na palma da mão das pessoas. Outro serviço criado a partir da facilidade e agilidade de troca de informações foi o *Open Banking*, serviço que permite que as informações dos clientes sejam compartilhadas por toda rede bancária, o que facilita ao que cliente que deseja trocar de instituição que o faça de maneira ágil e sem burocracia. Para a elaboração desse trabalho realizou-se a pesquisa quantitativa, de nível descritivo e estratégia *survey*, aos habitantes do município de Nova Prata-RS, para identificar o quanto essas tecnologias já fazem parte do cotidiano da população e quais são seus principais usos. Após a aplicação da pesquisa, pode-se verificar que a grande maioria dos entrevistados já utiliza as novas tecnologias do setor bancário, mas que as pessoas ainda são resistentes a abandonar as instituições financeiras tradicionais e manter suas contas bancárias apenas em bancos digitais, preferindo as instituições tradicionais.

**Palavras-chaves:** Banco digital. *Fintechs*. Novas tecnologias. Setor bancário.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Radar Fintechlab.....	22
Figura 2 - Serviços de Transferência Bancária .....	30
Figura 3 - Procedimento de coleta de dados e as ações realizadas .....	38
Figura 4 - Sexo.....	50
Figura 5 - Idade .....	51
Figura 6 - Escolaridade .....	52
Figura 7 - Faixa Salarial .....	53
Figura 8 - Você utiliza algum banco digital?.....	54
Figura 9 - Você utiliza algum banco tradicional? .....	55
Figura 10 - Recentemente, você encerrou sua conta em banco tradicional e abriu uma conta em um banco digital?.....	55
Figura 11 - Você é usuário do PIX? .....	56
Figura 12 - Se utiliza o PIX, com que frequência faz transações por esse sistema durante a semana? .....	57
Figura 13 - Qual a principal finalidade para a qual você utiliza o PIX?.....	59
Figura 14 - Levando em consideração a quantidade de golpes envolvendo o PIX, você se sentiria confortável sendo está a única opção para realizar pagamentos e transferências?.....	61
Figura 15 - Você sabe o que é o <i>Open Banking</i> ?.....	62
Figura 16 - Qual o grau de confiabilidade você possui com a utilização de transações financeiras efetuadas de forma digital? .....	63
Figura 17 - Quais as transações financeiras que você mais utiliza nas Instituições Financeiras tradicionais?.....	64
Figura 18 - Você faria estas mesmas transações financeiras que você costuma fazer nas Instituições Financeiras tradicionais, de maneira digital? .....	65
Figura 19 - Você confiaria deixar todo o seu dinheiro a empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, ou seja, que só existem no plano virtual? .....	66
Figura 20 - No tocante aos Bancos digitais, qual a principal vantagem que você observa?.....	67

Figura 21 - Você acredita que os serviços através do Banco Digital, tendem a ser uma tendência de consumo? .....	68
Figura 22 - Você acredita que os Bancos tradicionais podem ser substituídos pelos bancos digitais ( <i>fintechs</i> )? .....	69



## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sexo .....	50
Tabela 2 - Idade .....	50
Tabela 3 - Escolaridade .....	51
Tabela 4 - Faixa Salarial .....	52
Tabela 5 - Você utiliza algum banco digital? .....	53
Tabela 6 - Você utiliza algum banco tradicional? .....	54
Tabela 7 - Recentemente, você encerrou sua conta em banco tradicional e abriu uma conta em um banco digital?.....	55
Tabela 8 - Você é usuário do PIX?.....	56
Tabela 9 - Se utiliza o PIX, com que frequência faz transações por esse sistema durante a semana? .....	57
Tabela 10 - Qual a principal finalidade para a qual você utiliza o PIX?.....	59
Tabela 11 - Levando em consideração a quantidade de golpes envolvendo o PIX, você se sentiria confortável sendo está a única opção para realizar pagamentos e transferências?.....	60
Tabela 12 - Você sabe o que é o <i>Open Banking</i> ? .....	61
Tabela 13 - Qual o grau de confiabilidade você possui com a utilização de transações financeiras efetuadas de forma digital? .....	62
Tabela 14 - Quais as transações financeiras que você mais utiliza nas Instituições Financeiras tradicionais?.....	63
Tabela 15 - Você faria estas mesmas transações financeiras que você costuma fazer nas Instituições Financeiras tradicionais, de maneira digital? .....	64
Tabela 16 - Você confiaria deixar todo o seu dinheiro a empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, ou seja, que só existem no plano virtual? .....	65
Tabela 17 - No tocante aos Bancos digitais, qual a principal vantagem que você observa?.....	66

Tabela 18 - Você acredita que os serviços através do Banco Digital, tendem a ser uma tendência de consumo? .....	67
Tabela 19 - Você acredita que os Bancos tradicionais podem ser substituídos pelos bancos digitais ( <i>fintechs</i> )? .....	68

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
1.1 Tema .....	12
1.2 JUSTIFICATIVA DO TEMA .....	13
1.3 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA .....	13
1.4 OBJETIVOS DA PESQUISA .....	14
<b>1.4.1 Objetivo geral</b> .....	14
<b>1.2.2 Objetivos específicos</b> .....	15
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	<b>16</b>
2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL .....	16
2.2 CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL .....	17
2.3 BANCO CENTRAL DO BRASIL .....	18
2.4 BANCOS .....	19
2.5 <i>FINTECHS</i> .....	20
<b>2.5.1 Open Banking</b> .....	24
2.5.1.1 Oportunidades e riscos .....	26
2.5.3 Sistema brasileiro de pagamento instantâneo - PIX .....	28
<b>3 METODOLOGIA</b> .....	<b>31</b>
3.1 NATUREZA QUANTITATIVA .....	31
3.2 NÍVEL DESCRITIVO .....	32
3.3 ESTRATÉGIA ENQUETE OU <i>SURVEY</i> .....	32
<b>4 DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA</b> .....	<b>34</b>
4.1 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA .....	34
<b>4.1.1 Universo ou população</b> .....	34
4.1.2 Amostra da pesquisa .....	35
4.2 AMOSTRAGEM .....	36
<b>4.2.1 Amostragem probabilística aleatória simples</b> .....	36
4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS .....	37
4.3.1 Técnicas de pesquisa .....	39
<b>5 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS</b> .....	<b>41</b>
5.1 QUESTIONÁRIO .....	41
<b>5.1.1 Desenvolvimento do instrumento de pesquisa - Questionário</b> .....	41
5.1.1.1 Apresentação do instrumento de pesquisa .....	42
<b>5.1.2 Pré-teste</b> .....	47
<b>6 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA</b> .....	<b>48</b>
6.1 DADOS PRIMÁRIOS .....	48
6.2 DADOS SECUNDÁRIOS .....	48
6.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA .....	49
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	<b>76</b>

## 1 INTRODUÇÃO

É inegável que a tecnologia veio para revolucionar o modo com que o ser humano interage com o mundo, começando pela maneira com que as pessoas se comunicam até o jeito de fazer comércio em escala global.

Na sociedade apressada em que se vive, cada vez mais as pessoas buscam soluções práticas e rápidas para resolverem seus problemas, não querem mais perder tempo na fila dos bancos para realizar uma transferência ou contratar um empréstimo, nesse contexto surgiram as chamadas *fintechs*.

Segundo Hepburn (2016), o termo *fintech* é uma abreviação da frase *financial technology*, que basicamente são agências bancárias virtuais, que dispõem dos mesmos serviços de uma agência bancária física, com a vantagem de que podem ser acessadas de um navegador no computador de casa, ou na palma da mão utilizando um *smartphone*.

As *fintechs* surgiram com a proposta de oferecer os mesmos serviços financeiros dos bancos de forma descomplicada, segura e totalmente, digital. Através de aplicativos e *sites*, são oferecidas contas bancárias, cartões de créditos, empréstimos, investimentos; entre outros serviços que, anteriormente, apenas os grandes bancos dominavam.

Ainda nesse contexto de inovação tecnológica do setor bancário, outras ferramentas surgiram, como é o caso do *Open Banking*, que resumidamente é o livre acesso de todas as informações bancárias dos clientes a todos os bancos.

O que facilita a troca de instituição pelos clientes, que não estejam satisfeitos com o serviço prestado e, por consequência, aumenta a concorrência entre os bancos, já que os clientes podem trocar de instituição com maior facilidade.

Em se tratando de novas tecnologias para pagamentos e transferência, no Brasil, através do Banco Central, surgiu o PIX, uma forma de pagamento instantâneo que em poucos segundos transfere o dinheiro de uma conta para outra e que funciona 24 horas, 7 dias por semana e 365 dias no ano.

Mas com toda essa facilidade, também se levantam algumas dúvidas. Até que ponto pode-se confiar o dinheiro das pessoas a instituições que não existem fisicamente? Como a população pode utilizar as novas tecnologias? O *Open Banking*, realmente pode promover uma revolução na relação Cliente *versus* Banco?

## 1.1 TEMA

De acordo com Lozada e Nunes (2018) a definição de tema é “o assunto macro que se pretende estudar, permitindo identificar o campo no qual a pesquisa será desenvolvida”.

Para Gil (2018), a escolha do tema é algo fácil visto que qualquer ciência apresenta um grande número de temas, porém destaca que “a realização de uma pesquisa bibliográfica requer bastante energia e habilidade do pesquisador”.

Entender o que são *Fintechs*, quais são suas áreas de atuação, explicar o que é o *Open Banking* e quais suas aplicações para o sistema bancário nacional e através de pesquisa saber o quanto a população já utiliza o PIX e para quais finalidades.

Sendo assim, o tema da pesquisa remete aos bancos digitais e as novas tecnologias do setor bancário.

## 1.2 JUSTIFICATIVA DO TEMA

Matias-Pereira (2019) afirma que neste tópico é necessário refletir sobre o motivo da realização da pesquisa, “procurando identificar as razões da preferência pelo tema escolhido e sua importância em relação a outros temas”.

Devido ao surgimento e crescimento das chamadas *fintechs*, torna-se necessário analisar o impacto que estas empresas estão tendo na forma com que os bancos tradicionais estão se adaptando a nova realidade do mercado financeiro nacional, bem como saber os motivos que levam os clientes a migrarem para esses bancos digitais.

## 1.3 DELIMITAÇÃO DO PROBLEMA DE PESQUISA

Para Vergara (2016) “problema é uma lacuna no conhecimento, uma questão não resolvida, é algo para o qual se vai buscar resposta, via pesquisa”.

Para Lakatos e Marconi (2017, p. 142) “a formulação do problema é mais específica: indica exatamente qual a dificuldade que se pretende resolver”.

Sendo assim, apresenta-se o problema de pesquisa: com o surgimento e a disseminação das *fintechs*, a perspectiva da implementação do *Open Banking*, e o surgimento do PIX, como a população está se adaptando às novas tecnologias?

## 1.4 OBJETIVOS DA PESQUISA

Mattar (2017) define que “os objetivos ou propósitos do estudo também são parte integrante dos projetos de pesquisa. Podem ser divididos em objetivos gerais e específicos, e muitas vezes pede-se também a justificativa para sua escolha”.

Segundo Lakatos e Marconi (2019), “a especificação do objetivo de uma pesquisa responde às questões para quê? E para quem? O objetivo pode ser geral e específico”.

A seguir são apresentados os objetivos gerais e específicos que norteiam essa pesquisa.

### 1.4.1 Objetivo geral

Para Lakatos e Marconi (2019), a definição de objetivo geral, “está ligado a uma visão global e abrangente do tema. Relaciona-se com o conteúdo intrínseco, quer dos fenômenos e eventos, quer das ideias estudadas. Vincula-se diretamente à própria significação da tese proposta pelo projeto”.

Investigar os impactos de empresas financeiras digitais (*fintechs*) no sistema econômico brasileiro, e o surgimento de novas tecnologias do setor bancário.

Através de pesquisa, o objetivo geral remete-se em determinar as preferências da população, no aspecto da maneira que está se adaptando às novas ferramentas do setor bancário.

### 1.2.2 Objetivos específicos

Para Lakatos e Marconi (2019), os objetivos específicos exibem caráter mais sólido têm função intermediária e instrumental, permitindo, de um lado, atingir o objetivo geral e, de outro, aplicá-lo a situações particulares.

Segundo Roesch (2013), a formulação de um objetivo geral não é suficiente para dar uma ideia de como o trabalho será desenvolvido. O objetivo geral é formulado de forma genérica o suficiente para abranger vários objetivos específicos.

Para chegar ao objetivo final do projeto, consideram-se os seguintes objetivos específicos da pesquisa:

- a) Conceituar o Sistema Financeiro Nacional e seus principais integrantes;
- b) Analisar a história do surgimento das *fintechs*, seus principais atuantes, a maneira como atuam no Mercado Financeiro Nacional e identificar seus pontos negativos e positivos;
- c) Apresentar as novas tecnologias do setor bancário, especificamente o *Open Banking* e o PIX;
- d) Determinar o universo e a amostra da pesquisa;
- e) Definir o instrumento de pesquisa e aplicar o pré-teste da pesquisa;
- f) Distribuir e coletar o instrumento de pesquisa definitivo;
- g) Tabular os dados da pesquisa e apresentar os seus resultados.



## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta parte do trabalho efetua-se uma breve introdução sobre os principais participantes do Sistema Financeiro Nacional e suas principais atribuições e deveres.

### 2.1 SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

O Sistema Financeiro Nacional (SFN), é formado por todas as instituições financeiras existentes no mercado, por meio do qual é possível realizar as operações entre os agentes tomadores de recursos e os credores.

Conforme Assaf Neto (2001, p. 66), “o sistema financeiro é composto por um conjunto de instituições financeiras públicas e privadas e seu órgão normativo máximo é o Conselho Monetário Nacional (CMN).”

O SFN é dividido em três subsistemas: Normativo, Supervisor e Operador.

Segundo Fortuna (2005), o subsistema Normativo tem por objetivo determinar as regras para o bom funcionamento do sistema, é formado pelo Conselho Monetário Nacional, Banco Central do Brasil, Banco do Brasil, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social e pela Comissão de Valores Mobiliários.

As entidades supervisoras trabalham para que os cidadãos e os integrantes do sistema financeiro sigam as regras definidas pelos órgãos normativos. Oliveira (2009), explica que poucos setores da atividade econômica brasileira são supervisionados tão de perto pelo Poder Público como ocorre com o Sistema Financeiro Nacional. Sendo assim, as entidades Supervisoras são órgãos do governo que asseguram a realização e fazem cumprir as decisões dos órgãos normativos. São integrantes do subsistema supervisor: Banco Central do Brasil

(BACEN), Conselho de Valores Mobiliários (CVM), Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC).

De acordo com o relato de Kerr (2011), os Operadores são compostos por instituições que fazem a intermediação financeira entre os agentes superavitários e agentes deficitários do Sistema Financeiro Nacional. Esse sistema é composto por todas as instituições operadoras de crédito do Brasil, as principais sendo: Bancos, administradoras de consórcios, cooperativas de crédito, seguradoras e as *Fintechs*.

## 2.2 CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL

Foi criado em 1964 para ser o órgão máximo de normatização do SFN e não realiza nenhuma atividade executiva. O CMN é composto pelo Ministro da Fazenda (Presidente), o Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Presidente do Banco Central do Brasil.

Segundo Fortuna (2005), CMN é o órgão normativo, responsável pelas diretrizes das políticas monetárias e cambiais do País. Sendo a entidade superior do sistema financeiro é de sua autoridade e responsabilidade regular, orientar, coordenar e aprova todo o funcionamento do Sistema Financeiro. Fazem parte do CMN o Ministro da Fazenda, o Ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão e o Presidente do Banco Central do Brasil.

Para Assaf Neto (2006), o CMN é o órgão máximo do Sistema Financeiro Nacional, com função exclusivamente deliberativa, sua missão normativa básica é a de definir as diretrizes do SFN e formular toda a política de moeda e crédito da economia, buscando atender a seus interesses econômicos e sociais.

## 2.3 BANCO CENTRAL DO BRASIL

O CMN substituiu o Conselho da antiga Superintendência da Moeda e do Crédito (SUMOC) e criou o Banco Central do Brasil, que passou a ser a autoridade máxima do Sistema Financeiro Nacional, ficando responsável pela fixação das principais diretrizes do sistema financeiro, como das políticas monetária, de crédito e cambial do país, seu conselho é integrado pelo Ministro da Fazenda (Presidente), Ministro de Planejamento, Orçamento e Gestão, e o Presidente do Banco Central.

Para Fortuna (2005), BC é o órgão executivo do sistema financeiro, que cumpre as orientações do CMN e é responsável por garantir o poder de compra da moeda nacional. É uma entidade vinculada ao Ministério da Fazenda. Dentre suas atribuições estão: emitir papel-moeda e moeda metálica, efetuar operações de títulos públicos, fiscalizar as instituições financeiras do País e autorizar o seu funcionamento.

Na definição de Assaf Neto (2006), o BACEN é o banco fiscalizador e disciplinador do mercado financeiro, estabelecendo regras, limites e condutas das instituições, banco de penalidades, ao serem facultadas pela legislação a intervenção e a liquidação extrajudicial em instituições financeiras e gestor do Sistema Financeiro Nacional, ao expedir normas e autorizações e promover o controle das instituições financeiras e suas operações. Podendo ser considerado também um executor da política monetária, ao exercer o controle dos meios de pagamento e executar o orçamento monetário e um banco do governo, na gestão da dívida pública interna e externa.

O Artigo 2º do Regimento Interno do BACEN prevê que o órgão tem por finalidade formular, executar, acompanhar e controlar as políticas monetária, cambial, de crédito, bem como a de relações financeiras com o exterior. Compete ao Banco Central, ainda, executar as diretrizes emanadas pelo Conselho Monetário Nacional, sendo considerado o principal órgão regulador e supervisor das instituições financeiras no Brasil (BACEN, 2020).

Além destas funções, o BACEN exerce outras atribuições como: a emissão de papel moeda e moeda metálica; a execução de serviços do meio circulante; o recolhimento de compulsórios; as operações de redesconto e empréstimo às instituições financeiras; a compensação de cheques e outros papéis; a compra e venda de títulos públicos federais; o controle de crédito; a autorização do funcionamento das instituições financeiras; o controle do fluxo de capitais estrangeiros no País; dentre outras.

## 2.4 BANCOS

Segundo Assaf Neto (2001), o Sistema Bancário presta inúmeros e importantes serviços a todos os segmentos da economia, estes serviços provocam o crescimento de inúmeras instituições, seja por meio da cobrança de tarifas ou outras formas de receitas ou, ainda, pelo ganho que podem obter do *floating* que diversas operações costumam oferecer.

Como o Sistema Financeiro Nacional (SFN) é um conjunto de instituições financeiras e instrumentos financeiros que visam, transferir recursos dos agentes econômicos (pessoas, empresas, governo) superavitários para os deficitários.

Para Assaf Neto (2001, p. 67), “os bancos são os principais atores do sistema, pois como possuem a faculdade de criar moeda por meio do recebimento de depósito a vista, operam a intermediação financeira dos poupadores para os tomadores”.

Segundo Costa (2017), bancos são instituições poderosas e a queda de um dos grandes abriria um vácuo. O autor afirma que hoje vive-se uma transformação do setor financeiro em um cenário de corrida digital. A atmosfera de progressiva competitividade no setor bancário se deve ao desenvolvimento de diferentes canais de atendimento. A adoção do canal de *internet banking* é resultado da soma de um

maior número de atividades atribuídas às pessoas e capacidade computacional, proporcionando maior conveniência aos consumidores e aos próprios bancos.

## 2.5 FINTECHS

A partir de Arner; Barberis; Buckley (2016), a palavra *Fintech* pode ser dividida em duas para sua melhor compreensão, *finance* (finança) e *technology* (tecnologia), em que uma *fintech* nada mais é do que uma empresa que procura reescrever sua forma de prestar serviços financeiros baseando-se inteiramente na tecnologia. As *fintechs* são *startups* — empresas de tecnologia recentes que possuem alto potencial de crescimento — que desenvolvem produtos ou serviços financeiros.

Muitos consideram o PayPal como a primeira *fintech*. O PayPal foi fundado nos Estados Unidos, em 1998, e trata-se de um aplicativo que permite ao cliente fazer pagamentos e transferência de dinheiro sem a intermediação de bancos. Apesar de ter surgido há mais 20 anos, foi só em 2008, dez anos depois, que as *fintechs* ganharam força.

Em decorrência de uma das mais graves crises financeiras do mundo, novas instituições surgiram no setor financeiro, demonstrando inovação e uma quebra dos processos até então vigentes, e passaram a ser chamadas de “*Fintechs*” (ARNER; BARBERIS; BUCKLEY, 2016). Essas instituições foram criadas com o objetivo principal de ocupar a lacuna de mercado criada pelos clientes insatisfeitos com as instituições financeiras tradicionais, mas que até então não tinham opções para deixá-las.

Ao explorar um segmento de mercado de clientes insatisfeitos com as instituições financeiras tradicionais, as *Fintechs* cresceram exponencialmente e em pouco tempo. Esse crescimento evidenciou as falhas das instituições financeiras tradicionais. Uma falha revelada neste processo foi a ausência de preocupação com

a retenção de clientes, principalmente os mais jovens. Isso porque não havia opções de substituição, um cliente insatisfeito poderia mudar de banco, mas não tinha opção de sair do mercado bancário.

No Brasil, a primeira *fintech* com maior visibilidade foi o Nubank, um banco digital que foi fundado em 2014 e desde então houve um aumento exponencial de *fintechs*, embora haja empresas, que são consideradas *fintechs*, mas que seu tempo de atuação vem antes de 2014. Hoje, bancos brasileiros como o Itaú e o Bradesco abriram centros de empreendedorismo e inovação e realizam investimentos em *fintechs*, buscando uma aproximação através de parcerias para prover soluções aos seus clientes.

Devido ao sucesso apresentado por este modelo de negócio, as *Fintechs* foram se multiplicando no país. O volume total de *fintechs* saltou de 604 em junho de 2019 para 771 em agosto desse ano (FintechLab, 2020). O setor de pagamentos é o principal representante desse segmento, contando com 190 empresas abertas. As iniciativas dedicadas a gestão financeira ocupam a segunda posição nesse *ranking*, com 122 marcas.

Figura 1 - Radar Fintechlab

# Radar Fintechlab

Brasil | 08.2020



Fonte: elaborado a partir site <https://fintechlab.com.br/> Acesso: 20-09-2021

Os Países que possuem o maior número de *fintechs* são aqueles que têm um Sistema Financeiro desenvolvido, sendo os Estados Unidos, Reino Unido e Canadá os mais numerosos neste modelo de empresa. O Brasil não se encontra na lista daqueles que possuem o maior número, porém apresenta uma grande significância dentro do ecossistema, sendo conhecido mundialmente por empresas como Nubank, e PagSeguro, grandes empresas brasileiras desse segmento. As *fintechs* estão alterando de maneira ativa como os brasileiros utilizam as plataformas financeiras, trazendo muitas facilidades para os usuários.

As *fintechs* possuem seis tipos de serviços principais, sendo eles:

a) Financiamentos Digitais: permite que pessoas físicas e jurídicas não dependam mais do modelo tradicional de financiamento, dando a elas maior independência ao passar, através da *internet*, a procurar *fintechs* e seus serviços para angariar financiamento. Hoje já existem plataformas especializadas nesse tipo de serviço em áreas como *crowdfunding*, *leasing* e faturamento;

b) Investimentos Digitais: esse tipo de serviço auxilia os clientes, sejam eles pessoas ou instituições, a decidirem o melhor investimento, assim como a realizar

as transações necessárias através dos seus respectivos dispositivos e tecnologias disponíveis para que os investimentos aconteçam. Como exemplos desses serviços estão a corretagem e o *trading*;

c) Dinheiro Digital: se refere às empresas que lidam com criptomoedas (e.g. *Bitcoin*), isto é, moedas que preenchem todas as características do dinheiro tradicional, mas só existem eletronicamente e são usadas principalmente através da *internet*;

d) Pagamentos Digitais: são plataformas que funcionam como substitutas das estruturas de pagamento tradicionais, como dinheiro, cartão de crédito ou cheques. Fazem as transações financeiras que seriam feitas por essas, só que digitalmente;

e) Seguros Digitais: através da tecnologia, oferecem seguros de maneira totalmente digital. Nas plataformas que disponibilizam esse tipo de serviço, os usuários podem reduzir custos e contratar seguros personalizados, de maneira a melhor se adequar ao que se procura em relação a esse segmento;

f) Assessoria Financeira Digital: nesse tipo de plataforma, produtos e serviços são avaliados, comparados e ranqueados, de maneira a facilitar a escolha dos usuários. As plataformas podem ser divididas entre as que oferecem análises financeiras de produtos e as que oferecem comparações de produtos financeiros.

Segundo a Pesquisa *Fintech Deep Dive 2020*, realizada pela ABFintechs, mesmo com as empresas possuindo alta expectativa de crescimento, as principais dificuldades no contexto brasileiro são a atração de recursos humanos qualificados, alcance da escala necessária para as operações, obtenção de visibilidade e investimentos. Pelo lado das oportunidades que possuem as *fintechs*, se encontra a alta concentração do mercado bancário que ocasiona ineficiências e, pelas *fintechs* possuírem um modelo digital e fácil acesso aos serviços com baixo custo de operação comparado às instituições financeiras tradicionais, conseguindo eliminar intermediários e atuarem em nichos, é um fator que deve ser explorado. (ABFINTECHS, 2020).

Lee e Shin (2018) apresentaram cinco elementos que fazem parte do ecossistema das *fintechs*, sendo as próprias empresas, governo, instituições



financeiras tradicionais, clientes financeiros e desenvolvedores de tecnologia. No mesmo artigo ainda apresentaram seis desafios que as *fintechs* podem enfrentar que são a) gestão de investimentos; b) gestão de clientes; c) regulação; d) integração da tecnologia; e) segurança e privacidade e; f) gestão de riscos. Como contribuição para o campo prático, mostraram como uma *fintech* pode se diferenciar ao oferecer mais de um serviço ao usuário.

Ryu (2018), afirma que, devido aos avanços das tecnologias da informação e conseqüentemente a expansão de novos e inovadores serviços financeiros, as *fintechs* estão inseridas num segmento que está atraindo bastante atenção, e que os usuários desejam determinar o valor esperado do uso dessas empresas, considerando tanto os benefícios quanto os riscos para tomar uma decisão, sendo que irão utilizar os serviços caso os benefícios sejam maiores que os riscos.

### **2.5.1 Open Banking**

O *Open Banking* é um conjunto de regras e tecnologias que vai permitir o compartilhamento de dados e serviços de clientes entre instituições financeiras por meio da integração de seus respectivos sistemas utilizando uma tecnologia de API (*Application Programming Interface*), o que permite a comunicação entre *softwares*.

O princípio do *Open Banking* é o de que as empresas deverão, obrigatoriamente, compartilhar informações de um cliente (seja pessoa física ou jurídica), se ele solicitar e autorizar a transmissão dos dados para outra instituição.

Segundo a Euro Banking Association (EBA) (2016, p. 7), o termo *Open Banking* pode ser definido como:

Compartilhamento seguro, ágil e conveniente dos produtos, serviços e dados das entidades do setor financeiro, a critério de seus clientes, por meio de abertura e integração de plataformas e infraestruturas de TI [Tecnologia da Informação] dos prestadores de serviços financeiros. (Euro Banking Association (EBA), 2016, p. 7)

Sobre a sua função, torna-se importante abordar:

Alguns comentaristas sugerem que o Open Banking poderia curar muitos males nos bancos modernos. O ambiente emergente do Open Banking é frequentemente descrito como uma espécie de ecossistema. Ecossistemas saudáveis têm populações viáveis de várias espécies em interação, diversidade de ecossistemas, um processo evolutivo constante e potencial evolutivo suficiente. Dentro dos bancos existentes, estrategistas corporativos, especialistas em tecnologia, líderes de unidades de negócios e gerentes de risco também estão examinando seu impacto no cenário dos serviços financeiros. À medida que um Ecossistema de Bancos Abertos surge, uma questão central deve ser a capacidade dos bancos existentes de se adaptarem e evoluírem nesse novo ambiente. (ROHAN, 2017, p 83.).

Segundo Malavasi (2016), o sistema de *Open Banking* oferece algumas vantagens para as empresas, sendo as quais:

a) Engajamento com usuários: APIs em bancos são o caminho para novas ideias, e novas possibilidades. Assim, a marca do banco esta sempre presente em vários momentos do dia a dia do usuário, fazendo com que a instituição consiga obter até mesmo um maior número de clientes pelas facilidades que o *Open Banking* possui;

b) Monetização de serviços: uma característica das APIs em negócios é abrir novas oportunidades de receita. O modelo de cobrança pode ser extremamente diversificado. Algumas empresas fazem programas de afiliados, enquanto outras cobram os seus parceiros pela quantidade de acessos. Pode ser definido um limite de chamadas por um aplicativo, por dia, e, quando esse limite for ultrapassado, uma taxa deve ser paga;

c) Posicionamento inovador: no mercado, não importa o segmento, ser referência de tecnologia e inovação é uma posição muito privilegiada. O lançamento de serviços diferentes de seus concorrentes garante sempre um melhor posicionamento, pois a integração com o maior número de aplicativos pode assegurar um caminho longo e próspero de inovação;

d) Evitar que outras empresas realizem o seu serviço: não apenas pela posição de marca inovadora, as *fintechs* e *startups* do mercado financeiro, vieram para mudar a forma como a massa de clientes usa os serviços financeiros. Sendo assim, é inevitável o lançamento de APIs por parte desses *players* de mercado, visto que hoje mesmo já existem diversas empresas que conseguem oferecer

pequenas parcelas de serviços que os bancos prestam de forma aprimorada e especializada.

Em síntese, o *Open Banking* pode ser entendido como algo inovador, que abre o caminho para novos produtos e serviços que podem ajudar os clientes e as pequenas e médias empresas a obterem um melhor negócio. Pode também fornecer uma compreensão mais detalhada das suas contas e ajudá-los a encontrar novas formas de aproveitar ao máximo o seu dinheiro. No mais, também realiza serviços bancários *on-line* ou móveis, podendo auxiliá-los com orçamento.

#### 2.5.1.1 Oportunidades e riscos

O *Open Banking* representa uma mudança no modo como os serviços financeiros são prestados, possibilitando a geração de novas oportunidades para os consumidores e o mercado, e, conseqüentemente, acirrando a competição.

Entretanto, por permitir a abertura das informações dos clientes a outras instituições e por tratar de dados financeiros, o modelo também apresenta riscos, bem como dificuldades que devem ser consideradas na avaliação dos reguladores em suas propostas para modelos de implementação.

Dentre as oportunidades pode-se destacar:

a) Aumento da variedade de serviços: a partir do compartilhamento de dados e de plataformas, o *Open Banking* estimula a inovação e promove o surgimento de diferentes serviços. Um desses serviços é o agregador de contas, que consolida as informações de transações de diferentes contas de titularidade do cliente mantidas em mais de uma instituição. Para as empresas, por exemplo, ficará mais fácil controlar contas e operações em diferentes instituições financeiras e também buscar serviços e taxas mais competitivas no mercado. Além disso, crê-se na criação de produtos e serviços customizados;

b) Aumento do poder de escolha dos clientes: uma maior abertura dos dados no sistema financeiro possibilita aos clientes compararem preços de produtos e serviços ofertados pelas instituições. De acordo com Cunha (2017), esse processo permite que os diferentes integrantes desse ecossistema, como bancos e *Fintechs*, possam compartilhar informações, habilitando o lançamento de novas aplicações de negócio. O foco está em oferecer novos serviços e experiências para o cliente final;

c) Redução dos riscos: existe uma tendência de se padronizar os procedimentos técnicos e operacionais para o adequado funcionamento da sistemática do *Open Banking*. Assim, são gerados procedimentos comuns na mitigação dos riscos envolvidos para todas as instituições participantes.

O *Open Banking* também implica alguns riscos, conforme destacado a seguir:

a) Riscos na atuação com terceiros: o *Open Banking* favorece modelos de negócios mais horizontalizados e pode estimular a entrada de novos agentes oferecendo produtos e serviços que antes estavam sob a responsabilidade das instituições que guardam dados dos clientes. O risco pode existir se os novos agentes não estiverem sob um modelo regulatório e de supervisão. No caso da Europa, o *Open Banking* obrigou todos os bancos a abrirem as suas plataformas por meio de APIs, permitindo o acesso a informações de seus clientes por terceiros autorizados pelos usuários;

b) Riscos cibernéticos, riscos de lavagem de dinheiro e riscos operacionais advindos de fraudes e de quebra de sigilo dos dados pessoais: além de eventual impacto financeiro, a não mitigação desses riscos poderia afetar tanto a reputação e a imagem das instituições quanto a confiança no novo padrão adotado. Infelizmente, o *Open Banking* tem como propósito criar oportunidades para os fraudadores, exigindo dos bancos uma segurança maior, a fim de manter estruturas ainda mais robustas no que se refere à segurança cibernética;

c) Perda de exclusividade: com o compartilhamento de dados e de serviços de forma mais aberta e abrangente, as instituições tendem a perder a exclusividade das informações de seus clientes.

### 2.5.3 SISTEMA BRASILEIRO DE PAGAMENTO INSTANTÂNEO - PIX

A partir *site* BACEN (2021), o PIX foi criado em novembro de 2020 pelo Banco Central (BC), PIX é o sistema de pagamento instantâneo brasileiro, em que os recursos são transferidos entre contas em poucos segundos, a qualquer hora ou dia. É prático, rápido e seguro. O PIX pode ser realizado a partir de uma conta corrente, conta poupança ou conta de pagamento pré-paga.

Apesar de ser uma palavra com apenas três letras, PIX não é uma sigla nem significa um conceito específico. De acordo com o Banco Central, o novo meio de pagamentos foi batizado com o nome PIX porque o termo lembra tecnologia, transações e *pixels* (os pontos luminosos de uma tela).

Ainda segundo o próprio *site* do BC, além de aumentar a velocidade em que pagamentos ou transferências são feitos e recebidos, o PIX tem o potencial de:

- a) alavancar a competitividade e a eficiência do mercado;
- b) baixar o custo, aumentar a segurança e aprimorar a experiência dos clientes;
- c) incentivar a eletronização do mercado de pagamentos de varejo;
- d) promover a inclusão financeira; e
- e) preencher uma série de lacunas existentes na cesta de instrumentos de pagamentos disponíveis atualmente à população.

A implantação do PIX promete facilitar a atuação de *Fintechs* e agentes financeiros não-autorizados, simplificando, por exemplo, a obrigatoriedade de contas de liquidação junto ao Banco Central constante no atual SPB (Sistema de Pagamentos Brasileiro). Basta que as *Fintechs* e os agentes não-autorizados estejam cadastrados como participantes indiretos do sistema. Isso fornece mais poder a esses participantes e a expectativa é que as exigências para a atuação desses agentes diminuam.

Além disso, o PIX ainda tende a diminuir os custos transacionais e aumentar a rastreabilidade das movimentações e transações financeiras, facilitando a atuação de órgãos reguladores.

Em se tratando de vantagens para as empresas, pode-se destacar fato de o PIX funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana e 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano, além disso, o valor pago através do PIX, entra na conta do lojista na mesma hora, ao contrário de uma transação efetuada através da máquina de cartão, que só entra para a empresa no dia seguinte.

Outra característica positiva às empresas é a diminuição do custo de varejistas e a possibilidade de inclusão no sistema bancário e de crédito de micro e pequenos empresários, que em alguns casos encontram-se marginalizados em função do alto custo de se manter máquinas de cartão, contas correntes no atacado de bancos e instituições financeiras, dentre outras barreiras limitantes.

A principal vantagem para o consumidor usuário do PIX, é a diminuição das tarifas bancárias. A cobrança de tarifas para transações via PIX não é permitida para pessoas físicas. Atualmente, existem dois principais meios de transferência de recursos, a TED (Transferência Eletrônica Disponível) e DOC (Documento de Ordem de Crédito).

Outra vantagem a ser citada para o consumidor é a facilidade de informar os dados na hora de transferir dinheiro. Por meio de TED e DOC, atualmente é necessário preencher diversas informações sobre o beneficiário, como nome completo, agência bancária, número da conta, CPF, dentre outras. No caso do PIX, ao se cadastrar no sistema, cada usuário pode definir uma chave simples, que pode ser o *e-mail* próprio, número de telefone, CPF ou um código aleatório gerado pelo sistema, a ser compartilhada no lugar de todos os dados bancários e pessoais. Para transferir dinheiro a um terceiro, basta saber a chave da pessoa ou empresa que o sistema automaticamente reconhece o beneficiário, sem a necessidade de preencher uma série de informações como ocorre atualmente nas transferências. Além da chave, uma outra possibilidade à disposição dos usuários é compartilhar um QR *code*, bastando apontar a câmera do celular para ele que o sistema automaticamente identifica o destinatário.

A seguir, apresenta-se a figura relacionando as principais diferenças e semelhanças entre os meios de transferir dinheiro.

Figura 2 - Serviços de Transferência Bancária

<b>TED</b>	<b>DOC</b>	<b>PIX</b>
Se realizada até às 17h em dias úteis são disponibilizadas no mesmo dia. Caso contrário, o valor será disponibilizado no dia útil seguinte.	A disponibilização acontece no próximo dia útil. Porém, se realizada após às 22h, a disponibilização do valor só ocorrerá no segundo dia útil após a transferência.	O pagamento é disponibilizado em até 10 segundos, com funcionamento 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.
Taxas variam de acordo com a instituição (cerca de R\$ 15,00).	Taxas variam de acordo com a instituição (cerca de R\$ 5,00).	Uso gratuito para pessoas físicas e barato para empresas.
Cobrança de taxas para instituições financeiras diferentes.	Cobrança de taxas para instituições financeiras diferentes.	Sem custo adicional ou limitação para diferentes instituições financeiras.
É necessário informar dados bancários.	É necessário informar dados bancários.	Preserva os dados pessoais e bancários, sendo utilizada uma chave ou QR code para identificação do destinatário.
Não há limite de valor a ser transferido.	Há limite de R\$ 4.999,99 a ser transferido.	Não há limite de valor a ser transferido.

Fonte: elaborado a partir de pesquisa no *site* do BACEN (2021).

### 3 METODOLOGIA

As autoras, Lakatos e Marconi (2019, p. 79), conceituam método de pesquisa como sendo as “atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo de produzir conhecimentos válidos e verdadeiros, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista.”

Gil (2018, p. 27) define delineamento de pesquisa como sendo “os fundamentos metodológicos, a definição dos objetivos, o ambiente da pesquisa e a determinação das técnicas de coleta e análise de dados. Assim, o delineamento da pesquisa expressa tanto a ideia de modelo quanto a de plano”.

A pesquisa aplicada neste trabalho de conclusão de curso, refere-se a uma pesquisa de natureza quantitativa, de nível descritivo, que tem como estratégia a enquete ou *survey*, conforme apresenta-se a seguir.

#### 3.1 NATUREZA QUANTITATIVA

Segundo Michel (2015, p. 40), afirma que a pesquisa quantitativa “parte do princípio de que tudo pode ser quantificável, ou seja, que opiniões, problemas, informações serão mais bem entendidos se traduzidos em forma de números”.

Conforme Appolinário (2011, p. 150) *apud* Lozada e Nunes (2018, p. 132) alegam que, na pesquisa quantitativa, “variáveis predeterminadas são mensuradas e expressas numericamente. Os resultados também são analisados com o uso preponderante de métodos quantitativos, por exemplo, estatístico”.



### 3.2 NÍVEL DESCRITIVO

O autor Gil (2018, p. 26), afirma que “as pesquisas descritivas têm como propósito a descrição das características de determinada população ou fenômeno. Podem ser elaboradas também com a finalidade de identificar possíveis relações entre variáveis”.

Andrade (2010, p. 112), diz que “uma das características da pesquisa descritiva é a técnica padronizada da coleta de dados, realizada principalmente através de questionários e da observação sistemática”.

Lozada e Nunes (2018, p. 139) concluem que a pesquisa descritiva “objetiva reunir e analisar muitas informações sobre o assunto estudado [...]. Assim, o pesquisador pode proporcionar novas visões sobre uma realidade já mapeada”.

### 3.3 ESTRATÉGIA ENQUETE OU *SURVEY*

Gil (2018, p. 33), identifica que as pesquisas do tipo enquete ou *survey* se caracterizam pelo interrogatório de indivíduos cujo comportamento se deseja conhecer. “Procede-se à solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado para, em seguida, mediante análise quantitativa, obterem-se as conclusões correspondentes aos dados coletados.”

Conforme Sordi (2017, p. 76), complementa que na estratégia levantamento (*survey*), “utiliza-se questionário com o propósito de descrever numericamente características, tendências, atitudes ou opiniões de uma população a partir de uma amostra”.

Para Michel (2015, p. 73), conclui que o método *survey* é “próprio da pesquisa quantitativa, cujo propósito é medir e quantificar opiniões e atitudes.

Semelhante ao processo utilizado em censos, o método survey trabalha com amostras da população [...]”.

## **4 DESCRIÇÃO DOS PARTICIPANTES DA PESQUISA**

Lakatos e Marconi (2019, p. 176), identificam que “o pesquisador pode decidir ou pelo estudo de todo o universo da pesquisa ou apenas sobre uma amostra”. Como é muito difícil tratar de todo o universo da pesquisa, se define o público-alvo. Dessa forma, se utiliza o método da amostragem, para obter um levantamento sobre o todo, realizando a pesquisa em apenas uma parte, a amostra, selecionada por procedimentos científicos.

### **4.1 UNIVERSO E AMOSTRA DA PESQUISA**

Matias-Pereira (2019, p. 93) afirma que o universo e amostra da pesquisa são “informações que envolvem o universo a ser estudado, extensão da amostra e a forma como será selecionada”.

Andrade (2010, p. 130) complementa o conceito, afirmando que “o universo da pesquisa é constituído por todos os elementos de uma classe, ou toda a população”.

#### **4.1.1 Universo ou população**

Matias-Pereira (2019, p. 93) conceitua universo ou população como sendo “a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo”.

Andrade (2010, p. 130) complementa, afirmando que “população é o conjunto total e não se refere apenas a pessoas, pode abranger qualquer tipo de elementos: pessoas, pássaros, amebas, espécies vegetais”.

Gil (2010), porém, deixa claro que os levantamentos abrangem um universo de elementos tão grande que se torna impossível considerá-los em sua totalidade.

Levando isso em conta, o universo que essa pesquisa contempla a população do município de Nova Prata, que segundo estimativa 2020 do IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística) conta com 27.648 habitantes.

#### 4.1.2 AMOSTRA DA PESQUISA

Matias-Pereira (2019, p. 93) afirma que a amostra da pesquisa “é parte da população ou do universo, selecionada de acordo com uma regra ou plano. A amostra pode ser probabilística ou não probabilística”.

Gil (2010, p. 99) afirma que “quando essa amostra é rigorosamente selecionada, os resultados obtidos no levantamento tendem a aproximar-se bastante dos que seriam obtidos caso fosse possível pesquisar todos os elementos do universo”.

Sendo assim, a amostra dessa pesquisa está definida como 1% da população do município de Nova Prata, que é de 276 habitantes. O questionário desta pesquisa deve ser respondido pela amostra da população através do *google forms*.

## 4.2 AMOSTRAGEM

De acordo com Markoni e Lakatos (2012), existem duas grandes divisões no processo de amostragem, são elas a amostragem probabilística e não probabilística.

Com base na característica primordial da amostragem probabilística, as autoras relatam o seguinte.

As técnicas de amostragem probabilísticas, ou aleatórias, ou ao acaso, desenvolveram-se, sob o aspecto teórico, principalmente a partir da década de 30. Sua característica primordial é poderem ser submetidas a tratamento estatístico, que permite compensar erros amostrais e outro aspecto relevantes para a representatividade e significância da amostra (MARCONI E LAKATOS, 2012, p. 28).

De acordo com Gil (2010, p. 99) “a amostragem nos levantamentos sociais pode assumir formas diversas, em função do tipo de população, de sua extensão dar condições materiais para realização da pesquisa”. A amostragem pode ser aleatória simples, sistemática, estratificada, por conglomerados ou por cotas.

Sendo assim, utiliza-se a amostragem probabilística aleatória simples, conforme apresenta-se a seguir.

### 4.2.1 Amostragem probabilística aleatória simples

Conforme Roesch (2012), uma amostra aleatória simples é realizada com base na escolha dos elementos através de uma tabela com números aleatórios, onde cada membro da população tem a mesma chance de ser inserido na amostra.

Para Mattar (2001, p. 137), diz que a “amostragem probabilística: aquela em que cada elemento da população tem uma chance conhecida e diferente de zero de ser selecionado para compor a amostra”.

Matias-Pereira (2019) afirma que as amostras probabilísticas casuais simples são as em que cada elemento da população tem oportunidade igual de ser

incluído na amostra. Gil (2010, p. 99) descreve que a amostra probabilística aleatória simples “consiste basicamente em atribuir a cada elemento do universo um número único para, depois, selecionar alguns desses elementos de maneira casual”.

#### 4.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA E ANÁLISE DE DADOS

A partir de Matias-Pereira (2019, p. 93), diz que o procedimento de coleta de dados “trata-se da descrição das técnicas que serão empregadas para a coleta de dados”. Na análise dos dados, o autor afirma que se trata da descrição dos métodos a serem adotados na tabulação e análise dos dados.

O autor Gil (2010, p. 102) acrescenta que “para que os dados da pesquisa sejam livres de erros introduzidos pelos pesquisadores, ou por outras pessoas, é necessário supervisionar rigorosamente a coleta de dados”. O autor também enfatiza que a análise dos dados da pesquisa envolve procedimentos de codificação das respostas, tabulação dos dados e cálculos estatísticos.

A seguir, apresenta-se o procedimento de coleta de dados e as ações realizadas.

Figura 3 - Procedimento de coleta de dados e as ações realizadas

<b>PROCEDIMENTOS DE COLETA</b>	<b>AÇÕES REALIZADAS</b>
<b>Determinar o universo de pesquisa</b>	O universo da pesquisa é o município de Nova Prata, que segundo o IBGE, conta com 27.648 habitantes.
<b>Definir a amostra da pesquisa</b>	A amostra da pesquisa será 1% da população do município, o que corresponde a 276 habitantes.
<b>Elaborar o instrumento de pesquisa</b>	O instrumento de pesquisa é o questionário.
<b>Aplicar o pré-teste</b>	Aplica-se o pré-teste para 5% da amostra da pesquisa, ou seja, para 14 respondentes.
<b>Definir o questionário da pesquisa</b>	Através de perguntas abertas, fechadas e de múltipla escolha.
<b>Coletar o questionário</b>	O questionário é remetido aos respondentes utilizando o aplicativo <i>google forms</i> .
<b>Tabular os dados da pesquisa</b>	Desenvolve-se a tabulação das respostas obtidas através de tabelas, figuras e interpretação das questões.
<b>Apresentar os resultados</b>	Apresenta-se os resultados da pesquisa.

Fonte: Elaborado pelo autor (2021)

#### 4.3.1 TÉCNICAS DE PESQUISA

De acordo com Lozada e Nunes (2018, p. 171) as técnicas de pesquisa “são um conjunto de regras, metodologias e protocolos que os pesquisadores utilizam para atingir as metas de seus estudos. As técnicas de pesquisa são variadas, únicas em sua composição e flexíveis conforme as demandas que atendem.

As autoras Lakatos e Marconi (2019, p. 189) afirmam que “técnica é um conjunto de procedimentos de que se serve uma ciência ou arte; é a habilidade para usar esses preceitos ou normas. Toda ciência utiliza inúmeras técnicas na obtenção de seus propósitos”. Segundo as autoras, existem quatro técnicas para se desenvolver a pesquisa: coleta documental direta, coleta documental indireta, observação direta intensiva, e observação direta extensiva.

O instrumento de pesquisa a ser utilizado nesse trabalho é o questionário. O questionário é uma técnica de pesquisa de observação direta extensiva. Lakatos e Marconi (2019, p. 218), dizem que ele “é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”.

As perguntas podem ser classificadas de três formas:

- a) Abertas: Permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, e emitir opiniões;
- b) Fechadas: são aquelas que o informante escolhe sua resposta entre duas opções: sim e não;
- c) Múltipla escolha: Apresentam uma série de possíveis respostas, abrangendo várias facetas do mesmo assunto.

Dentre as diversas vantagens desse instrumento de pesquisa, as autoras destacam a economia de tempo, o grande número de dados, maior segurança, uniformidade na avaliação e impessoalidade do instrumento.



Como desvantagens, as autoras listam a pequena percentagem de retorno do instrumento, impossibilidade de ajudar em caso de questão mal compreendida, devolução tardia do instrumento e exigência de um universo homogêneo.

Sendo assim, utiliza-se como técnica de pesquisa a observação direta extensiva, através do instrumento de pesquisa o questionário.

## 5 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Este capítulo remete-se a aplicação do questionário à amostra de pesquisa; e possui como propósito, responder ao problema de pesquisa: Com o surgimento e a disseminação das *fintechs*, a perspectiva da implementação do *Open Banking*, e o surgimento do PIX, como a população está se adaptando as novas tecnologias?

### 5.1 QUESTIONÁRIO

Nesta etapa apresenta-se a pesquisa quantitativa, de nível descritivo e a estratégia como *survey*. Para este estudo, define-se como universo de pesquisa a população do município de Nova Prata, com 27.648 habitantes. A amostra foi definida por 1% da população do município, que é de 276 habitantes. Para o processo de coleta de dados foi distribuído um questionário, não identificado, de forma virtual pela ferramenta *Google Forms*.

#### 5.1.1 Desenvolvimento do instrumento de pesquisa - Questionário

Nesta etapa apresentam-se as perguntas que compõem o questionário aplicado aos habitantes do município de Nova Prata. Este questionário apresenta 20 perguntas, sendo composto de perguntas fechadas, de múltipla escolha e uma questão aberta, que tem como objetivo investigar os impactos de empresas financeiras digitais (*fintechs*) no sistema econômico brasileiro, e o surgimento de novas tecnologias do setor bancário.

A seguir, questionário original, antes da aplicação do pré-teste.

### **APRESENTAÇÃO**

A presente pesquisa está sendo desenvolvida pelo acadêmico Adams Pasini, sendo requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração pela Universidade de Caxias do Sul – Campus Universitário de Nova Prata.

A pesquisa representa etapa fundamental, para avaliar o quanto as novas tecnologias do setor bancário já fazem parte do dia à dia do cidadão pratense.

Essas novas ferramentas vieram para facilitar a relação das pessoas com o serviço bancário, tornando mais fácil e acessível a sua utilização e diminuindo as taxas pagas por serviços básicos.

Todas as informações aqui prestadas são tratadas de forma confidencial, com utilidade apenas para este trabalho de conclusão de curso, não sendo divulgadas informações dos nomes dos pesquisados. É importante que as questões sejam respondidas de acordo com o solicitado, para que a pesquisa proporcione um resultado satisfatório.

Não é necessário identificar-se.

Desde já agradeço sua compreensão e colaboração.

Atenciosamente,

Adams Pasini.

#### 5.1.1.1 Apresentação do instrumento de pesquisa

Apresentam-se as seguintes questões, integrantes no questionário utilizado para a amostra selecionada.

(1). Sexo

(...) Feminino

(...) Masculino

(2). Idade

(...) De 16 à 25 anos

(...) De 26 à 35 anos

(...) De 36 à 45 anos

(...) De 46 à 55 anos

(...) Acima de 55 anos

(3). Escolaridade

(...) Ensino fundamental

(...) Ensino médio

(...) Ensino superior

(...) Pós-graduação

(...) Mestrado e Doutorado

(4). Faixa salarial

(...) De 1 até 2 salários

(...) Acima de 2 até 4 salários

(...) Acima de 4 até 6 salários

(...) Acima de 6 até 8 salários

(...) Acima de 8 até 10 salários

(...) Mais de 10 salários

(...) Não possui renda

(5). Você utiliza algum banco digital?

(...) sim

(...) não

(6). Você utiliza algum banco tradicional?

(...) sim

(...) não

(7). Recentemente, você encerrou sua conta em banco tradicional e abriu uma em um banco digital?

(...) sim

(...) não

(8). Você é usuário do PIX?

(...) sim

(...) não

(9). Se utiliza o PIX, com que frequência faz transações por esse sistema durante a semana?

(...) 1 vez por semana

(...) de 2 a 3 vezes por semana

(....) de 4 a 5 vezes por semana

(...) mais de 5 vezes por semana

(10). Qual a principal finalidade para a qual você utiliza o PIX?

(...) Pagamento de contas

(....) Transferência para conhecidos

(....) Compras em lojas

(....) Outros. Citar: \_\_\_\_\_

(11). Levando em consideração a quantidade de golpes envolvendo o PIX, você se sentiria confortável sendo esta a única opção para realizar transferências e pagamentos?

(...) Sim

(...) Não

(...) Indiferente

(12). Você sabe o que é o *Open Banking*?

(...) Sim

(...) Não

(13). Qual é o grau de confiabilidade que você possui com a utilização das transações financeiras efetuadas em forma digital?

(....) Muito bom

(....) Bom

(....) Razoável

(....) Péssimo

(14). Quais as transações financeiras que você mais utiliza nas Instituições Financeiras tradicionais?

(....) Transferência

(...) Pagamento de contas

(....) Débito em conta

(....) Cartão de crédito

(...) Aplicações financeiras

(...) PIX

(...) Outros. Citar: \_\_\_\_\_

(15). Você faria estas mesmas transações financeiras que você costuma fazer nas Instituições Financeiras tradicionais, de maneira digital?

- (....) Sim
- (....) Não
- (....) Indiferente

(16). Você confiaria deixar todo o seu dinheiro a empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, ou seja, que só existem no plano virtual?

- (....) Confiaria muito
- (....) Confiaria
- (....) Confiaria pouco
- (....) Não confiaria

(17). No tocante aos Bancos digitais, qual a principal vantagem que você observa?

- (...) Agilidade
- (...) Praticidade
- (...) Segurança
- (...) Outro. Citar: \_\_\_\_\_

(18). Você acredita que os serviços através do Banco Digital, tendem a ser uma tendência de consumo?

- (...) Sim
- (...) Não

(19). Você acredita que os Bancos tradicionais podem ser substituídos pelos bancos digitais (*fintechs*)?

- (...) Sim
- (...) Não

(20). Apresentar aqui suas críticas e sugestões, referente aos Bancos Digitais e as novas tecnologias do setor bancário.

---

---

---

---

### **5.1.2 Pré-teste**

Para garantir o sucesso do questionário, essa etapa torna-se fundamental. Com relação ao conceito do pré-teste, Marconi e Lakatos (2012, p. 88) relatam que “depois de redigido, o questionário precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, aplicando-se alguns exemplares em uma pequena população escolhida”.

O questionário de pré-teste foi aplicado para 14 pessoas, nos dias 05 de setembro de 2021 até o dia 10 de setembro de 2021. Com o retorno do pré-teste, não se observou a necessidade alterar nenhuma questão.



## 6 ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste capítulo apresentam-se os aspectos referente aos dados primários, aos dados secundários e a apresentação dos resultados da pesquisa.

### 6.1 DADOS PRIMÁRIOS

Conforme Malhotra (2019, p. 110) “[...] os dados primários são originados pelo pesquisador com o objetivo específico de abordar o problema em estudo”.

Para Mattar (2001) são dados sob posse dos pesquisados, que não foram antes coletados. Seu propósito é atender as demandas da pesquisa em andamento.

Sobre as fontes básicas dos dados primários, Mattar (2001, p. 48) afirma que elas são “[...] pesquisado, pessoas que tenham informações sobre o pesquisado e situações similares”.

Os dados primários são provenientes da aplicabilidade da pesquisa, efetuada aos respondentes determinados na amostra da pesquisa.

### 6.2 DADOS SECUNDÁRIOS

Para Malhotra (2019, p. 82) “Os dados secundários são de acesso fácil, de custo relativamente baixo e de obtenção rápida”.

Com base em Mattar (2001, p. 48) eles são “[...] aqueles que já foram coletados, tabulados, ordenados e, às vezes, até analisados e que estão catalogados à disposição dos interessados”.

Mattar (2001) relata que as fontes básicas desses dados são as empresas, governos, instituições não governamentais, publicações e serviços padrões de informações de *marketing*.

Os dados secundários são provenientes de fontes de pesquisa que possuem os dados que já se encontram coletados e tabulados como os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, site do Banco Central do Brasil e site da Federação Brasileira dos Bancos para a definição do universo da pesquisa.

### 6.3 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Neste subcapítulo, apresenta-se a tabulação dos resultados da pesquisa, através de tabelas, figuras e interpretação para cada uma das questões, conforme apresenta-se a seguir, sabendo-se que houve um retorno de 82 questionários, o que corresponde a 29,7% da amostra da pesquisa que é de 276 questionários. Conforme Marconi e Lakatos (2012) afirmam que em média, os questionários expedidos pelo pesquisador alcançam 25% de devolução. A aplicação da pesquisa e o seu retorno se deu entre os dias 14 a 25 de setembro de 2021. Realizou-se a pesquisa através do *google forms*, através da geração do *link*

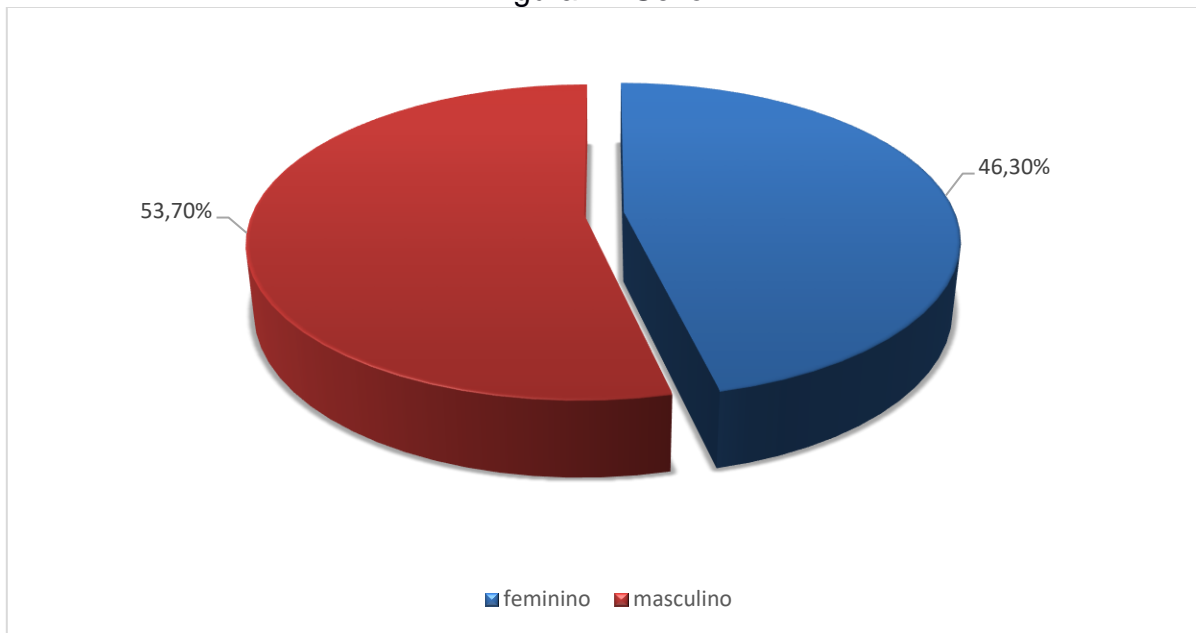
<https://forms.gle/fZhGQK3jmh8DYHJ98>

Tabela 1 - Sexo

<b>ALTERNATIVA</b>	<b>FREQUÊNCIA</b>	<b>PERCENTUAL</b>
Masculino	44	53,70%
Feminino	38	46,30%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 4 - Sexo



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: De acordo com a pesquisa, 53,7% do universo pesquisado é masculino e 46,3% corresponde ao sexo feminino.

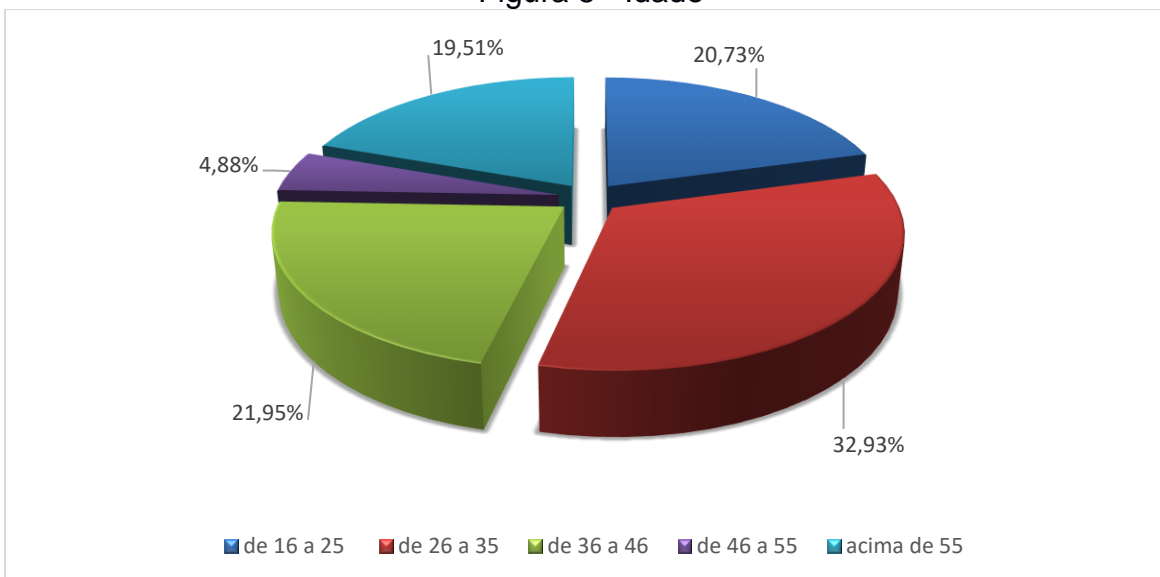
Tabela 2 - Idade

<b>Alternativa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
De 16 a 25	17	20,73%

De 26 a 35	27	32,93%
De 36 a 45	18	21,92%
De 46 a 55	4	4,88%
Acima de 55	16	19,51%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 5 - Idade



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Intepretação: Conforme os dados pesquisados, 20,73% do universo pesquisado possui de 16 a 25 anos, 32,93% possuem de 26 a 35 anos de idade, 21,92% está na faixa de 36 a 45 anos, 4,88% ficou na faixa de 46 a 55 anos e 19,51% possui mais de 55 anos.

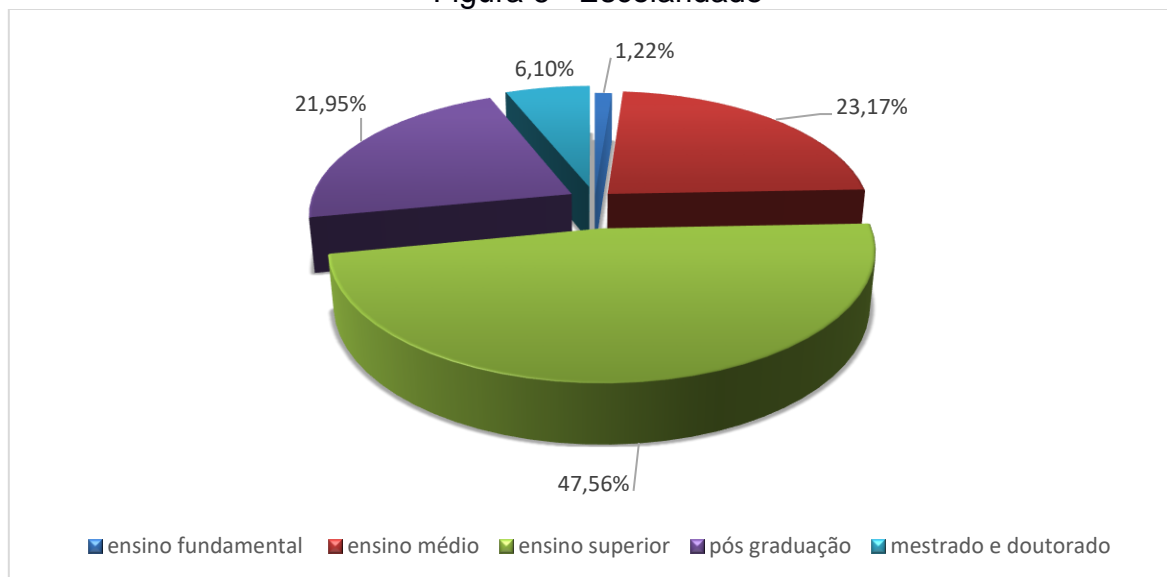
Tabela 3 - Escolaridade

Alternativa	Frequência	Percentual
Ensino Fundamental	1	1,22%

Ensino Médio	19	23,17%
Ensino Superior	39	47,56%
Pós-graduação	18	21,95%
Mestrado e doutorado	5	6,10%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 6 - Escolaridade



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: Segundo os resultados da pesquisa, 47,56% dos entrevistados possuem curso superior completo, 23,17% possuem o ensino médio completo, 21,95% são pós-graduados, 6,10% contam com mestrado e doutorado e 1,22% apenas o ensino fundamental.

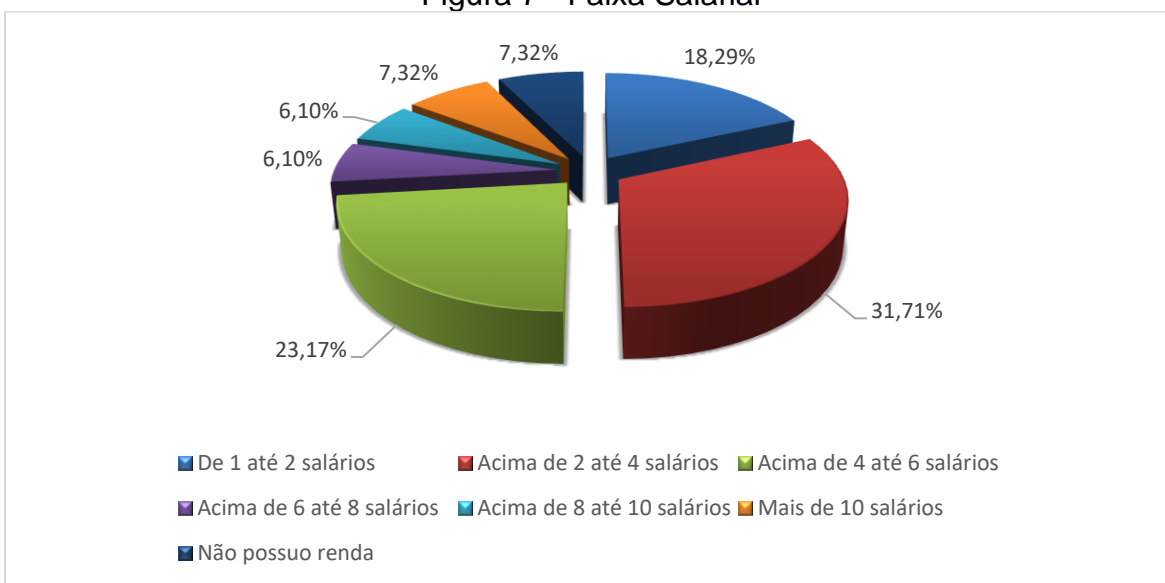
Tabela 4 - Faixa Salarial

Alternativa	Frequência	Percentual
De 1 até 2 salários	15	18,29%
Acima de 2 até 4 salários	26	31,71%
Acima de 4 até 6 salários	19	23,17%
Acima de 6 até 8 salários	5	6,10%

Acima de 8 até 10 salários	5	6,10%
Mais de 10 salários	6	7,32%
Não possuo renda	6	7,32%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 7 - Faixa Salarial



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

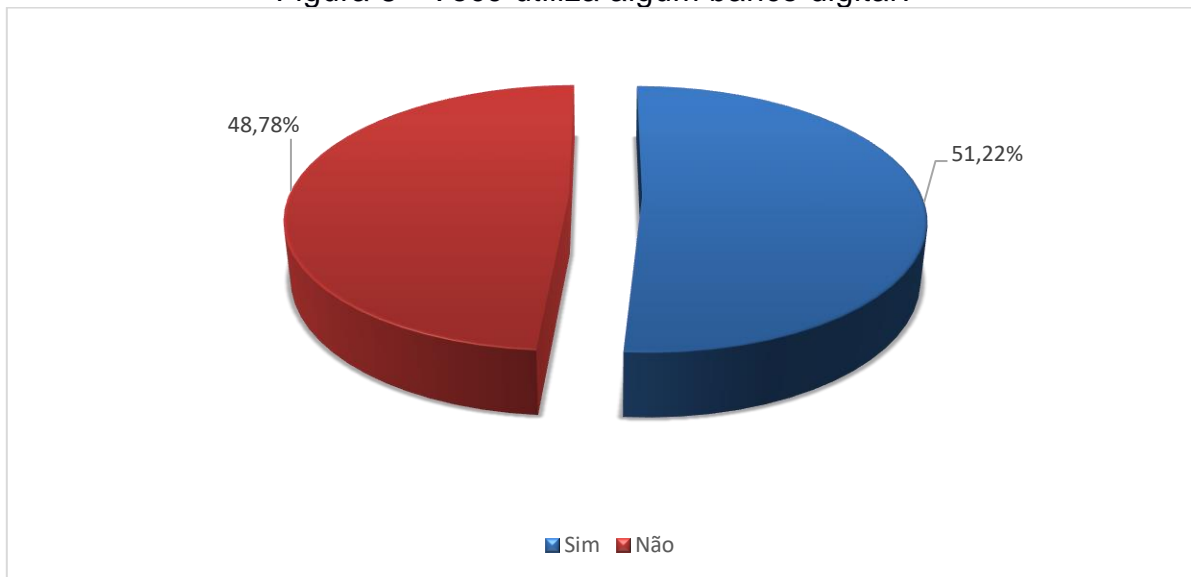
Interpretação: De acordo com a pesquisa 31,71% dos entrevistados recebe acima de 2 até 4 salários, 23,17% afirmam receber acima de 4 até 6 salários, dos entrevistados 18,29% afirmou receber de 1 até 2 salários, 6,10% dos entrevistados recebe acima de 6 até 8 salários, de 8 até 10 salários representou 6,10% dos entrevistados, do total entrevistado 7,32% respondeu que recebe mais de 10 salários e 7,32% respondeu que não recebe renda.

Tabela 5 - Você utiliza algum banco digital?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	42	51,22%
Não	40	48,78%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 8 - Você utiliza algum banco digital?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

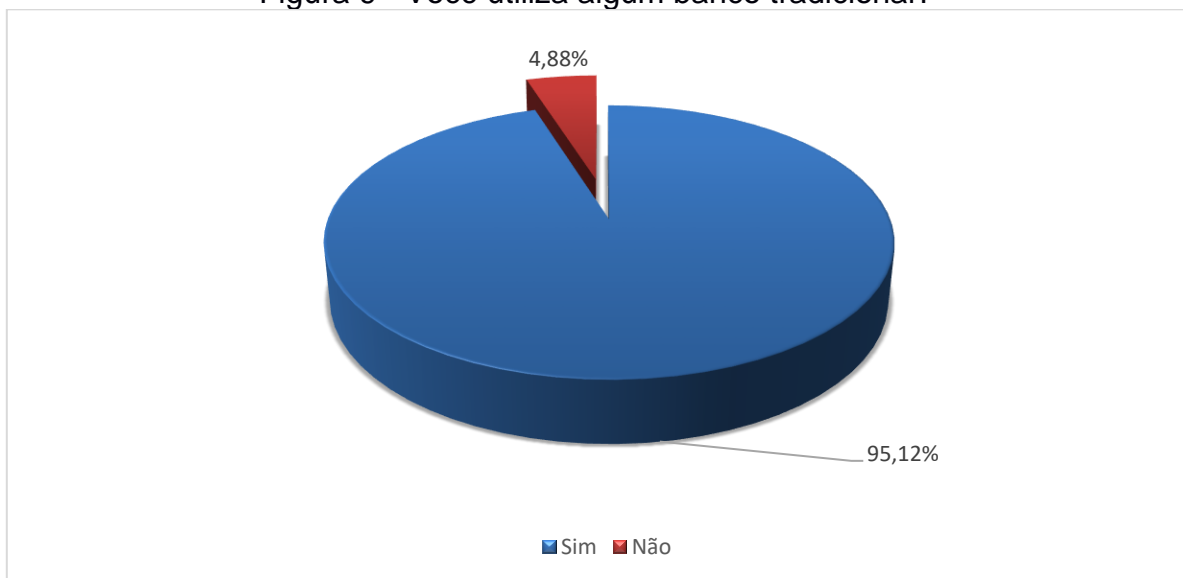
Interpretação: Dentro da amostra pesquisada, 51,22% afirmou que utiliza algum banco digital e 48,78% afirmou que não utiliza.

Tabela 6 - Você utiliza algum banco tradicional?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	78	95,12%
Não	4	4,88%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 9 - Você utiliza algum banco tradicional?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: De acordo com a pesquisa 95,12% dos entrevistados afirmou que utiliza algum banco tradicional e 4,88% não utiliza.

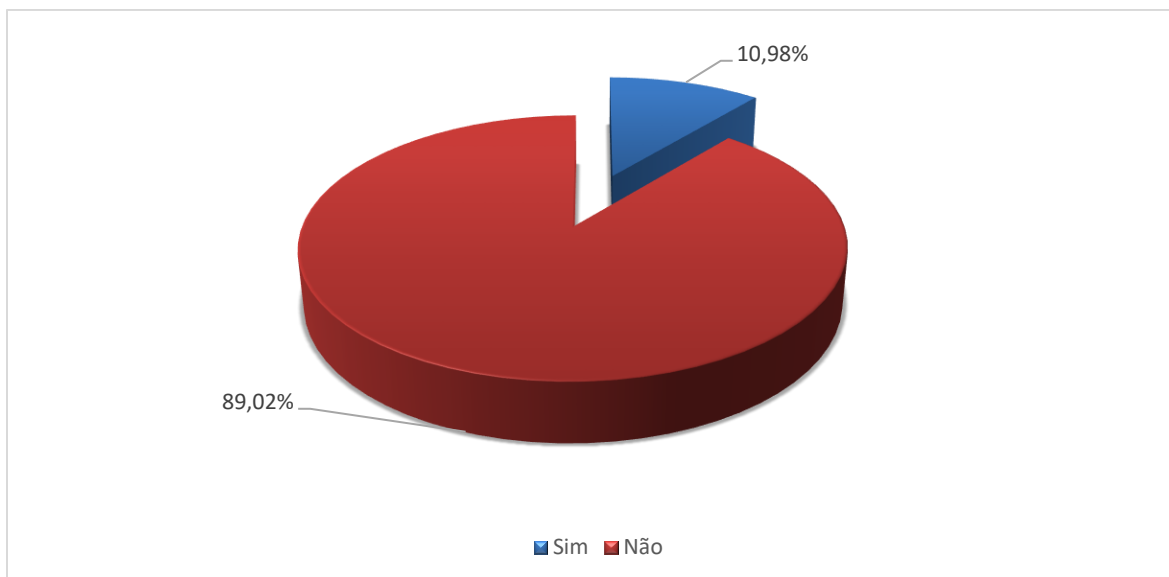
Tabela 7 - Recentemente, você encerrou sua conta em banco tradicional e abriu uma conta em um banco digital?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	9	10,98%
Não	73	89,02%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 10 - Recentemente, você encerrou sua conta em banco tradicional e abriu uma conta em um banco digital?





Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

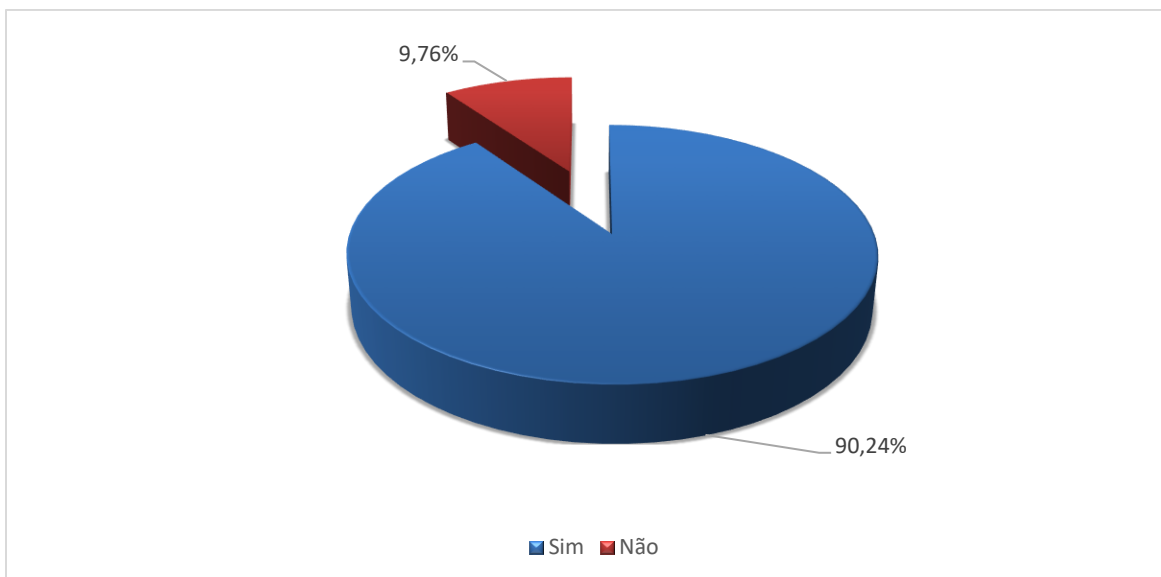
Interpretação: Pelos dados da pesquisa, descobriu-se que 89,02% dos entrevistados não encerrou sua conta nos bancos tradicionais e abriu outra em algum banco digital enquanto 10,98% responderam o contrário.

Tabela 8 - Você é usuário do PIX?

<b>Alternativa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	74	90,24%
Não	8	9,76%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 11 - Você é usuário do PIX?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

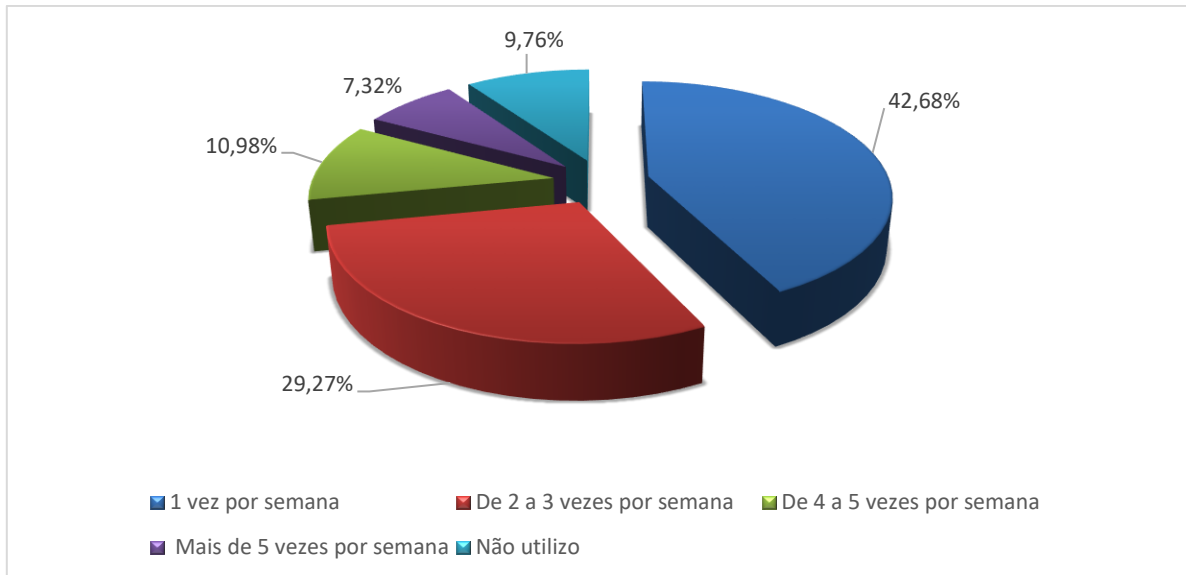
Interpretação: De acordo com a pesquisa, 90,24% do universo entrevistado afirmou ser usuário do PIX, enquanto 9,76% afirmou não utilizar.

Tabela 9 - Se utiliza o PIX, com que frequência faz transações por esse sistema durante a semana?

<b>Alternativa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
1 vez por semana	35	42,68%
De 2 a 3 vezes por semana	24	29,27%
De 4 a 5 vezes por semana	9	10,98%
Mais de 5 vezes por semana	6	7,32%
Não utilizo	8	9,76%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 12 - Se utiliza o PIX, com que frequência faz transações por esse sistema durante a semana?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

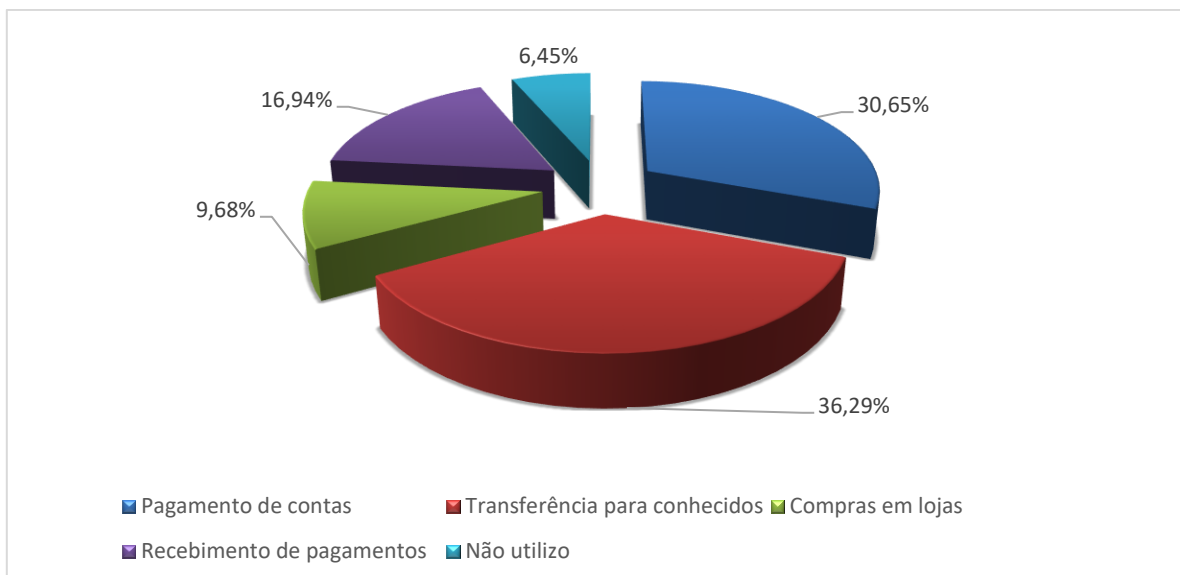
Interpretação: Segundo os dados pesquisados, 42,68% dos entrevistados utiliza o pix ao menos uma vez por semana, 29,27% utiliza o pix de duas a três vezes por semana, 10,98% dos entrevistados afirmaram que utilizam o pix de 4 a 5 vezes por semana, dos entrevistados 9,76% afirmaram que não utilizam o pix e 7,32% utilizam o pix mais de 5 vezes por semana.

Tabela 10 - Qual a principal finalidade para a qual você utiliza o PIX?

<b>Alternativa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Pagamento de contas	38	30,65%
Transferência para conhecidos	45	36,29%
Compras em lojas	12	9,68%
Recebimento de pagamentos	21	16,94%
Não utilizo	8	6,45%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 13 - Qual a principal finalidade para a qual você utiliza o PIX?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: Com base no questionário da pesquisa, 36,29% dos entrevistados afirmou que a principal finalidade para a qual utilizam o pix é para fazer transferências para conhecidos, para 30,65% a finalidade é o pagamento de contas, 16,94% afirmaram que utilizam para receber pagamentos, 9,68% afirmou que utiliza o pix para realizar compras em lojas e 6,45% não utiliza o pix.

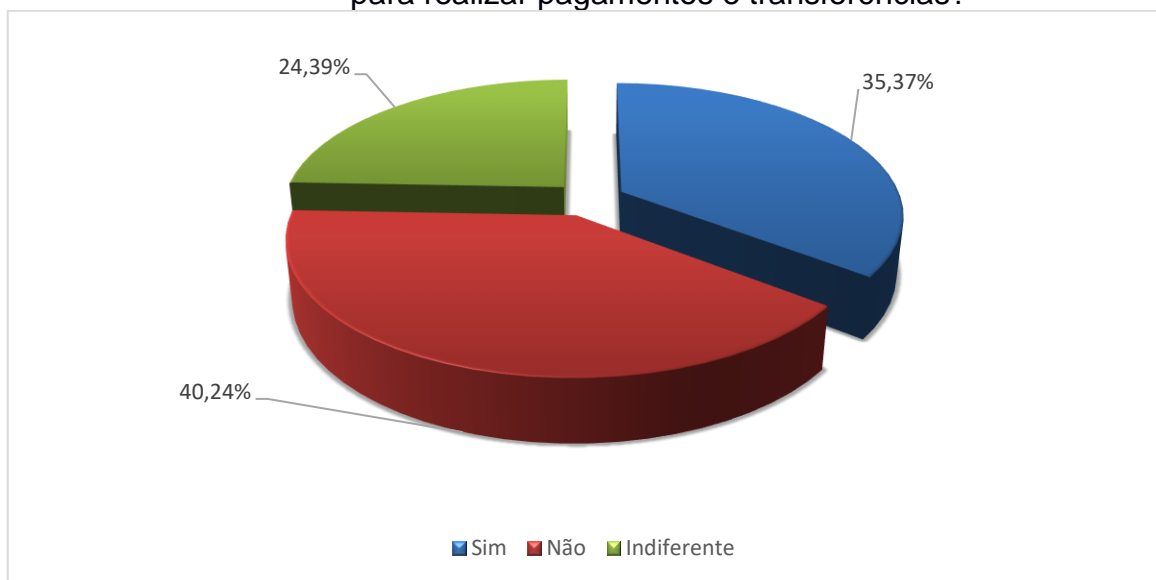
Tabela 11 - Levando em consideração a quantidade de golpes envolvendo o PIX, você se sentiria confortável sendo está a única opção para realizar pagamentos e transferências?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	29	35,37%
Não	33	40,24%
Indiferente	20	24,39%

<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 14 - Levando em consideração a quantidade de golpes envolvendo o PIX, você se sentiria confortável sendo está a única opção para realizar pagamentos e transferências?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: Segundo os dados, 40,24% do universo pesquisado respondeu que não se sentiria confortável se o pix fosse a única opção de fazer operações bancárias, 35,37% respondeu que se sentiriam confortáveis sendo o pix a única opção de transferências e 24,39% se sente indiferente a essa questão.

Tabela 12 - Você sabe o que é o *Open Banking*?

<b>Alternativa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Sim	49	59,76%
Não	33	40,24%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 15 - Você sabe o que é o *Open Banking*?

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

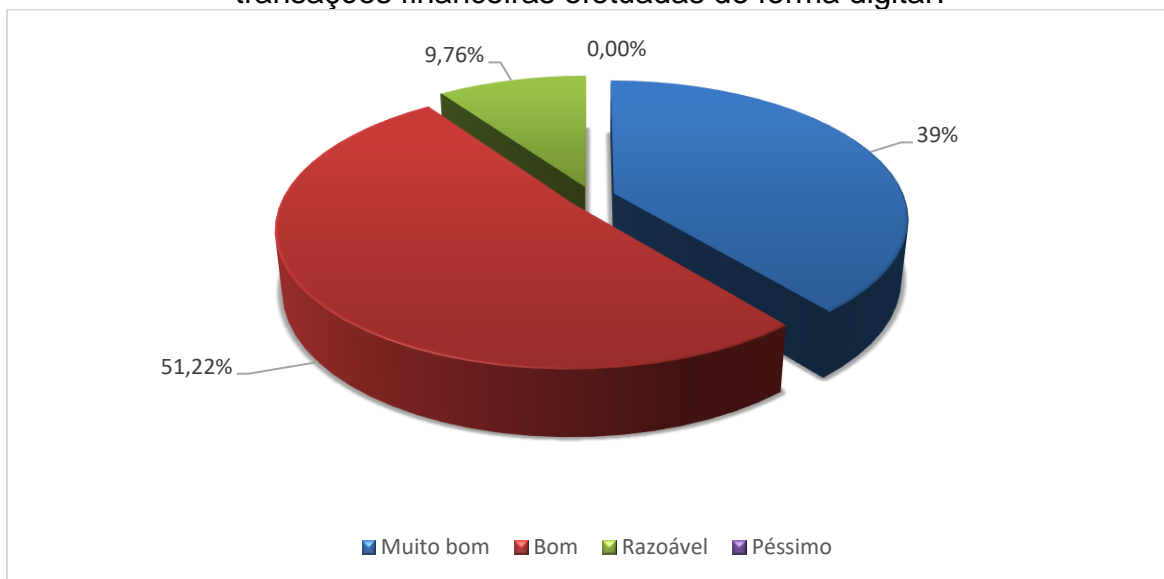
Interpretação: Conforme o universo pesquisado, 59,76% dos entrevistados afirmou saber o que é o *Open Banking* e 40,24% afirmou não saber.

Tabela 13 - Qual o grau de confiabilidade você possui com a utilização de transações financeiras efetuadas de forma digital?

Alternativa	Frequência	Percentual
Muito bom	32	39%
Bom	42	51,22%
Razoável	8	9,76%
Péssimo	0	0%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 16 - Qual o grau de confiabilidade você possui com a utilização de transações financeiras efetuadas de forma digital?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: Com base na pesquisa, pode-se verificar que para 51,22% das pessoas classificam a confiabilidade das transações financeiras de forma digital como bom, para 39% do universo a confiabilidade desse serviço é muito bom, para 9,76% a confiabilidade é razoável e 0% das pessoas classificaram como péssimo.

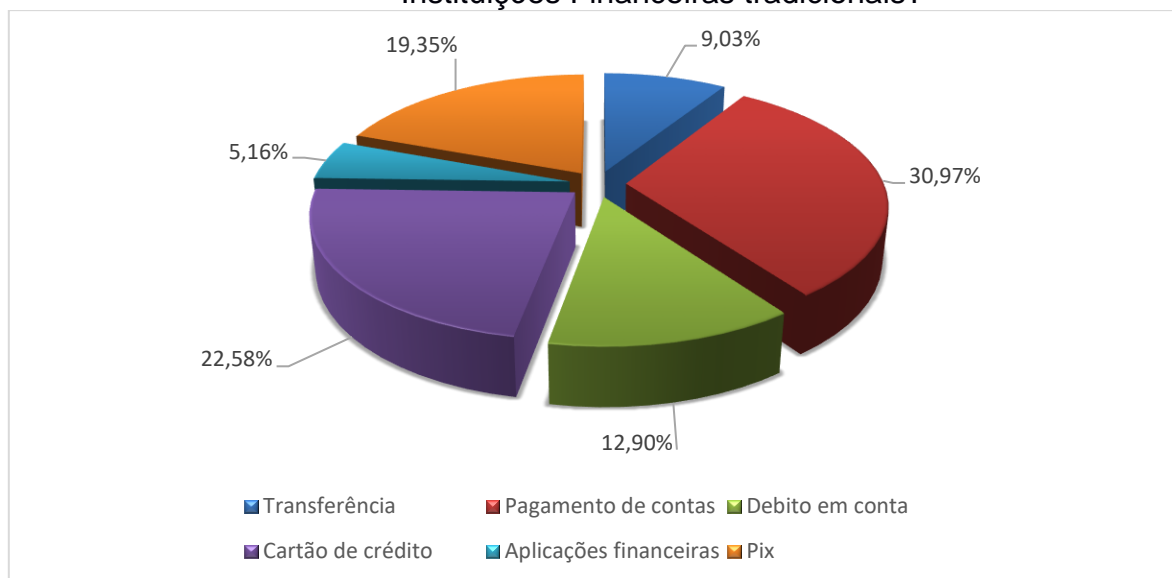
Tabela 14 - Quais as transações financeiras que você mais utiliza nas Instituições Financeiras tradicionais?

Alternativa	Frequência	Percentual
Transferência	14	9,03%
Pagamento de contas	48	30,97%
Debito em conta	20	12,90%
Cartão de crédito	35	22,58%
Aplicações financeiras	8	5,16%
Pix	30	19,35%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100%</b>



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 17 - Quais as transações financeiras que você mais utiliza nas Instituições Financeiras tradicionais?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

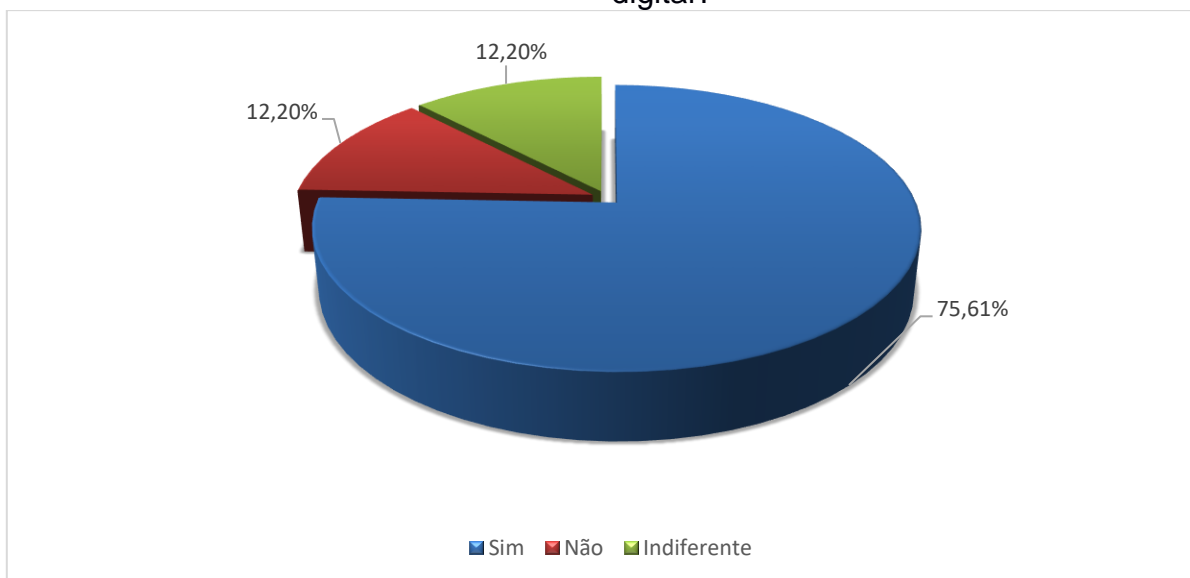
Interpretação: De acordo com a pesquisa realizada, pode-se inferir que para 30,97% dos entrevistados, a principal transação realizada nas instituições tradicionais é o pagamento de contas, para 22,58% a principal transação é a contratação de cartão de crédito, 19,35% respondeu que o principal uso das instituições tradicionais é o cadastro de chave Pix, para 12,90% o uso principal é o débito em conta, 9,03% respondeu que o uso principal são as transferências e para 5,16% dos entrevistados o principal produto dos bancos tradicionais são as aplicações financeiras.

Tabela 15 - Você faria estas mesmas transações financeiras que você costuma fazer nas Instituições Financeiras tradicionais, de maneira digital?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	62	75,61%
Não	10	12,20%
Indiferente	10	12,20%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 18 - Você faria estas mesmas transações financeiras que você costuma fazer nas Instituições Financeiras tradicionais, de maneira digital?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: De todo o universo pesquisado, 75,61% do total faria as mesmas transações que fazem nos bancos tradicionais de forma totalmente digital, 12,20% dos pesquisados não faria e para 12,20% se posicionaram de maneira indiferente.

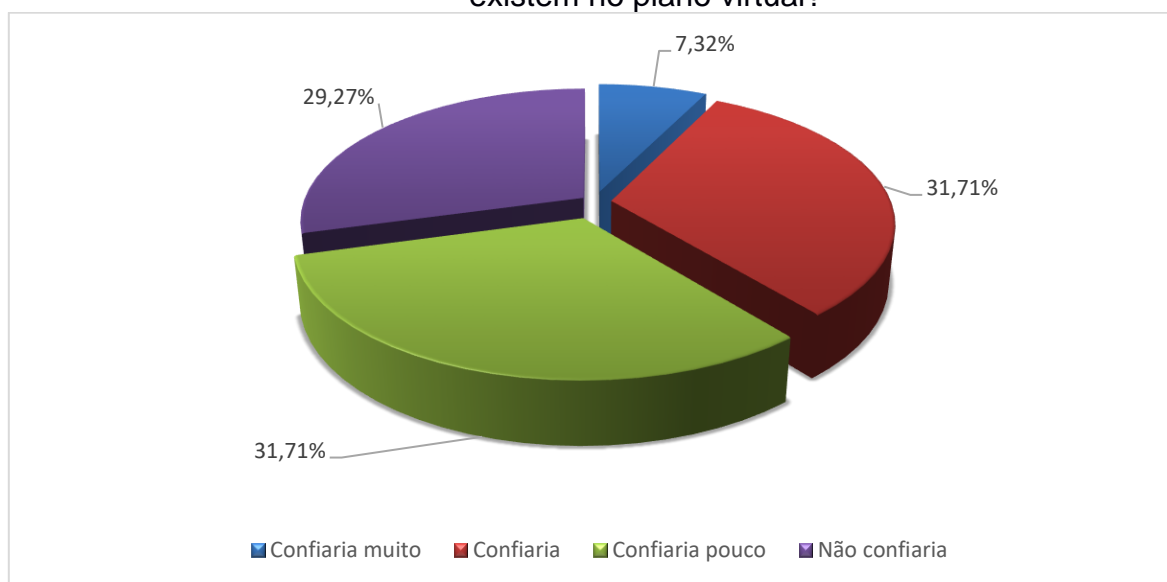
Tabela 16 - Você confiaria deixar todo o seu dinheiro a empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, ou seja, que só existem no plano virtual?

Alternativa	Frequência	Percentual
Confiaria muito	6	7,32%
Confiaria	26	31,71%
Confiaria pouco	26	31,71%
Não confiaria	24	29,27%

<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>
--------------	-----------	-------------

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 19 - Você confiaria deixar todo o seu dinheiro a empresas que desenvolvem produtos financeiros totalmente digitais, ou seja, que só existem no plano virtual?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: Tomando a pesquisa realizada como base, pode-se concluir que 31,71% dos entrevistados apenas confiaria em deixar todo o seu dinheiro em instituições financeiras que existem apenas no plano virtual, 31,71% também responderam que confiariam pouco, já 29,27% do universo não confiaria em deixar seu dinheiro nas *Fintechs* e apenas 7,32% respondeu que confiaria muito.

Tabela 17 - No tocante aos Bancos digitais, qual a principal vantagem que você observa?

<b>Alternativa</b>	<b>Frequência</b>	<b>Percentual</b>
Agilidade	24	29,27%
Praticidade	54	65,85%
Segurança	4	4,88%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 20 - No tocante aos Bancos digitais, qual a principal vantagem que você observa?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

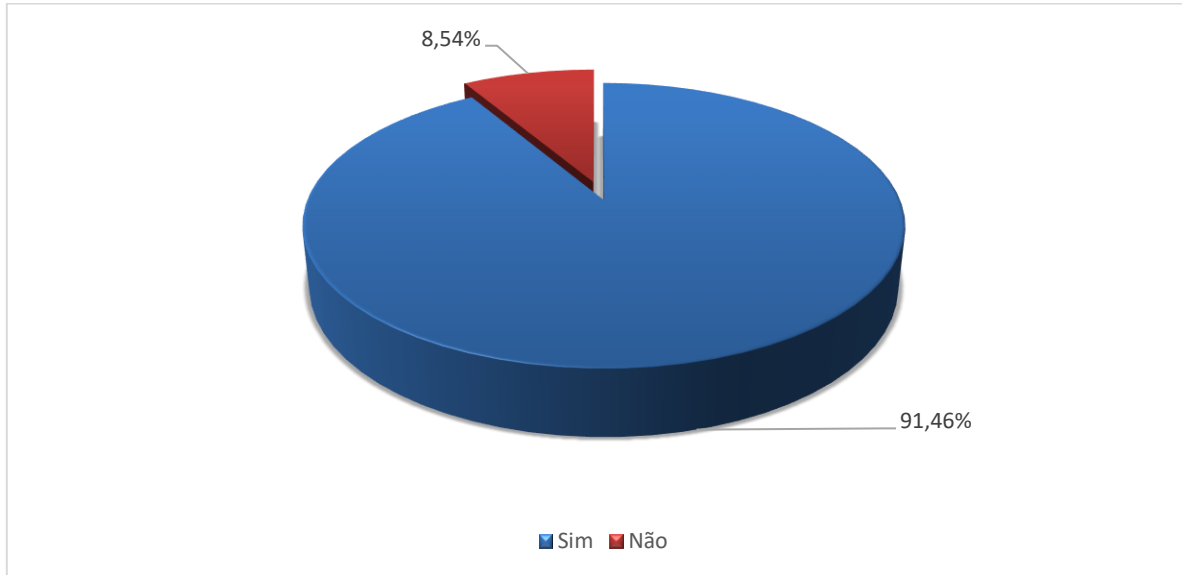
Interpretação: De acordo com a pesquisa, 65,85% apontaram que o principal atrativo dos bancos digitais é a praticidade, 29,27% dos entrevistados viram como principal vantagem das *fintechs* a agilidade e 4,88% apontaram a segurança como principal atrativo.

Tabela 18 - Você acredita que os serviços através do Banco Digital, tendem a ser uma tendência de consumo?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	75	91,46%
Não	7	8,54%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 21 - Você acredita que os serviços através do Banco Digital, tendem a ser uma tendência de consumo?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

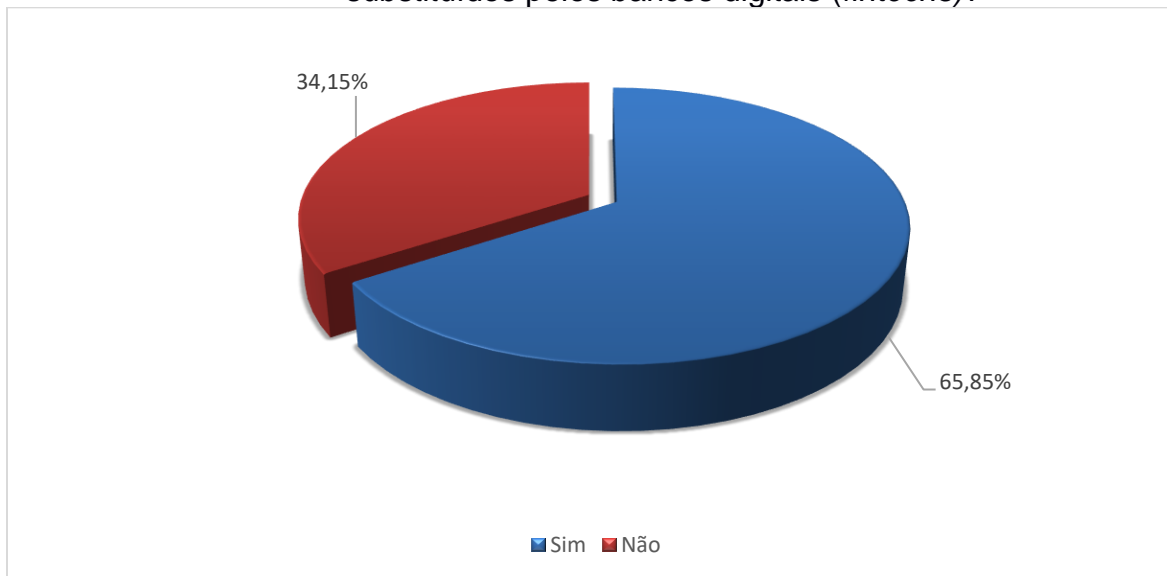
Interpretação: Com base nos dados pesquisados, 91,46% das pessoas acreditam que os serviços através dos bancos digitais serão uma tendência de consumo, já 8,54% não acreditam nisso.

Tabela 19 - Você acredita que os Bancos tradicionais podem ser substituídos pelos bancos digitais (*fintechs*)?

Alternativa	Frequência	Percentual
Sim	54	65,85%
Não	28	34,15%
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Figura 22 - Você acredita que os Bancos tradicionais podem ser substituídos pelos bancos digitais (*fintechs*)?



Fonte: Elaborado pelo autor através de pesquisa (2021)

Interpretação: De acordo com a pesquisa, 65,85% acreditam que os bancos tradicionais podem ser substituídos pelas *Fintechs*, enquanto que 34,15% dos entrevistados não acreditam que as *Fintechs* substituam os bancos tradicionais.

A seguir, segue tabulação da questão aberta, “Apresentar aqui suas críticas e sugestões, referente aos Bancos Digitais e as novas tecnologias do setor bancário.”, que teve como retorno 51 respostas. Abaixo se encontra a relação dessas respostas:

- 1) Nada

- 2) A vantagem do banco digital é a onipresença em todos os lugares do mundo. Mas por outro lado não se tem ele em lugar algum. Ele está em todos os lugares, e em lugar nenhum. É como Deus. E vai da crença e conforto dos clientes acreditar ou não.
- 3) Essas novas tecnologias ainda não são muito confiáveis. Precisamos de bancos que nos de confiança, isso se conquista com o tempo. Estar perto do cliente é uma dica.
- 4) Não tenho conta nesse tipo de banco, fiz pix pq acabei precisando, mas prefiro a transferência.
- 5) Sou usuária de Banco Digital há bastante tempo e noto que vem melhorando a cada ano. Gosto pela praticidade tanto no pagamento de contas quanto no recebimento de pagamentos, somos uma empresa MEI e a abertura e manutenção de conta em Banco Tradicional necessitou de muita burocracia, por isso optamos pelo digital para PJ também!
- 6) Acredito que o principal problema nessas novas tecnologias do setor bancário moderno sejam os diversos golpes, tal como foi citado em uma das questões acima, portanto creio ser necessário um alto investimento em segurança digital até para a própria confiança de seus usuários nessas novas ferramentas.
- 7) Eh novo. Assimilacao
- 8) Bancos físicos tem de ser mais seguros principalmente pela questão de se houver qualquer tipo de problema você pode estar se relacionando presencialmente e resolvendo na mesma hora, enquanto bancos virtuais você normalmente não sabe com quem está conversando, às vezes há uma demora para que o atendimento seja realizado e claro, a insegurança sobre

o problema. Apesar, prevalece a agilidade tanto para pagamentos, transferências e pix para que a pessoa não saia de seu conforto. Além da existência de apps de bancos físicos, há muitas pessoas que não tem acesso, como por exemplo idosos, e é de conhecimento que os mesmos não costumam confiar neste tipo de sistema 100% virtual e/ou online.

- 9) Sou muito adepta dos bancos digitais e do pix, não vivo mais sem!
- 10) A tendência é o aumento de usuários utilizado este tipo de serviço, mas ainda haverá resistência de pessoas mais idosas. Com isso, os bancos digitais necessitam captar este segmento de clientes.
- 11) Saque
- 12) Acredito que o pix é uma ótima ferramenta, porem acredito que a criação dele tenha sido feita por outro motivo e não apenas facilitar a vida do consumidor
- 13) Bastante agilidade
- 14) Interessante
- 15) As novas tecnologias vem para facilitar e agilizar os serviços bancários. Mas, por outro lado, expõem dados sigilosos dos usuários devido a fragilidade dos sistemas. Necessário se faz, criar programas, sistemas mais seguros.
- 16) E um novo tempo em banco digital onde Men todos podemos confiar
- 17) Praticidade, pix vc tem, O dinheiro na conta na hora!



- 18) Pix é bem prático!!!
- 19) Ainda não está totalmente seguro.
- 20) Muito satisfeita com o banco digital NuBank que utilizo
- 21) Os bancos digitais são mais práticos, rápidos sem tanta burocracia como os bancos tradicionais ,desde a abertura da conta até o limite do cartão de crédito
- 22) Dificuldade para movimentar dinheiro em espécie
- 23) Tudo precisa evoluir!
- 24) Sem experiências e conhecimento para opinar sobre operações com bancos digitais.
- 25) Banco digital acho apenas mais um serviço. Prefiro bancos tradicionais. Não sou apenas um número.
- 26) Ainda requerem mais segurança
- 27) A tendência é que essas facilidades agilizem os processos e criem maior competitividade, porém, também aumentam as possibilidades de golpes e de vazamento de informações sigilosas.
- 28) Bancos digitais hoje em dia são a maioria dos destinos de recursos de golpes virtuais, sua facilidade propicia abrigo aos golpistas.
- 29) Morosidade na solução de problemas.

- 30) Maior investimento em segurança
- 31) Melhorias quanto a possibilidade de cancelamentos.
- 32) Tem bancos q o pix se torna mais difícil de mexe doq outros , podia coloca umas palavras mais fáceis mais claras
- 33) Não tenho
- 34) O processo digital ainda precisa ser mais seguro
- 35) Naoy confiaria meu dinheiro a empresas q reportam prejuízo.
- 36) Sem ideia
- 37) O pix é uma forma de facilitar transferencias financeiras entre usuarios, porém como geralmente essas transferências não ocorrem sob um intermediário, elas acabam por se tornar vulneráveis a golpes. Agora sobre o Open Banking, o uso de informações por outros bancos/intituições é um perigo iminente á privacidade alheia, pois esses dados compartilhados podem em algum momento estar sujeito a maiores chances de brechas na segurança. Apesar das Fintechs estarem crescendo, elas não possuem a mesma credibilidade e renome como instituições mais antigas que estão no mercado a séculos.
- 38) Digitalização não substituirá por completo o banco tradicional que também está digitalizando os seus serviços.
- 39) Ok

- 40) Quanto menos burocracia melhor
- 41) Críticas: open banking atinge o sigilo bancário
- 42) Sem opinião.
- 43) Sem sugestões, pra mim são bons assim
- 44) Devem demonstrar maior segurança, interagindo mais com as pessoas e deixando o sistema mais fácil de ser utilizado.
- 45) É uma tendência.
- 46) Eu sou entusiasta. Só vejo vantagens!
- 47) Por nos proporcionar muita praticidade, sugiro mais proteção no sistema digital, para que possamos fazer nossas transações em segurança.
- 48) As fintechs são muito atrativas para pessoas físicas, pela agilidade e por terem menos taxas. Porém ainda não é atrativo para pessoas jurídicas.
- 49) Valor de mercado parece ser superestimado
- 50) Não tenho críticas do novo método agora depende do povo aderir , tem bastante gente que não faz esse tipo de transação ..
- 51) Banco digital só existe porque existe agências de outros bancos de forma física.

Como um resumo das principais respostas do questionário em aberto, podemos destacar a questão da segurança dos meios digitais de realizar operações bancárias como o principal fator para essa modalidade não contar com um crescimento ainda mais dentro do universo pesquisado. Outro ponto de destaque dos entrevistados foi a praticidade envolvendo o PIX e a falta de burocracia para manter relação de negócios com os bancos digitais.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho realizado deixou claro que as novas tecnologias do setor bancário estão cada mais presentes no dia a dia das pessoas, seja pela adesão dos consumidores aos bancos digitais, ou *Fintechs*, seja pela grande adesão que o sistema brasileiro de pagamentos, o PIX, teve. Dados da pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2021 (ano base 2020) demonstraram que, no ano passado, pela primeira vez na história as transações realizadas de maneira digital representaram mais de 51% de todas as operações realizadas no País.

Juntos, os canais digitais (*internet banking e mobile banking*) concentraram 67% de todas as transações realizadas e são responsáveis por 8 em cada 10 pagamentos de contas, e por 9 em cada 10 contratações de crédito. Entre os 21 bancos que participaram do levantamento, 8 responderam que foram abertas 7,6 milhões de contas pelos canais digitais, uma alta de 90% ante 2019.

Esta mesma pesquisa trouxe dados interessantes referentes ao PIX, que entrou em funcionamento em 16 de novembro de 2020. entre os 21 bancos pesquisados, as transações pelo Pix somaram 59,2 milhões, número que foi para 338,2 milhões em março deste ano, um crescimento de 471%; enquanto as transferências caíram de 229,4 milhões para 218,5 milhões no mesmo período. A pesquisa mostrou que o número de usuários cadastrados com mais de 30 recebimentos por Pix no mês aumentou de 6 mil para 519 mil em março.

Apesar da grande adesão da população a essas novas tecnologias, através da pesquisa pode-se afirmar que os consumidores ainda não abrem mão dos bancos tradicionais para deixar seu dinheiro, já que 95,1% da amostra pesquisa afirmou ainda utilizar algum banco tradicional e 89% do universo pesquisado não encerrou sua conta em banco tradicional para utilizar apenas bancos digitais. Ainda nessa questão, cabe destacar que para 65,9% dos entrevistados os bancos digitais não serão substituídos pelas *Fintechs*.

Quanto a confiabilidade dessas tecnologias, cabe destacar que 64,6% das pessoas entrevistadas não se sentiriam seguras se o PIX fosse o único meio disponível para realizar transações bancárias.

A resposta ao problema de pesquisa, que remete ao seguinte: com o surgimento e a disseminação das *fintechs*, a perspectiva da implementação do Open Banking, e o surgimento do PIX, como a população está se adaptando às novas tecnologias? Verifica-se como resposta ao problema de pesquisa os seguintes aspectos: (i) de maneira geral, a população vem se adaptando bem as novas tecnologias do setor bancário; (ii) apesar do crescimento das *Fintechs*, as pessoas ainda estão bastante relutantes em abandonar as instituições financeiras tradicionais para trabalharem apenas com bancos digitais; (iii) o PIX ainda tem grande potencial de crescimento, já que supre quase todas as necessidades da população no que se refere a operações bancárias; (iv) os bancos que existem apenas no plano virtual, carecem de mecanismos para suprir uma demanda de todos usuários de bancos, que é a possibilidade de sacar dinheiro em espécie.

Diante disso, apresenta-se como sugestão ao Banco Central do Brasil, trabalhar em soluções que ofereçam maior segurança aos usuários do PIX, para que se evitem fraudes ou golpes utilizando esse serviço revolucionário. E para as *Fintechs*, encontrar parcerias com bancos tradicionais, para que seja possível utilizar sua rede para realizar saques de quantias em espécie.

## REFERÊNCIAS

ABFINTECHS; PWC. **Pesquisa Fintechs Deep Dive 2020**. Disponível em: [https://www.pwc.com.br/pt/publicacoes/setores-atividade/assets/financeiro/2021/pesquisa\\_deep\\_dive\\_fintech\\_2020\\_23\\_dez2020.pdf](https://www.pwc.com.br/pt/publicacoes/setores-atividade/assets/financeiro/2021/pesquisa_deep_dive_fintech_2020_23_dez2020.pdf) . Acesso em: 24 de agosto de 2021.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

ARNER, D. W.; BARBERIS, J.; BUCKLEY, B. P. **The Evolution of Fintech: A New PostCrisis Paradigm?** Disponível em: <https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553> acessado em 20 de maio de 2021

ASSAF Neto, Alexandre. **Mercado Financeiro**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2001.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Regimento Interno. 2020**. Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/content/acessoinformacao/acesso\\_informacao\\_docs/RegimentoInterno.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/acessoinformacao/acesso_informacao_docs/RegimentoInterno.pdf) Acesso em: 30 de junho 2020.

COSTA, A. F. **Colírio Mnemônico: assinaturas visuais e o papel da linguagem publicitária na construção de seus significados**. Disponível em <https://sapientia.pucsp.br/bitstream/handle/20574/2/Alan%20Faquinetti%20da%20Costa.pdf> acessado em 20 de maio de 2021

DE SORDI, José Osvaldo. **Desenvolvimento de projeto de pesquisa**. 1. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

EURO BANKING ASSOCIATION. **Understanding the business relevance of Open APIs and Open banking for banks. Information Paper, EBA Working Group on Electronic Alternative Payments Version 1.0**, [S.l.], maio de 2016. Disponível em: <https://www.abe-eba.eu/media/azure/production/1522/business-relevance-of-openapis-and-open-banking-for-banks.pdf>. Acesso em: 05 de junho de 2020

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro: Produtos e Serviços**. 16<sup>a</sup>. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2018.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HEPBURN, George. **Who coined the term “fintech?** Disponível em <https://www.quora.com/Who-coined-the-term-fintech>. Acesso em 09 de maio de 2021.

KERR, Roberto Borges. **Mercado financeiro e de capitais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2011.

LAKATOS, Eva Maria. MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

LEE, I.; SHIN, Y. J. Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. **Business Horizons**, , ago. 2018. Disponível em <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0007681317301246>  
Acesso em: 25 de agosto de 2021

LOZADA, Gisele; NUNES, Karina da Silva. **Metodologia científica**. Porto Alegre: Sagah, 2018.

MALAVASI, Eike. **O que é Open Banking? Promovendo o futuro dos bancos com APIs**. Sensedia, Campinas, 18 nov. 2016. disponível em <https://www.sensedia.com/blog/negocios-digitais/o-que-e-open-banking>  
acessado em 15 de maio de 2021.

MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: uma orientação aplicada**. 7.ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MATIAS-PEREIRA, José. **Manual de metodologia da pesquisa científica**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

MATTAR, Fauze N. **Pesquisa de Marketing**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2001.

MICHEL, Maria Helena. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

OLIVEIRA, Marcos Cavalcante. Moeda, **Juros e Instituições Financeiras: Regime Jurídico**. 2ªEd. Editora Forense, 2009

**Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2021**, disponível em <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>



Acesso em 10 de novembro de 2021

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

ROHAN, Paul. **Open Banking Strategy Formation**. Los Angeles, CA: Create Space, 2017.

RYU, H.-S. **What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type**. **Industrial Management & Data Systems**, Disponível em <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IMDS-07-2017-0325/full> Acesso em: 25 de agosto de 2021