

## **FINTECHS - BANCOS VIRTUAIS E TRADICIONAIS: PADRÃO DE UTILIZAÇÃO DOS JOVENS UNIVERSITÁRIOS DO RIO DE JANEIRO**

**Daniel Pacheco Fidelis (Departamento de Empreendedorismo e Gestão da Universidade Federal Fluminense (UFF))- [danielfidelis@id.uff.br](mailto:danielfidelis@id.uff.br);**

### **Resumo:**

Nesta pesquisa, foram coletados e analisados dados a respeito do padrão de utilização de fintechs e bancos tradicionais pelos jovens universitários do Rio de Janeiro. Contextualizando o cenário atual e trazendo para o referencial teórico a realidade da concorrência entre bancos virtuais e tradicionais no período pós pandêmico, o problema central foi a percepção desses serviços pelo público alvo e sua visão a respeito das funcionalidades de cada um. Foi aplicado um questionário aos estudantes, com o objetivo de colher as informações diretamente da fonte primária. Em nossos resultados, constatamos que os jovens universitários do RJ já utilizam mais os serviços financeiros das fintechs (bancos virtuais) do que dos bancos tradicionais, partindo do pressuposto de suas vantagens tecnológicas.

**Palavras-Chave:** Fintechs, Bancos virtuais, Bancos tradicionais.

### **1. Introdução**

Atualmente, no mercado financeiro mundial, as fintechs têm tomado uma grande fatia. No Brasil, o mercado de serviços bancários de varejo atendido, por vários anos, apenas por cinco gigantes disputando entre si, hoje, é um mar onde novas empresas de pagamentos estão surgindo, trazendo ofertas atrativas dentro das funções antes exercidas apenas pelos antigos cinco. Essas empresas denominadas fintechs, que também se dividem em áreas de atuação no

mercado financeiro brasileiro, podem ser do ramo de negociação, compra, venda, pagamentos, leilões, empréstimos, leasing, corretagem, câmbio, dentre outras (GIBSON, 2015).

Algumas dessas fintechs, inseridas na área de pagamentos, se tornaram oficialmente bancos digitais, adotando para si a característica e a nomenclatura de uma instituição bancária, mas com um modelo de negócio diferente dos bancos tradicionais. Essa transição de fintech para banco digital ocorre através de uma solicitação ao Banco Central (BACEN), a qual pode ser feita através de uma SCD (Sociedade de Crédito Direto), ou de uma IP (Instituição de Pagamento). Dessa maneira, a instituição pode ser considerada um banco digital, realizando transações, conversões de moeda física para digital, realizando empréstimos, concedendo crédito, fazendo financiamentos, recebimento de pagamentos, entre outras aplicações.

Por possuir essas funcionalidades, os bancos virtuais - ou digitais - se tornam concorrentes diretos dos bancos tradicionais. E por oferecerem uma série de benefícios em relação aos serviços dos gigantes, como a facilidade de obtenção de cartões de crédito, a rápida análise de clientes, o atendimento digital e as menores taxas, acabam atraindo o público que não possui a disponibilidade financeira para obtenção destes serviços em bancos tradicionais.

Uma parte desse público é composta de jovens, onde geralmente a vida financeira é instável e, em muitos casos, inexistente. O que vai na contramão de suas necessidades, já que a grande maioria necessita de investimentos iniciais em seus estudos e iniciativas empreendedoras. Principalmente os universitários, que possuem a necessidade de consumir serviços bancários para custear as despesas da rotina de estudante. Em bancos tradicionais, as possibilidades para obtenção de crédito e empréstimo por este público é extremamente limitada, justamente por não possuir grandes históricos de transações, renda fixa e até mesmo bens. Um outro fator de atração por parte dos jovens é a tecnologia, que está inserida na matriz das fintechs. Esse fator tecnológico foi potencializado ainda mais pela pandemia do Covid-19 em 2020, que incentivou e acelerou o uso da tecnologia em todos os campos. O período de

isolamento social e incentivo a tecnologia tornou o ambiente competitivo ainda mais favorável para as fintechs, havendo uma digitalização acelerada por parte dos bancos tradicionais, de maneira que pudessem competir diretamente com as mesmas.

Segundo a Deloitte, em sua pesquisa *Automation with Intelligence*, 73% das organizações investiram em automação inteligente em 2020, o que pode ser considerado um aumento de 58% em relação ao ano anterior. Essa aceleração da digitalização afetou fortemente o mercado bancário, adiantando em cinco anos a tecnologia em seus serviços. De acordo com a Accenture, 44% dos usuários de serviços bancários possuem uma conta em um banco digital, enquanto metade deles possuem essas contas como primárias. É um reflexo da competitividade gerada no setor bancário, aproximando as fintechs dos bancos tradicionais.

Pensando nesta questão e nas necessidades do jovem universitário, foi realizada uma pesquisa, onde o objetivo final é desvendar os padrões de utilização de serviços de fintechs por jovens graduandos do Rio de Janeiro, em comparação com os bancos tradicionais. Dessa maneira, o ponto central da discussão é a relevância de cada um dos tipos de serviço financeiro, e qual possui o maior benefício em relação ao público alvo da pesquisa.

## **2. Revisão de Literatura**

### **2.1 A origem das Fintechs**

O termo *fintech* é usado mundialmente para se referir a uma startup financeira. Uma startup é considerada como uma instituição humana, criada para inovar em produtos ou serviços, em cenários de extrema incerteza (RIES, 2011). São protótipos de empresas que trabalham diretamente com a inovação, vivendo em uma atmosfera de grandes riscos, devida a incerteza de adoção do público consumidor. Estão em constante crescimento nas últimas

décadas, tendo como referencial geográfico de rede inovadora o Vale do Silício, que abriga uma enorme quantidade de startups, dentre elas grandes gigantes que hoje dominam o mercado.

Com o objetivo de revolucionar o mercado financeiro, trazendo inovações, novos modelos de negócios e uma oferta completamente tecnológica, vieram as fintechs. Sua origem é datada de 1998, com o PayPal, mas outras fintechs só começaram a ganhar visibilidade dez anos depois. O crescimento das fintechs está relacionado com a crise financeira mundial em 2008, e também com o crescente desenvolvimento tecnológico e transformação disruptiva digital (Breidbach et al., 2019). Como foi constatado anteriormente, as fintechs podem se tornar bancos virtuais, trazendo além da proposta tecnológica, com o internet banking e o mobile banking, uma proposta de desburocratização, com menores taxas de transação, suporte e atendimento online, facilitação de crédito, entre outros. Essa proposta é possível por conta do modelo de negócio das fintechs, onde todos os investimentos padrões de bancos como o salário dos bancários, aluguéis de agências e todos os custos operacionais físicos são cortados, preservando apenas o digital. A nomenclatura fintech é uma abreviação de Financial Technology. Ela abrange o setor financeiro, elevando a qualidade dos serviços oferecidos pela aplicação da tecnologia da informação (Gai et al., 2018). E através dessa tecnologia, os bancos digitais têm usado a digitalização como uma estratégia de relacionamento com o consumidor (Okada & Souza, 2011).

## **2.2 Bancos Tradicionais**

A origem do sistema bancário é datada do período renascentista, onde também houve a implementação da moeda. Em 1406, foi criado em Gênova o primeiro banco aos moldes dos atuais, o Banco di San Giorgio. A partir desse modelo, outros bancos surgiram mundialmente e foram se desenvolvendo até chegar ao padrão dos dias de hoje. O objetivo central de uma instituição bancária é fornecer serviços financeiros para a sociedade, promovendo a circulação do dinheiro, possibilitando transações de pagamento e oferecendo créditos, servindo de apoio no desenvolvimento do comércio nacional e internacional. Historicamente, os bancos possuem

papel fundamental na promoção da liquidez das economias ao exercerem seu papel de intermediação entre agentes superavitários (poupadores) e deficitários (tomadores) (Andrezza & Lima, 2007).

Durante o período pandêmico, iniciado em 2020, os bancos entraram em um movimento mundial de digitalização. Se comparados às fintechs, possuíam uma estrutura menos digitalizada, sendo uma desvantagem competitiva em tempos de crise sanitária mundial e isolamento social.

### **3. Metodologia de Pesquisa**

Essa pesquisa quantitativa tem como objetivo desvendar os padrões de utilização de serviços de fintechs por jovens graduandos do Rio de Janeiro, em comparação com os bancos tradicionais. Considerando os conceitos abordados na introdução, bem como os acontecimentos atuais pós-pandemia, foi elaborado um questionário a fim de obter uma resposta quantitativa. Foram utilizadas fontes primárias como respondentes, cujo perfil se encaixava no público-alvo da pesquisa: jovens universitários do estado do Rio de Janeiro. O questionário se dividiu em duas seções, onde a primeira foi uma triagem - onde foram informados dados como universidade, estado, idade, nome e gênero - e o segundo, a parte onde foram abordadas as questões relacionadas ao uso de bancos digitais (fintechs) e tradicionais. Por ser um pré-requisito da pesquisa que os participantes sejam jovens, foi feita uma triagem etária, onde os respondentes deveriam ter entre 18 e 30 anos de idade.

Devido a falta de networking adequada para atender a amostra correta para o tamanho da população - jovens universitários do Rio de Janeiro -, foi estipulada uma amostra de 100 respondentes. A distribuição do questionário foi feita através da técnica snowball, onde um participante divulga para os outros que se encaixam no perfil desejado. Foram obtidas 92 respostas.

Utilizada em pesquisas sociológicas, a técnica snowball sampling é uma amostragem em cadeia e não probabilística, onde os sujeitos de estudo existentes recrutam sujeitos futuros. A ideia por trás da técnica é a mesma da bola de neve rolando montanha abaixo. À medida que a bola rola a montanha vai se tornando cada vez maior e o mesmo acontece com essa amostragem. Os participantes atuais convidam outras pessoas para participarem da pesquisa e com isso a base se torna mais robusta (EXATOS, 2020, p. 1).

Foram criadas duas hipóteses, que serviram de base para a criação do questionário. São elas:

**H1: Os jovens universitários do RJ utilizam mais das fintechs (bancos virtuais) do que de bancos tradicionais, partindo do pressuposto de suas vantagens tecnológicas.**

Para o desenvolvimento desta hipótese, foram considerados os fatores tecnológicos que estão enraizados na nova geração. O avanço da tecnologia e seu acesso facilitado ao longo dos anos é um fator determinante. A nova geração é mais familiarizada com o avanço tecnológico, com as startups, com serviços ágeis e remotos, disponíveis a todo momento em qualquer lugar. E essa é a proposta trazida pelas fintechs.

**H2: Os jovens universitários do RJ que utilizam bancos tradicionais, os têm apenas por motivos empregatícios.**

Muitos jovens universitários trabalham ou estagiam, já que precisam de experiência no mercado de trabalho e recursos financeiros para bancar suas despesas. A H2 é baseada no fato de que os jovens universitários apenas precisam dos bancos tradicionais por causa da conta salário, já que as empresas utilizam desses bancos para depositar os pagamentos. Mas outros serviços como crédito, empréstimos, transferências entre outros, seriam facilmente cobertos

pelas fintechs, que partindo do pressuposto da H1, é mais atrativo por questões tecnológicas para o público da pesquisa.

## **4. Resultados**

### **4.1 Triagem**

Para fins de conhecimentos geográficos censitário e estudantis dos respondentes, foi feita a etapa com os seguintes levantamentos: nome (opcional), gênero, universidade em que estuda, município do Rio de Janeiro em que mora e a idade. Dos respondentes, 48,9% dos participantes se identificavam com o gênero feminino, 50% com o gênero masculino e 1,1% preferiram não responder. Já em relação à idade, 80,4% dos participantes têm entre 18 - 24 anos, e 19,6% entre 25 - 30 anos.

Fatores como município e universidade em que estudavam foram levantados apenas para validar o público alvo, mas não tem como objetivo influenciar a pesquisa. Mas podem ser utilizados em pesquisas futuras, com o objetivo de filtrar e segmentar ainda mais as amostras.

### **4.2 Padrão de utilização**

A fim de desvendar o padrão de utilização do público alvo, foram feitas as seguintes perguntas:

- Em quantos bancos você possui contas? (Resposta objetiva).
- Você possui ou pretende possuir conta em um banco digital? Se sim, qual? (Resposta discursiva).
- Você possui ou pretende possuir conta em um banco tradicional? Se sim, qual? (Ex: Itaú, Bradesco, etc.). (Resposta discursiva).
- Para você, que possui conta em bancos VIRTUAIS ou pretende possuir, quais são os motivos da escolha? (Resposta objetiva).

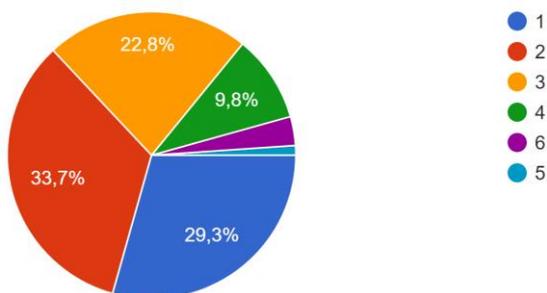
- Para você, que possui conta em bancos TRADICIONAIS ou pretende possuir, quais são os motivos da escolha? (Resposta objetiva).
- Você acha que apenas uma das opções (bancos tradicionais ou virtuais) é o suficiente para lhe atender nas suas necessidades financeiras? (Resposta objetiva).
- Para você, que possui conta nos dois tipos de bancos, qual é o motivo da escolha? (Resposta discursiva).

Foi utilizado na elaboração do questionário uma mistura entre questões objetivas e discursivas. As objetivas foram escolhidas por serem mais adequadas para pesquisas quantitativas, além de facilitarem a apuração dos resultados. Mas como o fim da pesquisa é desvendar o que para os jovens universitários do Rio de Janeiro é atrativo em bancos virtuais e tradicionais, assim como o seu padrão de utilização, foi escolhido o formato discursivo para algumas questões. Dessa maneira, é possível descobrir novas respostas, diferentes das já esperadas, disponibilizadas em opções de múltipla escolha. A seguir serão mostrados os resultados das perguntas, nomeados como figuras. Para melhorar a interpretação, a descrição delas é: a figura 1 apresenta um gráfico representando o número de contas abertas por respondente; a figura 2 apresenta o número de respondentes que possui e não possui contas em bancos digitais; a figura 3 apresenta o número de respondentes que possui e não possui contas em bancos tradicionais; a figura 4 apresenta os motivos principais para a escolha dos bancos virtuais pelos respondentes; a figura 5 apresenta os motivos principais para a escolha dos bancos tradicionais pelos respondentes; e a figura 6 apresenta a opinião dos respondentes em relação ao uso de apenas bancos tradicionais ou apenas bancos virtuais.

**FIGURA 1:** Número de contas por universitário

Em quantos bancos você possui contas?

92 respostas



Fonte: Google Forms - autoria do autor.

**FIGURA 2:** Universitários titulares de contas bancárias

**Você possui ou pretende possuir conta em um banco digital? Se sim, qual?**

Possui	Não possui	Total
84	8	92

Citados: Nubank, Inter, C6, Picpay, Digo, Pagbank, ITI, Next e Neon.

Fonte: Google Forms - autoria do autor.

**FIGURA 3:** Universitários titulares de contas bancárias em bancos tradicionais

**Você possui ou pretende possuir conta em um banco tradicional? Se sim, qual?**

Possui	Não possui	Total
81	11	92

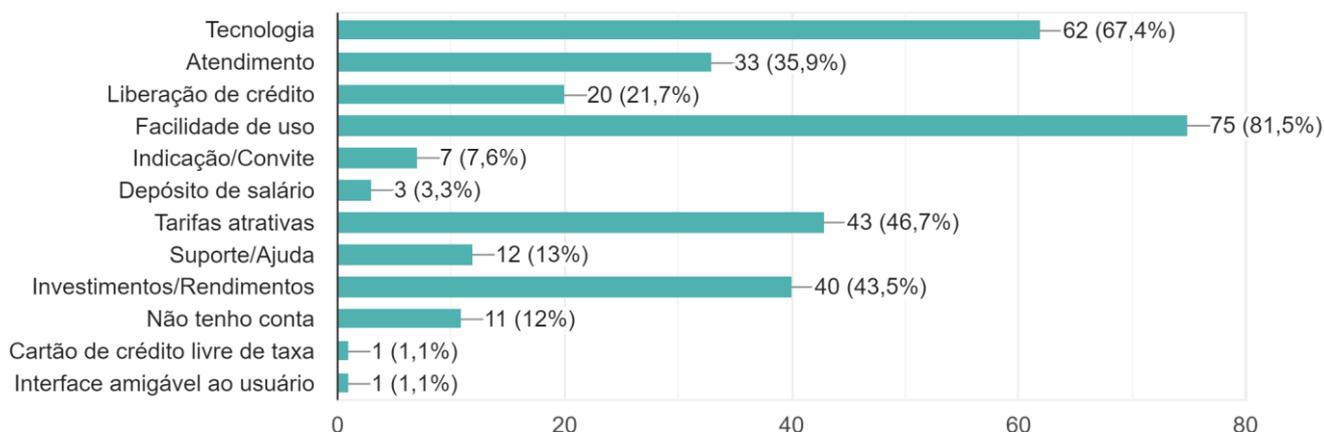
Citados: Itaú, Santander, Bradesco, Banco do Brasil, Caixa e XP.

Fonte: Google Forms - autoria do autor.

**FIGURA 4:** Motivações para abrir contas digitais

Para você, que possui conta em bancos VIRTUAIS ou pretende possuir, quais são os motivos da escolha?

92 respostas

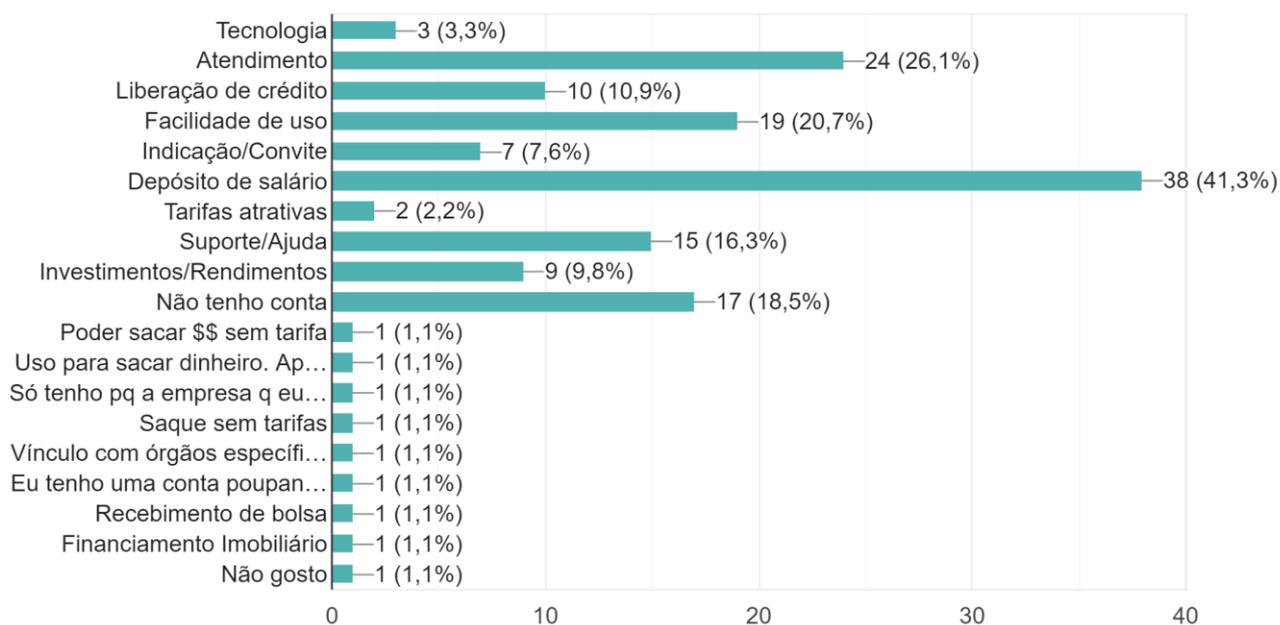


Fonte: Google Forms - autoria do autor.

**FIGURA 5:** Motivações para abrir contas em bancos tradicionais

Para você, que possui conta em bancos TRADICIONAIS ou pretende possuir, quais são os motivos da escolha?

92 respostas

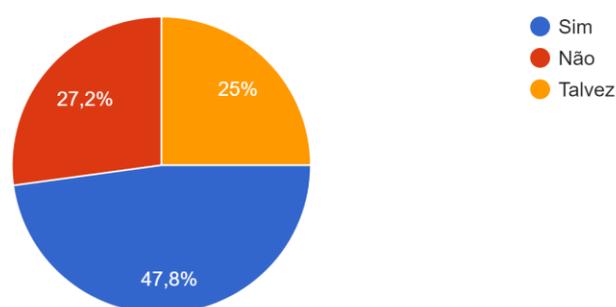


Fonte: Google Forms - autoria do autor.

**FIGURA 6:** Possibilidade para combinação de bancos tradicionais e virtuais

Você acha que apenas uma das opções (bancos trad. ou virtuais) é o suficiente para lhe atender nas suas necessidades financeiras?

92 respostas



Fonte: Google Forms - autoria do autor.

### **Para você, que possui conta nos dois tipos de bancos, qual é o motivo da escolha?**

Dos 92 respondentes, apenas 47 possuíam conta nos dois tipos de bancos. Como justificativa para ter conta nos bancos tradicionais, foram levantados pontos como: depósito de salário, conta universitária, saques ilimitados e gratuitos no caixa eletrônico e a segurança de um atendimento físico. Já para os digitais, a facilidade de uso, tecnologia, suporte online, menor burocracia, praticidade de investimentos e fácil liberação de crédito.

## **5. Discussão**

Baseado nas respostas obtidas, podemos fazer a análise das hipóteses anteriormente levantadas. A H1 (Os jovens universitários do RJ utilizam mais das fintechs (bancos virtuais) do que de bancos tradicionais, partindo do pressuposto de suas vantagens tecnológicas), segundo a pesquisa, pode ser confirmada. Na pergunta 4, é possível ver que o público alvo percebe que as fintechs e os bancos virtuais são preferenciais, por conta de sua tecnologia

(67,4%) e facilidade de uso (81,5%). A facilidade de uso está diretamente ligada a tecnologia, sendo assim a confirmação da primeira hipótese (H1).

A H2 (Os jovens universitários do RJ que utilizam bancos tradicionais, os têm apenas por motivos empregatícios), pode também ser confirmada, já que a maioria dos respondentes relatou possuir a conta apenas pelo depósito do salário. Alguns motivos também foram relevantes, como o saque ilimitado e isento de tarifa.

Dessa maneira, também foi possível concluir que os dois tipos de bancos são complementares. A digitalização inerente dos bancos tradicionais durante o período pandêmico os torna mais competitivos, mas não os iguala às fintechs, já que são modelos de negócio diferentes, com propostas diferentes. Mas ainda possuem um importante papel na vida financeira dos jovens, já que a sua tradição enraizou uma série de transações comuns para os cidadãos.

Mesmo assim, 47,8% dos respondentes consideram que apenas uma das opções cobriria completamente sua demanda por serviços financeiros (pergunta 5). Isso pode se dar por causa do avanço da tecnologia, onde a circulação do dinheiro físico (dominada pelos bancos tradicionais e um forte motivo de adoção pelos jovens universitários) está em constante queda. Por isso, grande parte dos respondentes possuem 2 contas bancárias, onde em sua maioria são uma dupla entre um banco tradicional e um digital, mas conforme a necessidade de ter dinheiro em espécie diminui, diminui-se a demanda por esse tipo de serviço. O que pode levar alguns respondentes do público alvo a não possuir mais contas em bancos tradicionais.

Surpreendentemente, ao contrário das expectativas, os respondentes não associaram a liberação de crédito dos bancos virtuais como ponto principal nas vantagens percebidas. Apenas 21,7% dos usuários de bancos virtuais, segundo a pesquisa, o escolhem por esse motivo. A liberação de crédito em relação aos bancos tradicionais também não foi o ponto mais citado como vantagem, obtendo apenas 10,9% das respostas.

## 6. Conclusão

A corrida pela digitalização imposta pelo isolamento social em todos os campos trouxe novas necessidades a serem atendidas, assim como novas maneiras de prestar os serviços que antes já eram prestados. Nessa relação, as fintechs já estavam adiantadas, trazendo essa proposta ágil e digital há mais de uma década. O fenômeno das Fintechs tem crescido grandemente no Brasil, sendo uma opção de serviços financeiros para os jovens universitários do Rio de Janeiro.

Por mais que o serviço das Fintechs e dos bancos tradicionais se limitem e se complementem, a tendência esperada é que eles se substituam, sendo concorrentes diretos com as mesmas funções, dada a digitação acelerada dos bancos tradicionais, se equiparando em alguns aspectos.

O estudo conclui que os jovens universitários do Rio de Janeiro preferem, em sua grande maioria, os bancos digitais, os usando como conta principal, onde fazem grande parte de suas transações. A possibilidade de possuir apenas a conta digital, de acordo com o estudo, é uma realidade esperada pelos respondentes.

## Referências

Gai, K., Qiu, M., & Sun, X. (2018). A survey on FinTech. *Journal of Network and Computer*, 103(March 2017), 262–273.

Okada, S. I., & Souza, E. M. S. de. (2011). Estratégias De Marketing Digital Na Era Da Busca. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(1), 46–72.

Breidbach, C. F., Keating, B. W., & Lim, C. (2019). Fintech: research directions to explore the digital transformation of financial service systems. *Journal of Service Theory and Practice*, 30(1), 79–102.

Andrezzo, A. F. & Lima, I. S. (2007). Mercado Financeiro: Aspectos Conceituais e Históricos, Atlas, São Paulo.

Redação. “Como a pandemia acelerou a digitalização do sistema financeiro”. Finsiders, 7 de julho de 2021, <https://finsiders.com.br/2021/07/07/como-a-pandemia-acelerou-a-digitalizacao-do-sistema-financeiro/>.

“Quem inventou o sistema bancário? Um pouco de história”. MetLife, <https://www.metlife.com.br/blog/planejamento-financeiro/Quem-inventou-o-sistema-bancario/>. Acessado 30 de agosto de 2021.

“Bancos - Qual a função dos Bancos?” Brasil Escola, <https://brasilecola.uol.com.br/economia/bancos.htm>. Acessado 30 de agosto de 2021.

Exatos, Métodos. “Snowball Sampling: Técnica de Amostragem para Redes Sociais”. Métodos Exatos, 11 de fevereiro de 2020, <https://www.metodosexatos.com/snowball-sampling-tecnica-de-amostragem-para-redes-sociais/>.

Redação. “Como a pandemia acelerou a digitalização do sistema financeiro”. Finsiders, 7 de julho de 2021, <https://finsiders.com.br/2021/07/07/como-a-pandemia-acelerou-a-digitalizacao-do-sistema-financeiro/>.

“Fintechs: o que são, como funcionam e suas vantagens”. Blog da Inco, 22 de outubro de 2019, <https://blog.inco.vc/mercado-financeiro/fintechs/>.

“Startup: Definição, Tipos, Exemplos e Dicas Para o Sucesso”. Sbcoaching, 1o de março de 2021, <https://www.sbcoaching.com.br/startup/>.

Rodrigues, Fernanda. "FENÔMENO FINTECH NO BRASIL: UM PANORAMA DO PERÍODO DA PANDEMIA DE 2020". Observatório Digital, volume 2021-6, 24 páginas.

Fritas, O. D. & Kirch, G. "Performance dos bancos brasileiros no processo de digitalização". Revista brasileira de finanças, Volume 17, No 2, 38-55.

Mangini, E. R., Silva, N. G. da, & Carvalho, J. R. C. (2020, Oct./Dec.). Virtual banks and the perceived risk and development and effort expectancy on behavioral intention. Brazilian Journal of Marketing, 19(4), 838-861. <https://doi.org/10.5585/remark.v19i4.16283>

Lima, L. C. & Ziviani, F. & Corrêa, F "ÍNDICE DE PRONTIDÃO A TECNOLOGIA: UM ESTUDO SOBRE AS DIMENSÕES POSITIVAS E NEGATIVAS EM RELAÇÃO AS FINTECHS". Londrina, v.24, n.2, p.211-233, 2019.

Partyka, R. B. & Lana, J. & Gama, M. A. B. "Um olho no peixe e outro no gato: Como as fintechs disputam espaço com os bancos em época de juros baixos". Administração: Ensino e pesquisa. Rio de Janeiro, V.21, no 1, p. 146-180, Jan-Abr 2020.