



A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS

THE RACE BETWEEN FINTECH AND TRADITIONAL BANKS

Allan Rodrigues Nunes¹, Danylo Augusto Armelin²

e331088

<https://doi.org/10.47820/recima21.v3i3.1088>

RESUMO

A sociedade e as empresas estão inseridas em uma revolução de interconectividade acelerada, promovida pelos avanços tecnológicos existentes e desafiando o uso de aprendizados tradicionais. Como exemplo da citação acima, pode-se dizer que as atuais “startups” buscam conquistar um mercado que estava dominado por outros *players*, um exemplo é o que ocorre com as *fintechs*, cujo significado representa uma empresa tecnológica que atua no segmento financeiro, sendo seu objetivo conquistar parte desse mercado, desafiando os bancos tradicionais. Diante desse contexto, o estudo teve como objetivo mapear o motivo que fez com que o público de 18 a 29 anos optasse pelas *fintechs* ao invés de seguirem com as instituições financeiras tradicionais. Acrescido a isso buscou-se entender o que consideram importante dentro desse cenário de segurança financeira. O estudo teve como base um questionário “on-line”, distribuído através de redes sociais, como o LinkedIn, o Facebook e pelo WhatsApp, o material ficou disponível durante os dias 08 e 11 fev. 2021, com 268 respostas. A devolutiva dessas respostas contribuiu para identificar que a maioria dos entrevistados realizaram essa migração para a plataforma digital, porém ainda se sentem inseguros quanto ao uso das plataformas digitais existentes. Fato esse que sinaliza às organizações digitais a urgência em demonstrar como gerar segurança para seu público tanto quanto uma instituição mais tradicional.

PALAVRAS-CHAVE: Competitividade. Financeiro. Jovens. Consumo. Inovação.

SUMMARY

Society and companies are part of accelerated revolution interconnectivity, promoted by existing technological advances and challenging traditional learning. As an example of the quote above, it can be said that current "startups" seek to conquer a market that was dominated by other players, an example is what happens with fintechs, a technology company that operates in the financial segment, with the objective of conquering part of this market, challenging traditional banks. Given this context, the study aimed to map why the 18 to 29-year-old public opted for fintechs instead of following conventional financial institutions. Added to this, we sought to understand what they consider important within this financial security scenario. The study was based on an on-line quiz, distributed through social networks such as LinkedIn, Facebook and WhatsApp, which was available from February 08 to 11 of 2021, with 268 responses. The feedback from these responses helped identify that most respondents made this migration to the digital platform but still feel insecure about their security. This fact indicates to digital organizations the urgency to demonstrate how to generate security for their audience the same way a traditional institution does.

KEYWORDS: Competitiveness. Financial. Young adults. Consumption. Innovation

INTRODUÇÃO

Enquanto os mercados maduros estão lidando com uma população que envelhece, o mercado emergente está desfrutando o dividendo demográfico de uma população mais jovem e mais produtiva, esses traços fazem deles um mercado irresistível para os profissionais de marketing

¹ Relationship & Negotiation Coordinator na Creditas

² Docente e coordenador no Claretiano – Centro Universitário de Rio Claro



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

(KOTLER, 2016). Corroborar com esse cenário os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2010), visto que cerca de 51,3% da população Brasileira é jovem (até 29 anos).

Como apresentado no relatório Associação Brasileira das Entidades dos Mercados Financeiro e de Capitais [ANBIMA] sobre os *millennials* e o mercado financeiro, os jovens são autônomos, com ideias próprias e constroem a sua própria base de valores baseados naquilo que eles acreditam serem iguais a eles. E para saber se um banco é bom, por exemplo, os *millennials* não querem ouvir o que o próprio banco tem a dizer, mas sim a avaliação de quem é cliente desse banco. Para eles, a opinião compartilhada é muito valiosa.

Corroborar com essa visão a análise do Crimson Hexagon, ocorrida no período de 2010 a 2015, a qual verificou que as conversas de redes sociais, como Twitter e Facebook, foram majoritariamente sobre frustrações e insatisfações em relação a taxas, atendimento ao consumidor e serviços *on-line*. As proporções entre os motivos das queixas variam de acordo com a idade do consumidor. Entre os *millennials*, 23% delas se referem a taxas, 36% ao atendimento ao consumidor e 42% ao serviço *on-line*. Já entre os clientes com mais de 35 anos, essas proporções são, respectivamente, de 23%, 23% e 54%

Acrescido a tais fatores, os bancos ainda, de acordo com o relatório do Febraban (2020), aumentaram em 48% o investimento em tecnologia. Uma das causas desse aumento em tecnologia é puxado pelo estudo *Customers in the spotlight: How fintech is repatching bankings*, realizado pela *Pricewaterhouse Coopers Brasil Ltda* [PwC] (2019), cujo dado principal apresenta que atualmente 76% dos bancos encaram as *fintechs* como uma ameaça aos seus negócios.

As *fintechs* são *startups* cujo segmento de atuação é o financeiro. Um estudo levantado pelo *Radar FintechLab* demonstrou que havia 332 *fintechs* ativas em novembro de 2017, o que apresenta um crescimento de aproximadamente 36% em relação ao estudo realizado em fevereiro do mesmo ano. Enquanto em 2018 houve um grande passo para o estímulo de novas *fintechs* no Brasil, ocorrendo a regulamentação junto ao Banco Central permitindo que elas atuem com mais autonomia, através de suas próprias Sociedade de Crédito Direto [SCD]. Diante dessa regulamentação, em novos dados levantados pelo estudo *Inside Fintech*, o número de *fintechs* ativas em 2020 já ultrapassavam 828.

É importante apontar que de acordo com o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas [SEBRAE], a definição para um *startup* é um grupo de pessoas à procura de um modelo de negócios repetível e escalável, trabalhando em condições de extrema incerteza. Os *startups* de hoje demonstraram que as tecnologias digitais possibilitam que se encare a inovação de maneira muito diferente, com base no aprendizado contínuo, por experimentação rápida e principalmente proporcionando novas experiências aos considerados usuários, e à medida que facilitam e aceleram mais do que nunca o teste de ideias, é possível receber *feedback* do mercado desde o início do processo de inovação, mantendo-o constante até o lançamento, e mesmo depois (ROGERS, 2017).

Em consequência do aumento expressivo de concorrentes, os *players* tradicionais do mercado de crédito buscaram alternativas para que se modernizem dentro desse novo processo, a



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

fim de atender as expectativas do consumidor 4.0, como por exemplo o InovaBra Habitat (Bradesco), a expansão do Cubo (Itaú) e a Oxigênio Aceleradora (Porto Seguro).

Dessa forma, os bancos tradicionais possuem duas alternativas: resistir às mudanças ou liderar esse novo contexto. Os últimos movimentos indicam a intenção desses *players* em posicionarem-se como líderes nas mudanças, considerando que os bancos estão tornando-se mais abertos à inovação, o que só reforça a evolução rumo ao modelo de *open banking* (LIFERAY, 2017).

Entretanto, de acordo com o Urbe.lab (2020), em virtude das atuais regulamentações de *fintechs* pelo Banco Central, a previsão é que aumente - e muito - a competitividade no setor financeiro, fomentando novos modelos de negócios. E a prioridade no momento, é prezar pela proteção das informações cibernéticas.

Com isso, nesse contexto atual, um dos objetivos é a busca para automatização dos processos, conhecido esse como Automatização de Processos de Negócios, tradução de *Business Process Automation* [BPA]. A busca para automatizar o processo facilita para as empresas ganharem tempo e economizarem custos durante o atendimento de seus clientes, trazendo respostas de formas fáceis e rápidas, como levantado pelo estudo *7 Benefits Of Business Process Automation*, da SOLIDitech (2014).

Uma das principais ferramenta utilizadas nesse processo é a Inteligência Artificial através dos *chatbots*. Os *chatbots* são *softwares* que podem usar inteligência artificial ou regras de respostas (fluxos de conversa) previamente configuradas para decodificar uma pergunta escrita ou falada, consultar uma base de dados e responder à demanda como se fosse um atendente humano (ZENVIA, 2019).

Diante disso, o objetivo do presente trabalho é identificar e explicar os principais motivos das pessoas estarem optando pelas *fintechs* ao invés dos bancos tradicionais.

MATERIAL E MÉTODOS

Entende-se por metodologia o caminho do pensamento e a prática exercida na abordagem da realidade. A metodologia ocupa um lugar central no interior das teorias e está referida a elas. Dizia Lenin (1965) que o método é a alma da teoria, distinguindo a forma externalizada com que muitas vezes é abordado o processo de trabalho científico. Enquanto conjunto de técnicas, a metodologia deve dispor de um instrumental claro, coerente, elaborado, capaz de encaminhar os impasses teóricos para o desafio da prática.

Este estudo baseia-se em uma pesquisa quantitativa, que segundo Minayo (1993), para os positivistas a análise social é objetiva quando é realizada sobre uma realidade concreta ou pela criação de modelos matemáticos (altamente abstratos) por instrumentos padronizados e pretensamente neutros. Existe uma crença de que é pelas técnicas estatísticas cada vez mais sofisticadas que conseguimos atingir a objetividade.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

A realização do pré-teste ocorreu em 08 fev. 2021, sendo a sua divulgação principal através do WhatsApp. Não houve necessidade para adaptação de nenhuma questão após a aplicação do pré-teste, o que permitiu a aplicação em larga escala.

O método de questionário realizado foi o *Survey*, contendo 20 questões, sendo 6 questões fechadas com múltipla escolha para identificar o perfil do usuário e se ele utiliza *fintechs* ou bancos tradicionais. Diante do cenário acima, o grupo que usar bancos tradicionais e preferirem *fintechs* e/ou só utilizarem *fintechs* são destinados a outras 6 perguntas, sendo essas 5 perguntas fechadas com múltipla escolha e 1 questão em escala linear de avaliação modelo *Likert*. Para o grupo que preferir os bancos tradicionais, há outras 7 perguntas, sendo 6 dessas sendo perguntas fechadas com múltipla escolha e 1 questão em escala linear de avaliação *Likert*, confiável por medir opiniões e comportamentos, com escala de importância variável de um extremo ao outro. A variação utilizada nos questionamentos de escala linear modelo *Likert* foram de 1 a 5, sendo 1 pouco importante e 5 sendo muito importante.

O questionário ficou disponível durante os dias 08 a 11 fev. 2021. As questões buscavam entender o perfil do usuário e o que levam as pessoas a priorizarem a escolha de *fintechs* ao invés de seguirem com os modelos bancários mais tradicionais e existentes no mercado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos dados coletados em 268 questionários, foram analisados os perfis e as percepções dos principais motivos das pessoas estarem optando pelas *fintechs* ao invés dos bancos tradicionais.

Considerando o perfil das pessoas que responderam ao questionário, 56% são mulheres (cis ou trans), 42,2% são homens (cis ou trans), 0,7% se consideram não-binário, enquanto outros 1,1% não se considera sendo nenhum das anteriores, conforme aponta a Figura 1.

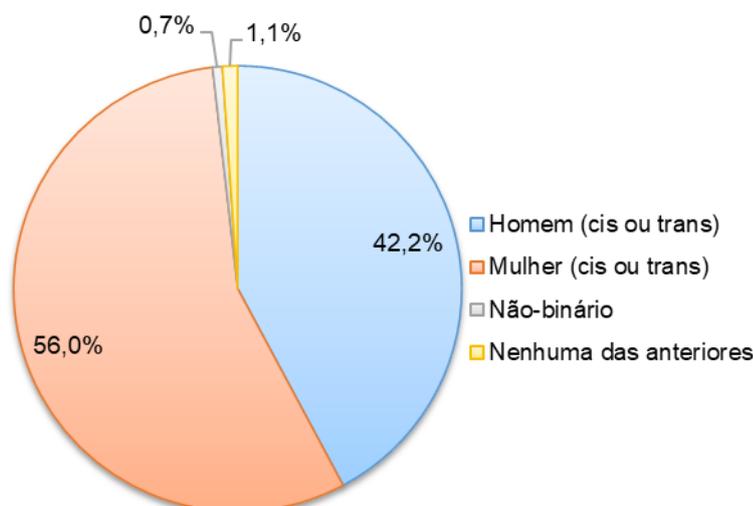


Figura 1. Como você se considera?
Fonte: Resultados originais da pesquisa



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

Avaliando a idade, de acordo com o expresso na Figura 2, 65,7% dos respondentes têm de 24 a 29 anos, enquanto outros 28,7% possuem de 18 a 23 anos e outros 5,6% possuem acima de 30 anos. Esse último grupo não pôde dar continuidade ao questionário em virtude do público-alvo ser até 29 anos.

Segundo o Censo Demográfico do IBGE (2010), 51,3% da população brasileira são jovens de até 29 anos de idade. Sendo que dos 15 aos 29 anos, a população representa 26,8%, ou seja, mais de $\frac{1}{4}$ da população do país.

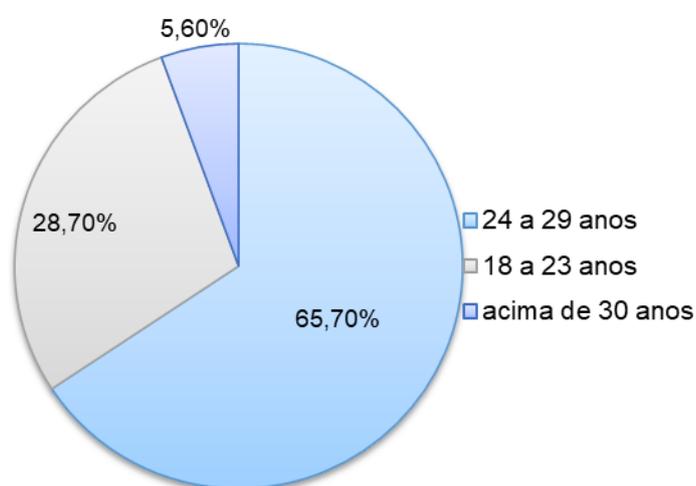


Figura 2. Faixa etária
Fonte: Resultados Originais da pesquisa

Em relação à escolaridade, 67,2% dos entrevistados possuem ensino superior, enquanto outros 10,7% possuem ensino médio e outros 21,7% têm pós-graduação ou especialização. Não houve respondentes que apenas concluíram o ensino fundamental ou que não possuíam estudos, conforme aponta a Figura 3. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua [PNAD Contínua] (2019), na população de 25 anos ou mais, 6,4% eram sem instrução, 32,2% tinham o ensino fundamental incompleto, 8,0% tinham o ensino fundamental completo e 4,5%, o ensino médio incompleto. Ainda que esses quatro grupos tenham apresentado pequenas quedas entre 2018 e 2019, mais da metade das pessoas de 25 anos ou mais não completaram o ensino médio no Brasil. A amostra diverge da pesquisa em virtude do maior número de pessoas com ensino superior realizado, visto que os respondentes possuem pós-graduação.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

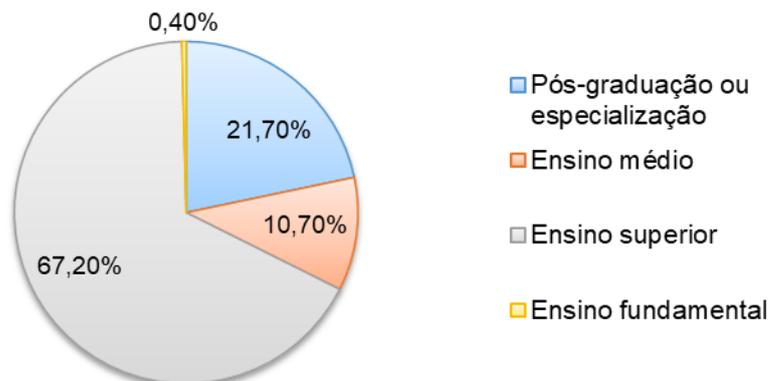


Figura 3. Escolaridade
Fonte: Resultados Originais da pesquisa

De acordo com um estudo feito pela Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior [Andifes] (2018), cerca de 70% das pessoas que realizaram ensino superior no Brasil possuem renda de até 1 salário-mínimo e meio, enquanto outros 16,2% possuem de 1 a 3 salários-mínimos e 10% possuem mais de 3 salários-mínimos.

Ao avaliar a pesquisa apresentada na Figura 4, sobre a renda individual, há uma diferença entre as pessoas que responderam ao questionário e a análise do censo, visto que 88,7% da escolaridade, Figura 3, dos entrevistados correspondem ter ensino superior ou acima, porém a maior parcela ficou com o grupo de 2,1 a 4 salários-mínimos, correspondendo a 37,5%, seguido pelo grupo de 4 a 10 salários-mínimos, com 28,1%, e posteriormente pelo grupo de até 2 salários-mínimos, com 20,6%, porém 9,9% não possuem renda, enquanto outros 4% possuem acima de 10,1 salários-mínimos.

Entretanto, de acordo com os dados do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas [SEBRAE] (2013), as pessoas que realizam ensino superior ou mais tendem a possuir uma renda maior. Sendo que 37% das pessoas que possuem alta renda (renda superior a 5 salários-mínimos) eram pessoas que possuíam essa escolaridade, enquanto 15% das pessoas possuíam rendas entre 2 e 5 salários-mínimos e apenas 3% desse grupo possuíam até 2 salários-mínimos.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

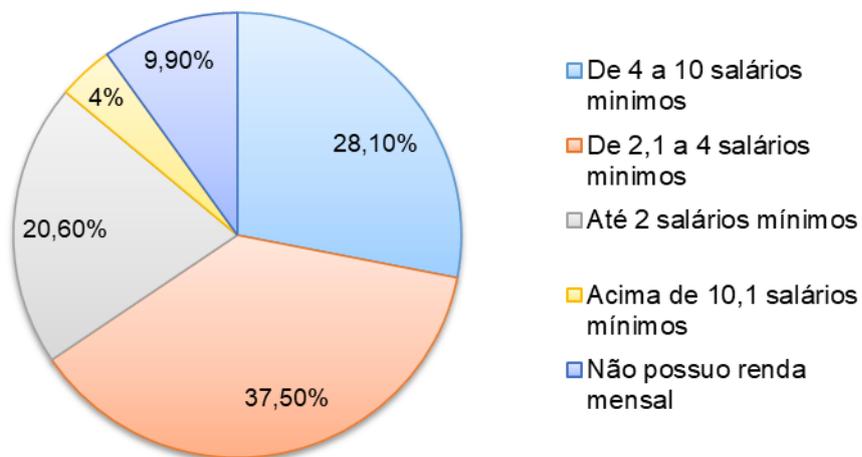


Figura 4. Faixa salarial
Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com a Figura 5, na avaliação do perfil de utilização de *fintechs*, 89,7% dos entrevistados afirmaram utilizar alguma *fintech* atualmente, enquanto outros 10,3% não utilizam nenhuma.

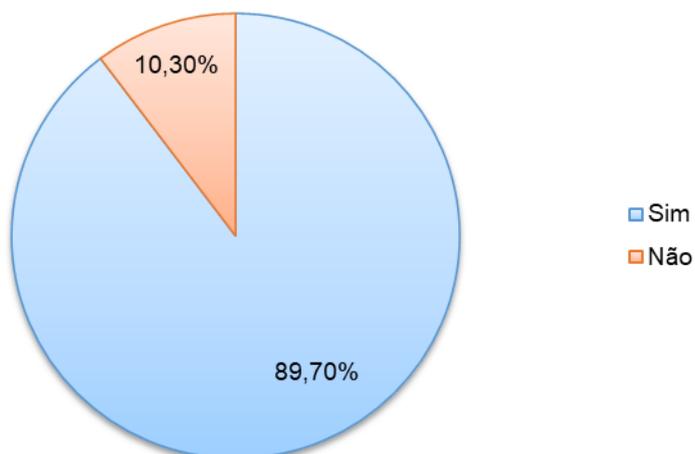


Figura 5. Você utiliza alguma *fintech*?
Fonte: Resultados originais da pesquisa

Segundo dados divulgados pelo Instituto Locomotiva (2019), o Brasil conta com 45 milhões de pessoas desbancarizadas. Ou seja, uma população que não possui registro em nenhum dos bancos tradicionais ou que não fazem movimentações na sua conta há mais de seis meses. Público que, segundo o instituto, movimenta R\$ 817 bilhões ao ano. Em contrapartida e essa informação, de acordo com a Finnovation (2019), o segmento financeiro presenciou um aumento significativo das



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

fintechs, com um salto de 34% sobre o ano anterior. Fato que demonstra a oportunidade e confirmação de crescimento do mercado das *fintechs*.

Nos dados apresentados pela MindMiners (2019), com o estudo brasileiro e o dinheiro, o número de pessoas que utilizavam serviços das *fintechs* em 2017 era de apenas 25%, porém em 2019 o número saltou para 55%, o que corrobora com os dados da pesquisa. Entre as pessoas que não utilizam as *fintechs*, a maior parte não o faz por nunca ter refletido sobre essa possibilidade ou ter pouco conhecimento sobre o assunto. O grupo de pessoas é heterogêneo, composto tanto por jovens quanto pessoas mais velhas, de todas as classes sociais.

Durante a análise do crescimento desse segmento a Distrito (2020), *hub* de inovação para *startups*, realizou um estudo para entender o impacto no cenário financeiro em virtude dessas *fintechs*. Os dados mostraram que juntas, as *fintechs* captaram cerca de R\$1,9 bilhões em investimentos em 2020, o valor supera o resultado de 2019 que atingiu R\$1,1 bilhão. O país conta hoje com 876 empresas que se encaixam nessa categoria

De acordo com a Figura 6, vê-se que os bancos tradicionais possuem uma parcela enorme no mercado, sendo que apenas 12,6% das pessoas não possuem conta em bancos tradicionais, enquanto outros 48,6% usam apenas os bancos tradicionais e outros 38,7% usam os bancos, mas preferem as *fintechs*.

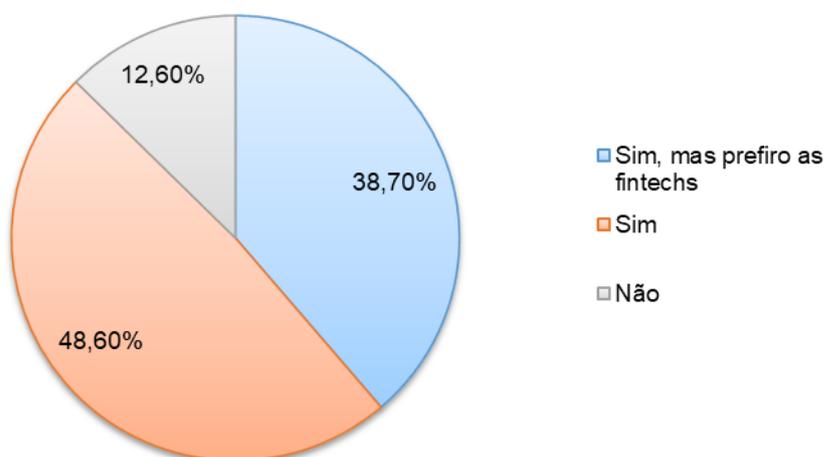


Figura 6. Você usa bancos tradicionais?
Fonte: Resultados originais da pesquisa

Conforme os dados apresentados pela Fujitsu (2019), a maneira preferida dos brasileiros para realizar transações bancárias ainda é por meio de bancos tradicionais, 64%, porém as coisas estão mudando e 27% dos entrevistados já operam suas finanças com uma combinação de banco tradicional e digital.

Já a análise realizada pela plataforma de *cashback Méliuz* (2020), aponta que o *share* de mercado está reduzindo para os bancos tradicionais, visto que em jan.19 cerca de 85% das contas



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

eram desses *players*, enquanto 15% eram dos bancos digitais. Em jan.20 esta mesma análise apresentou que os bancos digitais já representavam 29%, versus 71% dos bancos tradicionais.

A análise acima acabou sendo principalmente puxada pelo público de 18 a 24 anos, visto que esses representavam um *share* de 35% em jan.19 e 59% em jan.20, enquanto o público de 25-35 anos representava 24% em jan.19 e 41% em jan.20. Por fim, o público de 36-50 anos 16% em jan.19 e posteriormente representou 28% em jan.20.

A partir da Figura 7, filtram-se as pessoas que apresentaram não ter contas em bancos tradicionais e/ou terem contas em bancos tradicionais preferirem as *fintechs*, sendo que esse grupo apresentou um total de 131 respostas, correspondendo a 51,8% dos questionários.

A análise dos motivos que geraram as pessoas optar pelas *fintechs* permitia-se que houvesse avaliações de 1 a 5, sendo 5 muito importante e 1 sendo pouco importante, sendo os critérios: Praticidade, agilidade, tecnologia, custos menores e *benefícios*.

Diante dos dados analisados, o principal motivo que leva as pessoas preferirem as *fintechs* em relação aos bancos tradicionais é dado em relação aos menores custos, com 23% das respostas mais importantes. Enquanto o motivo que menos influencia as pessoas para tomarem essa decisão é em relação aos benefícios com a instituição financeira, representando 82% das respostas.

O maior *share* de respostas ficou com o peso mais importante, apresentando 53% das respostas, enquanto o peso de fatores menos importantes representou o menor *share* com 2%.

De acordo com dados levantados pela Nielsen (2019), através do estudo Estilos de Vida 2019, cujo objetivo é entender o que levam as pessoas a optarem por determinadas marcas ou produtos, 64% dos entrevistados consideram as marcas pelos baixos preços. O dado apresentado possui sinergia com o resultado da pesquisa, que pode ser validado através da Tabela 01.

Tabela 1. Qual o motivo de optar pelas *fintechs*

Quesitos	Grau de importância				
	1	2	3	4	5
Praticidade	0	3	10	44	74
Agilidade	0	2	11	42	76
Tecnologia	1	8	15	38	69
Custos menores	1	4	10	38	78
Benefícios	9	15	26	34	47
Total	11	32	72	196	344

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Segundo Kotler *et al.* (2002), a qualidade é a prestação de um serviço que supere as expectativas do cliente, ou seja, o fator essencial é superar a expectativa dos clientes quanto à própria qualidade de serviço.

De acordo com os dados levantados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil [CGI.BR] (2018), as inovações trouxeram relatos sobre medo de golpes e receio nos contatos desconhecidos, e por conta disso, a questão cultural, educacional, política, geográfica ou social sempre deve ser levada em consideração.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

No estudo feito pela Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação [CETIC] (2019), é identificado que 74% dos brasileiros acessam a internet pelo menos uma vez nos últimos três meses, enquanto outros 26% continuam desconectados.

Através dos dados apresentados pela *We Are Social* (2020), o número de pessoas que utilizam a internet subiu 6% entre o mesmo período de 2019 e 2020, alcançando a marca de 71% de penetração no país (150 milhões), sendo puxado pelo aumento de usuários nas mídias sociais que atualmente representam 66% da população Brasileira. A principal margem de tecnologia no país acaba sendo o celular, com impacto em 97% da população.

Com o olhar para o futuro do cenário financeiro, na Figura 7, a maior parte do grupo das pessoas que optaram pelas *fintechs* enxergam que os bancos tradicionais irão se adaptar e se tornar digitais, com 58% das respostas. Enquanto outras 24,4% das pessoas enxergam as *fintechs* dominando o mercado, seguido por 11% acreditando em a possibilidade de os bancos virarem parceiros das *fintechs*, 5,3% acreditam que as *fintechs* serão compradas pelos bancos tradicionais e 0,8% imaginam que haverá mercado suficiente para todos.

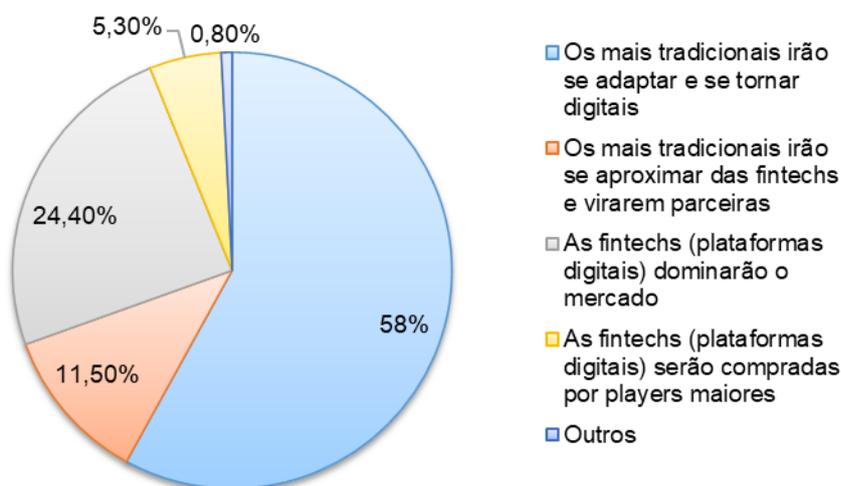


Figura 7. Como você imagina o futuro das instituições financeiras?
Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com a Deloitte (2018), nos próximos anos, o setor bancário estará em um novo contexto. Seguindo as expectativas dos consumidores, das tecnologias emergentes e dos novos modelos de negócios, os bancos têm a incumbência de implementar estratégias para se planejar para 2030.

Segundo a *CapBridge Insights* (2020), empresa que monitora os investimentos nesse segmento. A título de referência, mundialmente, as *fintechs* receberam mais de US\$ 23 bilhões em investimentos. Sendo esse número bem abaixo do que é movimentado atualmente pelos principais bancos brasileiros, cujos ativos somavam R\$7,4 trilhões em 2020.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

Na análise da Figura 8 sobre a disputa pelo mercado, 80,9% dos entrevistados enxergam os bancos sendo concorrentes diretos das *fintechs*, enquanto outros 19,1% enxergam os mesmos como parceiros dentro desse segmento.

De acordo com o Instituto de Economia da Unicamp (2019), o cenário mais provável é o de divisão de mercado, ficando a jovem geração nativa digital para as *fintechs* e que quanto mais jovem o cliente, menor o apego a marcas e hábitos estabelecidos.

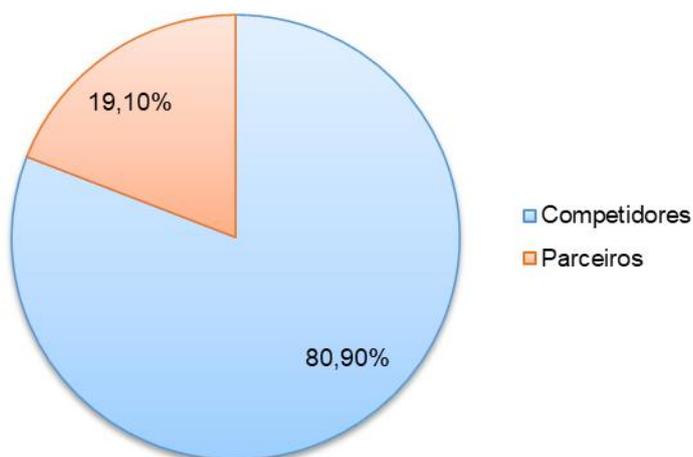


Figura 8. Na sua opinião, as *fintechs* e os bancos tradicionais são parceiros ou competidores no ambiente bancário?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com a Figura 9, em relação a segurança apesar do grupo preferir as *fintechs*, 74% confiam no seu banco tradicional ter acesso às informações pessoais, enquanto outros 26% não confiam nessa possibilidade.

Para entender o impacto de quão importante a confiança nos dados, conforme dito por Bioni (2019), a informação aporta consigo um valor social, sendo o construto que é eixo estruturante da atual forma de organização social, entendido como elemento nuclear para o avanço da economia e fator determinante para a produção de riquezas, como já foram a terra, máquinas a vapor e eletricidade



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

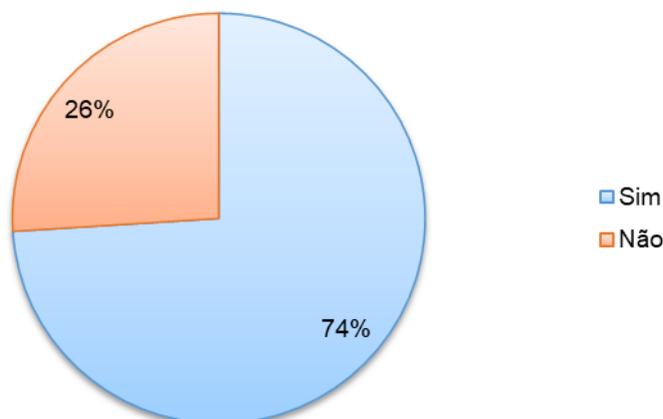


Figura 9. Você confia em ter seus dados e informações sigilosas acessadas por um banco tradicional?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Para a segurança das *fintechs*, 53,4% confiam nessa segurança e se sentem seguros em virtude do avanço tecnológico, porém outros 45,8% enxergam mais riscos dentro dessas *fintechs* e, apesar de confiarem, sentem que os dados possam ser vazados mais facilmente, enquanto outros 0,8% responderam que não possuem confiança nas *fintechs*, de acordo com a Figura 10.

Dentro desse contexto, as instituições financeiras possuem acesso a todas as informações dos clientes da mesma forma, e como apresentado por Bioni (2019), os dados passaram a ser analisados não mais em pequenas quantidades ou por amostras, mas em toda a sua extensão. Há um salto quanto ao volume de dados processados, tornando-se possível correlacionar uma série de fatos (dados), estabelecendo-se entre eles relações para desvendar padrões e, por conseguinte, inferir, inclusive, probabilidades de acontecimentos futuros.

Agrega-se contexto a Lei Geral de Proteção de Dados, Lei nº 13.709, que entrou em vigor a partir do dia 16 de agosto de 2020, cuja finalidade é garantir uma segurança para qualquer atividade de tratamento de dado pessoal, promovida por pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, em meio físico ou digital, visando ou não à oferta ou ao fornecimento de bens e serviços, desde que ocorra em território nacional.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

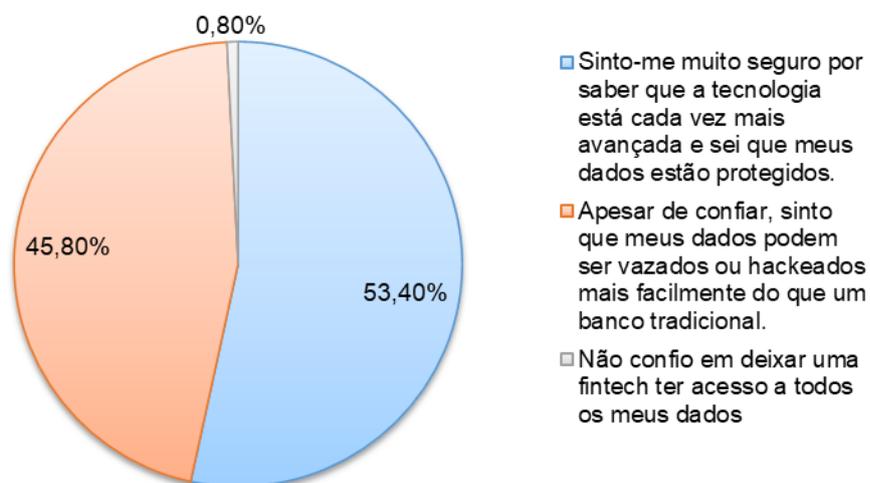


Figura 10. Qual é o nível de segurança que você tem em relação a confiar seus dados e informações à uma *fintech*?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Como expressa na Figura 11, com a opção de digitalização do banco 55,7% das pessoas ainda prefeririam as *fintechs* mesmo se o seu banco se tornasse totalmente digital, enquanto outros 35,1% não souberam responder com clareza e outros 9,2% teriam optado seguir pelos bancos tradicionais.

Essa transição de digitalização pode ser entendida por Kotler (2016), para adotarmos plenamente a conectividade, precisamos vê-la de forma holística. Embora a conectividade móvel seja importante, trata-se do nível mais básico de conectividade, no qual a internet serve apenas como infraestrutura de comunicação. O próximo nível é a conectividade experiencial, na qual a internet é usada para fornecer uma experiência superior em pontos de contato entre os clientes e as marcas. Nesse estágio, não estamos mais preocupados apenas com a extensão, mas também com a profundidade da conectividade. O nível supremo é a conectividade social, que envolve a força da conexão em comunidades de consumidores.

No estudo da *Pricewaterhouse Coopers Brasil Ltda* [PwC] (2019), graças principalmente ao amadurecimento do setor e as mudanças que demonstraram o comprometimento do Banco Central com a promoção da concorrência, facilitou-se a atuação dessas empresas para solucionar ineficiências do mercado. Corroborando com a conectividade experiencial mencionada acima.

Reforça-se como amadurecimento do setor a plataforma *Open Banking*, permitindo a partir do dia 15 de dezembro de 2021, a possibilidade de clientes de produtos e serviços financeiros permitirem o compartilhamento de suas informações entre diferentes instituições autorizadas pelo Banco Central e a movimentação de suas contas bancárias a partir de diferentes plataformas e não apenas pelo aplicativo ou site do banco, de forma segura, ágil e conveniente, como dito pelo Banco Central.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

Para as instituições financeiras conseguirem acesso ao *Open Banking* serão necessárias medidas regulamentadas pelo próprio Banco Central, gerando confiança e segurança para quem utilizar essa plataforma.

Dentro de todas essas mudanças promovidas, conforme dados da Associação Brasileira de *fintechs*, este segmento fechou 2019 com uma movimentação de R\$3 bilhões, enquanto em 2020 atingiu R\$10 bilhões e a previsão para 2021 é que as operações possam chegar em R\$20 bilhões. Um tímido número frente ao movimentada pelos principais bancos, que somados movimentam cerca de R\$4 trilhões, porém demonstrando o impacto inicial da conectividade experiencial mencionada por Kotler (2016).

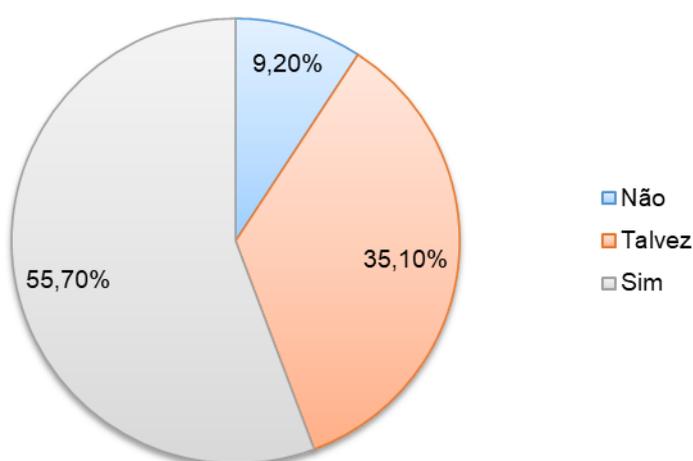


Figura 11. Você teria optado por seguir pelas *fintechs* caso seu banco tradicional se tornasse totalmente digital?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

O grupo de pessoas que responderam na pergunta 6 sobre não preferirem as *fintechs* frente aos bancos tradicionais foram destinados para o questionário abaixo, sendo um total de 122 respostas, correspondendo a 48% dos entrevistados, conforme apresentado na Figura 13.

Os principais motivos que fazem essas pessoas preferirem os bancos tradicionais é a confiança, com 37,7%, enquanto outras 24,6% preferem em virtude do atendimento presencial e outros 14,8% em consequência da sua fidelidade.

Diante das respostas qualitativas, os principais motivos se apresentam como benefícios da conta, representando 11,4% das respostas e por ser o banco que a empresa atualmente deposita seu salário, com 2,5% das respostas.

Pode-se entender o impacto da confiança através de Solomon (2002), o autor aponta que confiar é arriscar, e riscos devem ser assumidos sabiamente, porque confiar é também abrir novos mundos. A construção da confiança inicia-se com a apreciação e a compreensão da confiança, mas também requer muita prática; é construída passo a passo, compromisso a compromisso, em



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

todos os níveis. Isto significa pensar na confiança de forma positiva, porque ela abre novas e inimagináveis possibilidades

Dentro do passo-a-passo mencionado acima, reforça-se o estudo realizado levantado pelo Radar *FintechLab* e mencionado na introdução desse material, cujo crescimento de *fintechs* superaram exponencialmente os 30% desde 2017, cujo ano apresentava 332 *fintechs* ativas, enquanto em 2020 existiam cerca de 828.

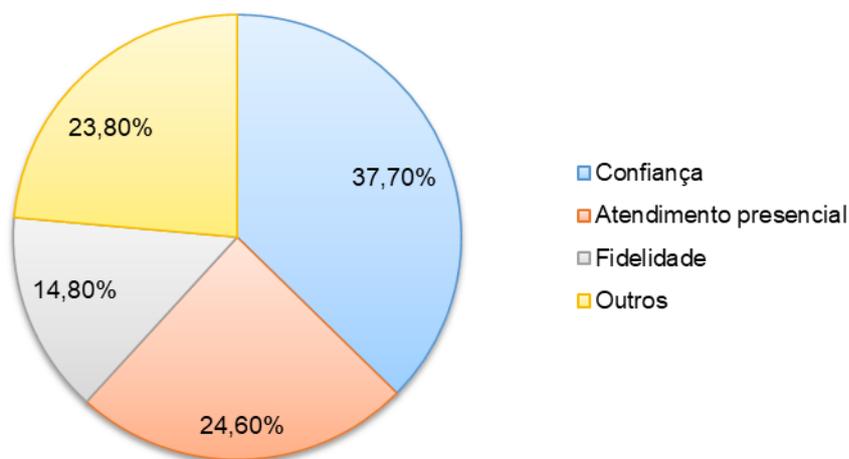


Figura 12. Por qual motivo prefere os players mais tradicionais em relações as *fintechs*?
Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com a Figura 13, dentro desse grupo, 48,4% enxergam a própria digitalização das instituições tradicionais, enquanto outros 25,4% entendem que os bancos irão virar parceiros das *fintechs*, enquanto outros 19,7% ainda acreditam que as *fintechs* dominarão o mercado financeiro. Outros 0,8% entendem que apesar dos bancos se tornarem digitais, as *fintechs* continuarão a oferecer as propostas mais inovadoras.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

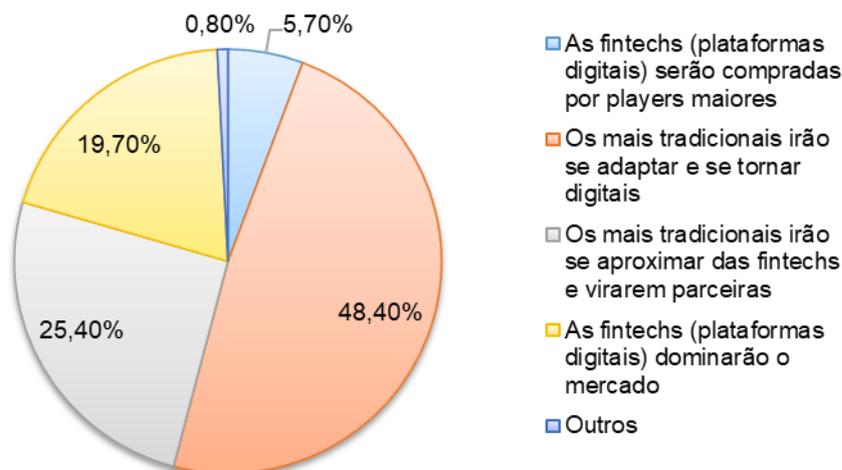


Figura 13. Como você imagina o futuro das instituições financeiras?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Diante dos principais motivos que esse grupo prefere ao optar pelos principais bancos, foi utilizado o método de avaliação em escala linear, sendo 05 muito importante e 01 pouco importante, apresentado na Tabela 2.

Diante dos dados analisados, o principal motivo que leva as pessoas preferirem os players tradicionais em relação as *fintechs* se dá em relação a confiança, com 25% das respostas mais importantes. Enquanto o motivo que menos influencia as pessoas para tomarem essa decisão é em relação a fidelidade com a instituição financeira, representando 30% das respostas.

O maior *share* de respostas ficou com o peso neutro, apresentando 23% das respostas, enquanto o peso de fatores mais importantes representou o menor *share*, com 16%.

Durante a pesquisa Jovens Brasileiros – Consumo e Uso do Crédito, conduzida pelo Serviço de Proteção ao Crédito e a Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (2019), é apresentado que 79,4% dos jovens de 18 a 30 anos, entrevistados, garantem não ligar para marcas, sendo a qualidade do produto o critério mais importante para sua tomada de decisão.

Porém, de acordo com o que é apresentado na Figura 14, assim como na Figura 7, os principais motivos que trouxeram o fator de seguir com alguma das instituições foram a fidelidade com a marca e os menores custos envolvidos, sendo inverso ao que foi apresentado no estudo mencionado acima, na pesquisa Jovens Brasileiros.

De acordo com Kotler (2000), o preço tem funcionado como principal determinante na escolha dos consumidores, embora outros fatores tenham se tornado importantes nas últimas décadas. Por conta disso, o preço ainda permanece como um dos elementos fundamentais na determinação da participação de mercado e da lucratividade das empresas.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

Tabela 2. Motivo pelo qual prefere os *players* mais tradicionais em relação as *fintechs*

Quesitos	Grau de importância				
	1	2	3	4	5
Confiança	15	25	30	21	31
Atendimento presencial	30	28	31	18	15
Fidelidade	37	27	38	12	8
Relacionamento com o banco atual	23	29	25	27	18
Benefícios da conta atual	29	31	18	21	23
Total	134	140	142	99	95

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Dentro da análise desses perfis ao enxergarem as desvantagens de usar as *fintechs* em relação aos bancos tradicionais, 43,4% entendem que a dificuldade de sacar dinheiro em caixa eletrônico é o principal motivo que eles encontram, seguido basicamente da impossibilidade de resolução de conflitos presencialmente, com 27%, como apresenta a Figura 16.

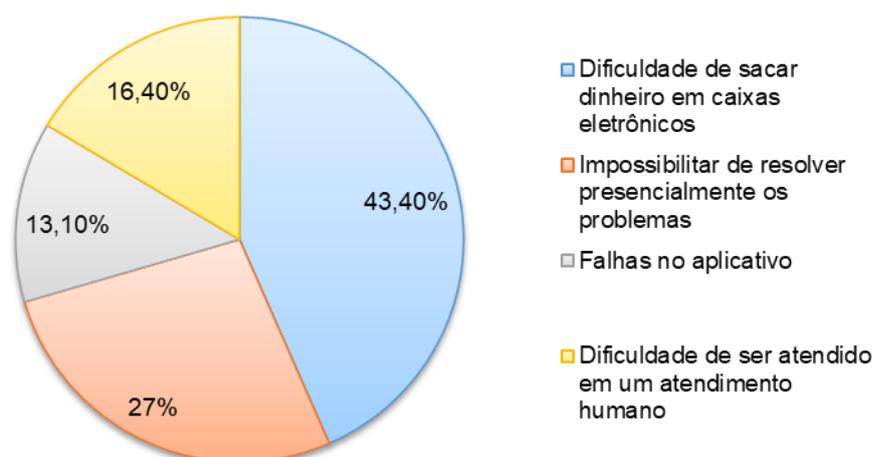


Figura 14. O que você considera como desvantagem de usar *fintechs* em relação aos bancos tradicionais?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com Wertsch (1998), um indivíduo que pertença a um grupo social que não utiliza informática não aprenderá sobre ela, ou pior, ao não aprender sobre ela, torna-se excluído das comunidades que a utilizam

A dificuldade de ser atendido em um atendimento humano (mesmo que sejam por outros contatos, como telefone) também é visto como uma desvantagem, com 16,4% e, por último, as falhas no aplicativo apresentam um total de 13,1%.

Segundo a análise da *Forum Corporation* (2019), 70% dos motivos que levam as pessoas a abandonarem uma marca e procurarem outra é relacionada ao atendimento, diante dessa amostra, 21% consideram isso pela falta de contato e atenção e 49% porque a atenção recebida era de baixa qualidade.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

De acordo com o estudo realizado pela *Google Brasil* (2019), é visto que 41% dos entrevistados não estavam dispostos a usar os serviços de uma *fintech*. Entre os principais motivos da preferência pelas instituições tradicionais estão a satisfação com o serviço bancário tradicional (40,3%), falta de conhecimento sobre as novas empresas (18,7%) e a falta de entendimento sobre como os serviços funcionam (22,4%). Além disso, a falta de confiança nos startups (14,8%) e a oferta de produtos menos atrativos que os atuais (3,4%) completam a lista.

Diante do cenário mencionado, 82,8% das pessoas enxergam os bancos sendo competidores diretos das *fintechs*, enquanto outros 17,2% os enxergam como parceiros, conforme expressa a Figura 15.

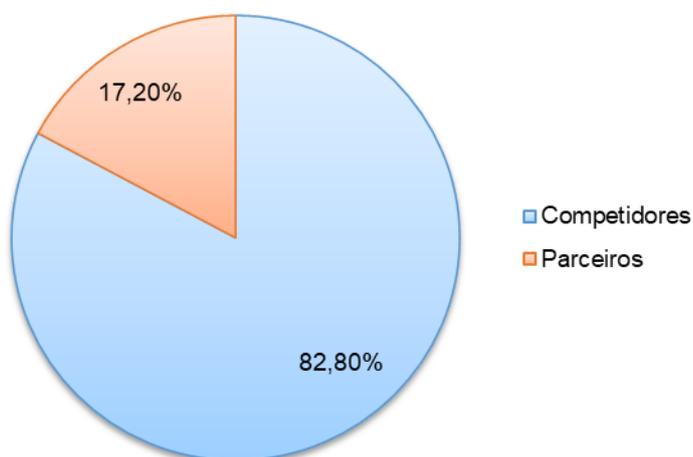


Figura 15. Na sua opinião, as *fintechs* e os bancos tradicionais são parceiros ou competidores no ambiente bancário?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

De acordo com a Figura 18, apesar do grupo ser de pessoas que preferem os bancos tradicionais, 26,2% não confiam em ter os dados acessados pelos bancos atuais. Enquanto outros 73,8% se dizem confiar ao acesso realizado pelos bancos.

Para entender o impacto do dado acima, de acordo com Cohen (1999) a confiança pode ser considerada um importante elemento na construção do desenvolvimento das relações entre os indivíduos e organizações. Ela atua como um mecanismo complementar de coordenação e controle para a gestão empresarial que pode ser usado para aumentar, de forma significativa, a eficiência das transações entre agentes corporativos.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

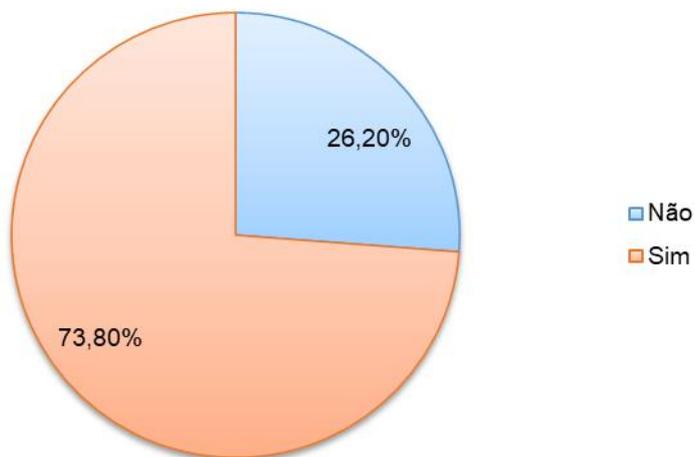


Figura 16. Você confia em ter seus dados e informações sigilosas acessadas por um banco tradicional?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Em relação a segurança, de acordo com a Figura 17, 45,1% dos entrevistados apesar de confiar, sentem que as *fintechs* podem ter mais chance de vazarem os dados em relação a algum banco tradicional, seguido por 41,8% de respondentes que se sentem seguros, em virtude da atual segurança digital existente. Por último temos 13,1% das pessoas que não confiam em ter seus dados acessados pelas *fintechs*.

Corroborando com os dados apresentados na Figura 17 e Figura 18, a análise realizada pela consultoria Cantarino Brasileira (2018), através da *Cards Future Payment 2018*, demonstra que cerca de 37% dos entrevistados que não usavam bancos tradicionais enxergam que um dos principais motivos que influenciam para não terem migrado em relação aos bancos digitais é em relação a confiança que eles possuem atualmente. Enquanto 70% do grupo que utiliza os bancos digitais diz que se não houvesse confiança, não utilizariam nenhum tipo de plataforma digital.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

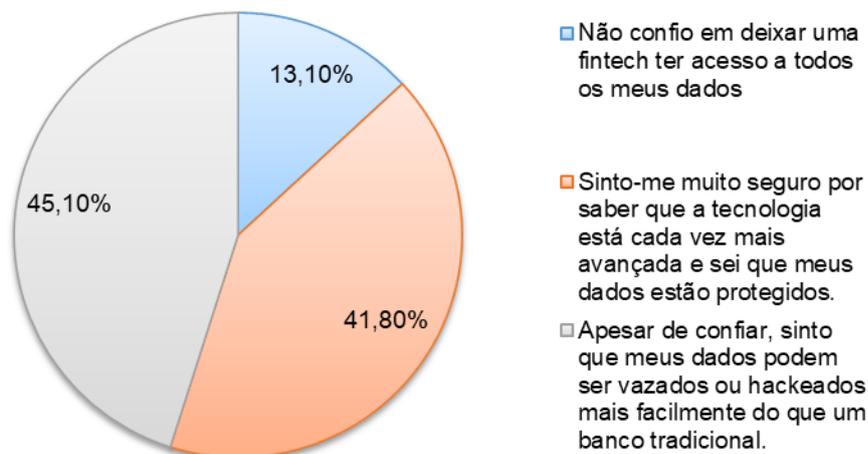


Figura 17. Qual é o nível de segurança que você tem em relação a confiar seus dados e informações à uma *fintech*?

Fonte: Resultados originais da pesquisa

Conforme apresentado pela Figura 18, ao olhar para a possibilidade do banco se tornar digital, 42,6% não soube dizer com clareza se gostaria que o banco se tornasse totalmente digital, porém outros 33,6% afirmaram que gostaria dessa opção, enquanto outros 23,8% preferem o cenário atual.

Diante desse cenário é visto que 57,4% desse público está apto ou dubitativo em relação a digitalização do seu banco atual, porém isso mostra uma oportunidade para essa transformação.

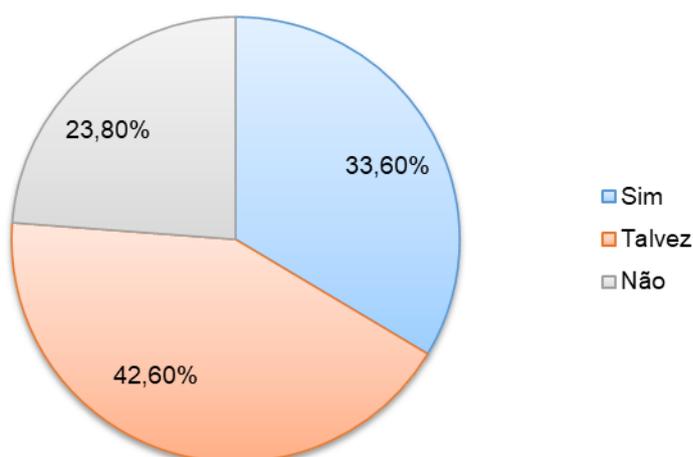


Figura 18. Você gostaria que seu banco se tornasse totalmente digital?

Fonte: Resultados originais da pesquisa



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

Em suma, pode-se verificar no estudo que, em relação a análise da confiança do acesso aos dados pelos bancos tradicionais (Figuras 10 e 18), mais de 75% dos entrevistados se sentem seguros ao ter os dados acessados por essas instituições. Durante a análise em comparação com a análise sobre por qual motivo os clientes optaram pelas *fintechs* (Figura 7) e por qual motivo preferem os *players* mais tradicionais em relação as *fintechs* (Figura 12), é visto que o principal motivo que levam as pessoas não seguirem com as *fintechs* é em relação a confiança, assim como a praticidade é o principal motivo que leva essas pessoas a utilizarem as *fintechs*.

De acordo com Kotler (2016), tudo indica que os mundos “*on-line*” e “*off-line*” acabarão coexistindo e convergindo. A tecnologia afeta tanto o mundo *on-line* quanto o espaço físico *off-line*, tornando possível a derradeira convergência “*on-line-off-line*”.

A análise foi direcionada para o perfil de jovens de até 29 anos, visto que esses, como dito anteriormente, representam mais de metade da população Brasileira, sendo que dos entrevistados, 88,7% correspondem a pessoas com ensino superior realizado. Isso demonstra algumas características de acordo com o perfil de consumo.

De acordo com a Goldman Sachs (2016), essa geração é a mais dependente da tecnologia, sendo que mais de 84% deles possuem *smartphones* e, com isso, esperam que as marcas estejam igualmente conectadas. Através de Kotler e Armstrong (2007), é dito que o comportamento do consumidor é influenciado por diferentes motivos, sejam culturais, sociais, pessoais ou psicológicos.

Durante os dados apresentados (Figuras 10 e 17) é visto que mais da metade das pessoas se sentem seguras com as *fintechs*, porém ainda consideram a chance de terem seus dados roubados maior do que através dos bancos tradicionais. Essa informação pode ser validada através de duas análises realizadas pela Fujitsu (2019), visto que 61% do público avaliado mencionou confiar muito em seu banco atualmente, além de que 57% afirmam que a insegurança sobre essas *fintechs* poderia ser um motivo que os fará de deixar de aderir a bancos digitais no futuro.

CONCLUSÃO

Diante dos dados apresentados nesse estudo pode-se confirmar que os principais motivos que levam as pessoas a migrarem dos bancos tradicionais para as plataformas digitais são diretamente atrelados à tecnologia nelas envolvidas. A justificativa para tal, embasa-se na agilidade e na praticidade, porém ainda há uma barreira nessa transição em consequência da confiança que essas novas empresas geram. O estudo verificou que, a tendência é que as pessoas decidam de vez se seguirão no plano tecnológico ou tradicional, visto que essa corrida é vista com muita competitividade, pois pode gerar uma revolução na forma que os bancos tradicionais atuam no momento e/ou também pode gerar urgência nas *fintechs* para conquistarem a confiança do público rapidamente. O presente estudo apresenta-se na área acadêmica, como fonte de pesquisa a trabalhos futuros e, de forma profissional, como ferramenta de consulta para as empresas que



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

buscam entender melhor sobre o perfil de aderência dos jovens de 18 a 29 anos diante a transformação digital no segmento financeiro.

AGRADECIMENTO

Meu agradecimento especial é para o Prof. Me. Danylo Augusto Armelin que a todo momento se deixou super disponível para tirar dúvidas, além de sempre realizar um direcionamento claro e estruturado.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA IBGE NOTÍCIAS. **PNAD Contínua 2017**: número de jovens que não estudam nem trabalham ou se qualificam cresce 5,9% em um ano. Brasília: Agência IBGE Notícias, 2017. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/21253-pnad-continua-2017-numero-de-jovens-que-nao-estudam-nem-trabalham-ou-se-qualificam-cresce-5-9-em-um-ano>. Acesso em: 15 fev. 2021.

BEDÊ, Marco Aurelio. (Coord.). **Os donos de negócios no Brasil**: análise por faixa de renda. Brasília: Sebrae, 2013. Disponível em: [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/5233f8a3bfff4044344918255d387502/\\$File/5772.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/5233f8a3bfff4044344918255d387502/$File/5772.pdf). Acesso em: 16 fev. 2021.

BERTÃO, Naiara. 4 em 10 brasileiros não querem usar serviços de fintech, diz pesquisa do Google. **Valor Investe**, 11 nov. 2019. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2019/11/12/4-em-10-brasileiros-nao-querem-usar-servico-de-fintechs-diz-pesquisa-do-google.ghtml>. Acesso em: 16 fev. 2021.

BIAGINI, Sergio. **Indústria bancária em 2030**. São Paulo: Deloitte, 2018. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/financial-services/articles/industria-bancaria-futuro.html>. Acesso em: 13 fev. 2021.

BIONI, B. R. **Proteção de dados pessoais**. São Paulo: Editora Forense, 2019.

BRASIL. **Pesquisa nacional sobre perfil e opinião dos jovens brasileiros**. Brasília: Agenda Juventude Brasil, 2013. Disponível em: https://crianca.mppr.mp.br/arquivos/File/publi/estatisticas/agenda_juventude_brasil_vs_jan2014.pdf. Acesso em: 15 fev. 2021.

BRIDGE RESEARCH. **Estudo Institucional - Geração Y**. 2009. Disponível em: https://bridgeresearch.com.br/dv_files/arquivos/201211011424_dbarquivos.pdf. Acesso em: 15 fev. 2021.

CANTARINO BRASILEIRA. **Fintech View apresenta pesquisa inédita sobre o perfil de clientes de bancos digitais**. São Paulo: Crypto ID, 2018. Disponível em: <https://cryptoid.com.br/banco-de-noticias/fintech-view-apresenta-pesquisa-inedita-sobre-o-perfil-de-clientes-de-bancos-digitais/>. Acesso em: 21 mar. 2021.

CGI.BR. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros - Tic Domicílios**. São Paulo: CGI.BR, 2018. Disponível em <https://www.cgi.br/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2018/>. Acesso em: 13 mar. 2021.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

COHEN, Stephen S. Social Capital and Capital Gains in Silicon Valley. **California Management Review**, jan. 1999. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.2307/41165989>. Acesso em: 21 mar. 2021.

COSTA, Fernando Nogueira da. Fintechs versus Bancos: competição ou parceria. **Jornal GCN**, 8 abr. 2019. Disponível em: <https://www.economia.unicamp.br/midia/fintechs-versus-bancos-competicao-ou-parceria>. Acesso em: 13 fev.2021.

DATA E PORTAL. **Digital 2020: Brazil**. [S. l.]: Data e Portal, 2020. Disponível em: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-brazil>. Acesso em: 13 mar. 2021.

DISTRITO. **Panorama das fintechs no Brasil**. [S. l.]: Distrito, 2020. Disponível em: <https://distrito.me/panorama-fintechs/>. Acesso em: 16 fev. 2021.

FUJITSU AMERICA. **Pesquisa revela que 27% dos brasileiros já realizam transações conciliando bancos tradicionais e digitais**. São Paulo: Fujitsu America Inc., 2020. Disponível em: <https://www.fujitsu.com/br/about/resources/news/press-releases/2020/fbr-20200729.html>. Acesso em: 15 fev. 2021.

GARDNER, Annette. **7 Benefits of business process automation**. [S. l.]: Soliditech, 2014. Disponível em: <https://blog.soliditech.com/blog/7-benefits-of-business-process-automation>. Acesso em: 30 jan. 2021.

IBGE EDUCA. **Pirâmide Etária**. Brasília: IBGE Educa, 2019. Disponível em: <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/18318-piramide-etaria.html>. Acesso em: 30 jan. 2021.

IBGE. **Censo Demográfico: o que é**. Brasília: IBGE, 2010. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9662-censo-demografico-2010.html>. Acesso em 15 fev. 2021.

INSTITUTO LOCOMOTIVA. **Um em cada três brasileiros não tem conta em banco, mostra pesquisa Locomotiva**. São Paulo: Locomotiva, 2019. Disponível em: <https://www.ilocomotiva.com.br/single-post/2019/09/24/um-em-cada-tr%C3%AAs-brasileiros-n%C3%A3o-tem-conta-em-banco-mostra-pesquisa-locomotiva>. Acesso em: 15 fev. 2021.

KOTLER, P. **Administração de Marketing**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, P.; HAYES, T.; BLOOM, P. N. **Marketing de serviços profissionais: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros**. Barueri: Manole, 2002.

KOTLER, P.; KARTAJAYA, H.; SETIAWAN, I. **Marketing 4.0: do tradicional ao digital**. Rio de Janeiro: GMT Editores Ltda, 2016.

LENIN, W. **Cahiers philosophiques**. Paris, França: Editora Sociales, 1965.

MARQUES, Lucas. **Evolução de share de bancos tradicionais x bancos digitais: a revolução digital no setor bancário**. [S. l.]: Blog Melius, 2020. Disponível em: <https://www.meliuz.com.br/blog/bancos-tradicionais-x-bancos-digitais/>. Acesso em: 13 mar. 2021.

MINAYO, M. C. S. **Pesquisa Social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Editora Vozes, 1993.

NAVAJAS, Laura. **Como consomem os millennials?**. São Paulo: Consumidor Moderno, 2016. Disponível em: <https://www.consumidormoderno.com.br/2016/03/15/como-consomem-os-millennials/>. Acesso em: 20 fev. 2021.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

NIELSON. **Brasileiros estão cada vez conscientes mais sustentáveis e conscientes:** dados demográficos. [S. l.]: Nielson, 2019. Disponível em: <https://www.nielsen.com/br/pt/insights/article/2019/brasileiros-estao-cada-vez-mais-sustentaveis-e-conscientes/>. Acesso em: 21 mar. 2021.

NOOMIS. **Pandemia acelera bancarização e uso de canais digitais no Brasil.** [S. l.]: Noomis, 2020. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/inovacao/pandemia-acelera-bancarizacao-e-uso-de-canais-digitais-no-brasil>. Acesso em: 13 fev. 2021.

PATAH, Rodrigo. **O brasileiro e o dinheiro.** [S. l.]: Mind Miners Blog, 2019. Disponível em: <https://mindminers.com/blog/o-brasileiro-e-o-dinheiro-onda-2/>. Acesso em: 15 fev. 2021.

REDAÇÃO. **Novo Radar FintechLab mostra crescimento de 36% no número de fintechs do Brasil.** São Paulo: Fintechlab, 2017. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2017/11/24/novo-radar-fintechlab-mostra-crescimento-de-36-no-numero-de-fintechs-do-brasil/>. Acesso em: 15 nov. 2020.

ROGERS, D. L. **Transformação digital:** repensando o seu negócio para a era digital. São Paulo: Editora Autêntica Business, 2017.

SALAZAR GENOVEZ, Rubem. **Por que os bancos e as fintechs terão um futuro em comum?.** São Paulo: Visa, 2019. Disponível em: <https://www.visa.com.br/sobre-a-visa/noticias-visa/sala-de-imprensa/por-que-bancos-e-fintechs-terao-um-futuro-em-comum.html>. Acesso em: 15 fev. 2021.

SEBRAE. **O que é uma startup?.** [S. l.]: Sebrae, 2014. Disponível em: <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-que-e-uma-startup.6979b2a178c83410VqnVCM1000003b74010aRCRD>. Acesso em: 31 jan. 2021.

SILVA, Douglas da. **Manual de atendimento ao cliente:** criando equipes de alta performance. [S. l.]: Blog da Zendesk, 2019. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/manual-atendimento-ao-cliente/>. Acesso em: 16 fev. 2021.

SINFAC-SP. **Brasil, o país das Fintechs: panorama do setor para 2020 (Computerworld).** São Paulo: SINFAC-SP, 2020. Disponível em: <https://www.sinfacsp.com.br/noticia/brasil-o-pais-das-fintechs-panorama-do-setor-para-2020-computerworld>. Acesso em: 15 fev. 2021.

SOLOMON, R. **Construa confiança nos negócios, na política e na vida.** Rio de Janeiro: Editora Record, 2002.

UNFPA BRAZIL. **Situação da População Mundial.** [S. l.]: UNFPA Brazil, 2014. Disponível em: <https://brazil.unfpa.org/pt-br/publications/situa%C3%A7%C3%A3o-da-popula%C3%A7%C3%A3o-mundial-2014>. Acesso em: 24 jan. 2021.

URBE.LAB. **Banco Central:** entenda a regulamentação. [S. l.]: Blog Urbe.Lab, 2020. Disponível em: <https://urbe.me/lab/fintech-banco-central/>. Acesso em: 05 jan. 2021.

VALENTE, Jonas. **Brasil tem 134 milhões de usuários de internet, aponta pesquisa. Agência Brasil,** 2020. Disponível em: <https://agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2020-05/brasil-tem-134-milhoes-de-usuarios-de-internet-aponta-pesquisa>. Acesso em: 15 fev. 2021.

WERTSCH, J. V. **A necessidade da ação na pesquisa sociocultural.** Porto Alegre, RS: Artmed, 1998.

ZENVIA. **O que é um chatbot? Entenda de uma vez por todas.** São Paulo: Blog Zenvia, 2019. Disponível em: <https://www.zenvia.com/blog/o-que-e-um-chatbot-entenda-de-uma-vez-por-todas/>. Acesso em: 30 jan. 2021.



RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR
ISSN 2675-6218

A CORRIDA ENTRE AS FINTECHS E OS BANCOS TRADICIONAIS
Allan Rodrigues Nunes, Danylo Augusto Armelin

ZOOP. **Regulamentação dos bancos digitais: quais oportunidades de crescimento gera para a sua empresa?**. [S. l.]: ZOOP, 2020. Disponível em: <https://zoop.com.br/blog/regulamentacao/regulamentacao-bancos-digitais/>. Acesso em: 13 fev. 2021.