



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

THAYSA MARY DOS SANTOS SOARES

***FINTECHS E BANCOS DIGITAIS NO BRASIL: CRESCIMENTO, INCLUSÃO
FINANCEIRA, PERCEPÇÃO E CONFIABILIDADE DOS USUÁRIOS***

**João Pessoa
2025**

THAYSA MARY DOS SANTOS SOARES

**FINTECHS E BANCOS DIGITAIS NO BRASIL: CRESCIMENTO, INCLUSÃO
FINANCEIRA, PERCEPÇÃO E CONFIABILIDADE DOS USUÁRIOS**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Profª Drª. Rebeca Cordeiro da Cunha Araújo

**JOÃO PESSOA
2025**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP
Biblioteca Nilo Peçanha –IFPB, *Campus João Pessoa*

S676f Soares, Thaysa Mary dos Santos.
Fintechs e bancos digitais no Brasil: crescimento, inclusão financeira, percepção e confiabilidade dos usuários / Thaysa Mary dos Santos Soares. – 2025.

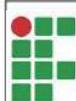
67 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal da Paraíba – IFPB / Unidade Acadêmica de Gestão - UAG.
Orientadora: Prof.^a Dr.^a Rebeca Cordeiro da Cunha Araújo

1. Instituições bancárias. 2. Serviços digitais. 3. Sistemas de pagamento eletrônico. I. Título.

CDU 336.71:004.738.5(81)

Bibliotecário responsável: Thiago de Lima Silva CRB-15/524



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

CAMPUS JOÃO PESSOA
COORDENAÇÃO DO CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - CAMPUS JOÃO PESSOA

AVALIAÇÃO 26/2026 - CCSBA/UAS/UA/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 28 de janeiro de 2026.

FOLHA DE APROVAÇÃO

Thaysa Mary dos Santos Soares

Matrícula 20221460055

FINTECHS E BANCOS DIGITAIS NO BRASIL: CRESCIMENTO, INCLUSÃO FINANCEIRA, PERCEPÇÃO E CONFIABILIDADE DOS USUÁRIOS

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 27/01/2026, às 18:00, no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), Curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 27 de janeiro de 2026.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

Rebeca Cordeiro da Cunha Araújo (IFPB)

Orientador(a)

Odilon Saturnino Silva Neto (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Marcílio Carneiro Dias (IFPB)

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Rebeca Cordeiro da Cunha Aranha, PROFESSOR ENS BÁSICO TECN TECNOLÓGICO, em 28/01/2026 14:32:06.
- Mardilio Carneiro Dias, PROFESSOR ENS BÁSICO TECN TECNOLÓGICO, em 28/01/2026 15:16:24.
- Oilton Saturnino Silva Neto, PROFESSOR ENS BÁSICO TECN TECNOLÓGICO, em 29/01/2026 09:14:32.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 28/01/2026. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código: 825377
Verificador: 6bacf8d425
Código de Autenticação:



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por tudo o que Ele tem realizado em minha vida. Muitas vezes fiz planos e sonhei com caminhos que não aconteceram como eu esperava; porém, hoje comprehendo que cada detalhe fazia parte dos perfeitos planos de Deus para mim. Durante toda a minha formação, vivi momentos de alegria e conquistas, mas também enfrentei desafios e provações que exigiram fé, perseverança e confiança. Em todos esses momentos, Deus esteve ao meu lado, sustentando-me e não permitindo que eu desistisse.

Tenho plena convicção de que esta conquista não é o fim, mas apenas mais uma etapa na realização dos propósitos que Ele estabeleceu para a minha vida. Que eu continue firme, guiada por Sua vontade e fortalecida pela certeza de que os planos de Deus são sempre melhores do que qualquer sonho que eu possa imaginar.

Agradeço também à minha família, em especial aos meus pais, Antônio Sérgio e Genilda Maria, que sempre me deram forças, me incentivaram e me aconselharam ao longo de toda a minha vida. Eles me inspiraram e me fizeram querer ser uma pessoa melhor. Foram a minha base e carregam consigo uma grande parcela de contribuição para a pessoa que me tornei.

Agradeço a todos os profissionais docentes que fizeram parte da minha formação acadêmica. Cada um teve um papel extremamente importante em minha trajetória. São pessoas instruídas por Deus para partilhar um dos mais belos dons: o de lecionar e transmitir conhecimento e sabedoria, que provêm do nosso Criador. São profissionais que nos inspiram dia após dia, que nos motivam a não desistir e a buscar, continuamente, o conhecimento que é algo tão valioso e essencial para o enriquecimento da sociedade.

Agradeço, ainda, às minhas amigas Emanuelle Vitória, Kalyane Lays, Andreza Gomes, Anne Rachel e Ana Paula, que tornaram esse processo mais leve e inesquecível. Sempre nos apoiamos e confiamos umas nas outras. Eu não chego até aqui sozinha: trago comigo Deus, minha família, meus professores e elas, pois juntos conseguimos superar esse caminho árduo e, ao mesmo tempo, tão gratificante.

RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo analisar o crescimento das *fintechs* e dos bancos digitais no Brasil, bem como compreender de que forma contribuem para a inclusão financeira, percepção e confiabilidade dos usuários, temática bastante presente na atualidade e de grande relevância social. Para alcançar o objetivo geral do estudo, utilizou-se uma pesquisa aplicada e o levantamento de dados por meio de um questionário, que obteve 111 respostas. Os resultados demonstraram que os participantes possuem conta em *fintechs*, bancos digitais, bancos tradicionais e/ou em ambos. No que se refere à utilização de serviços financeiros digitais, destaca-se que os respondentes apresentam elevado nível de satisfação com aspectos como agilidade, facilidade de uso, desburocratização, disponibilidade 24 horas, possibilidade de acesso por aplicativos e smartphones, além de tarifas e custos reduzidos. Apesar disso, ainda manifestam preocupações quanto à segurança digital desses serviços. Os dados revelam que a percepção dos usuários sobre o impacto dessas instituições na inclusão financeira é significativa, indicando que esses critérios são essenciais para a consolidação e expansão desses modelos no mercado financeiro brasileiro, atraindo cada vez mais novos usuários. Em síntese, observou-se que, embora ainda existam limitações relacionadas à segurança das informações pessoais, muitos usuários têm se adaptado às novas tecnologias financeiras, uma vez que elas atendem às demandas da sociedade contemporânea.

Palavras-chave: Bancos. *Fintechs*. Desburocratização. Inclusão.

ABSTRACT

This research aims to analyze the growth of fintechs and digital banks in Brazil, as well as to understand how they contribute to financial inclusion, user perception, and trust—a topic that is very present today and of great social relevance. To achieve the study's overall objective, applied research and data collection were conducted through a questionnaire, which obtained 111 responses. The results showed that participants have accounts with fintechs, digital banks, traditional banks, and/or both. Regarding the use of digital financial services, respondents showed a high level of satisfaction with aspects such as speed, ease of use, reduced bureaucracy, 24-hour availability, access via apps and smartphones, and lower fees and costs. Despite this, they still expressed concerns about the digital security of these services. The data reveal that users' perception of the impact of these institutions on financial inclusion is significant, indicating that these criteria are essential for the consolidation and expansion of these models in the Brazilian financial market, attracting more and more new users. In summary, it was observed that, although limitations related to the security of personal information still exist, many users have adapted to new financial technologies, as they meet the demands of contemporary society.

Keywords: Banks. Fintechs. Debureaucratization. Inclusion.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Sistema Financeiro Nacional.....	18
FIGURA 2: Percepção sobre a contribuição para inclusão financeira no Brasil.....	24
FIGURA 3: Evolução clientes ativos (Pessoa física).....	28
FIGURA 4: Evolução clientes ativos (Pessoa física, por atividade).....	29
FIGURA 5: Contas exclusivas em banco digital.....	30
FIGURA 6: Horário facilitado dos bancos.....	30
FIGURA 7: Abertura e encerramento de contas bancárias.....	31
FIGURA 8: Acesso pelo Aplicativo Celular.....	31
FIGURA 9: Principal motivo para escolher um serviço financeiro online (<i>fintechs</i>) em vez de um banco tradicional.....	32

LISTA DE TABELAS

TABELA 1: Perfil socioeconômico dos respondentes.....	36
TABELA 2: Utilização de serviços bancários.....	38
TABELA 3: Fatores determinantes para o crescimento das <i>fintechs</i> e bancos digitais.....	39
TABELA 4: Características entre os bancos tradicionais e os bancos digitais.....	42
TABELA 5: Contribuição para a inclusão financeira da população.....	44
TABELA 6: Percepção dos usuários de <i>fintechs</i> e bancos digitais.....	47

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABFintechs:	Associação Brasileira de Fintechs
AE:	Auxílio Emergencial
BACEN:	Banco Central do Brasil
BNDES:	Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
CMN:	Conselho Monetário Nacional
COVID-19:	Coronavírus Disease 2019
FEBRABAN:	Federação Brasileira de Bancos
FGTS:	Fundo de Garantia por Tempo de Serviço
IA:	Inteligência Artificial
IBGE:	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LGPD:	Lei Geral de Proteção de Dados
MPEs:	Micro e Pequenas Empresas
PF:	Pessoa Física
SCR:	Sistema de Informações de Créditos
SFN:	Sistema Financeiro Nacional
SPB:	Sistema de Pagamentos Brasileiro

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	13
1.1	OBJETIVOS.....	16
1.1.1	Objetivo geral.....	16
1.1.2	Objetivos específicos.....	16
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	17
2.1	SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO.....	17
2.2	DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS.....	20
2.3	INCLUSÃO FINANCEIRA E IMPACTOS SOCIAIS.....	23
2.4	PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE FINTECHS.....	25
3	METODOLOGIA DA PESQUISA.....	33
3.1	CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA.....	33
3.2	UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA.....	34
3.3	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS.....	34
4	ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	36
4.1	PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS RESPONDENTES.....	36
4.2	UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS.....	38
4.3	FATORES DETERMINANTES PARA O CRESCIMENTO DAS FINTECHS E BANCOS DIGITAIS.....	39
4.4	CARACTERÍSTICAS ENTRE OS BANCOS TRADICIONAIS E OS BANCOS DIGITAIS.....	42
4.5	CONTRIBUIÇÃO PARA A INCLUSÃO FINANCEIRA DA POPULAÇÃO.....	44
4.6	PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE FINTECHS E BANCOS DIGITAIS.....	47
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	50
6	REFERÊNCIAS.....	53
	APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO.....	57
	APÊNDICE B - RESULTADO DO QUESTIONÁRIO APLICADO.....	61

1 INTRODUÇÃO

O sistema financeiro brasileiro, por muitos anos, foi dominado por instituições bancárias tradicionais, conhecidas por sua burocracia, altas taxas de juros e acesso restrito. Esses fatores contribuíram significativamente para que grande parte da população se mantivesse à margem do acesso a serviços financeiros básicos, como abertura de contas e concessão de crédito. Essa restrição evidenciava a desigualdade social e comprometia a participação de ampla parcela da população na economia formal, tornando-se um entrave socioeconômico. Neves (2021), p. 13, afirma que:

“Pelos mais variados motivos, uma gigantesca fatia da população economicamente ativa brasileira não possui conta bancária, sendo assim classificada como desbancarizada.”.

A população antes desbancarizada representa uma parcela significativa de indivíduos que, por diversas razões, como baixa renda, falta de comprovantes de residência, histórico de crédito desfavorável ou distância de agências físicas, não tinham acesso aos serviços bancários e financeiros. De acordo com Neves (2021), a desbancarização é um entrave mundial e que no Brasil atinge cerca de 20 milhões de pessoas.

Essa exclusão os priva de ferramentas essenciais para a vida moderna, como poupar dinheiro de forma segura, realizar transações, acessar linhas de crédito e construir um histórico financeiro. O acesso limitado a esses serviços mantinha um ciclo de informalidade e vulnerabilidade econômica, impedindo o pleno desenvolvimento social e financeiro.

As instituições bancárias tradicionais no Brasil são conhecidas por sua longa trajetória histórica de atuação no mercado e por suas agências físicas, que disponibilizam uma variedade de operações financeiras para seus clientes. De acordo com Rodrigues (2024), o sistema bancário brasileiro surgiu durante o século XIX, e a criação do Banco do Brasil, em 1808, marcou o primeiro sistema bancário estruturado no país. Atualmente, o setor financeiro nacional é composto por entidades públicas, como o Banco do Brasil, BNDES e a Caixa Econômica Federal, e por organizações privadas, como Bradesco, Santander e Itaú.

No cenário contemporâneo, com os avanços da tecnologia da informação e a reestruturação dos serviços oferecidos no país, houve o aumento do acesso da população a esses sistemas. Esse quadro foi potencializado após o surgimento de bancos digitais e das *fintechs*, que operam integralmente no meio virtual, simplificando o acesso aos serviços. De acordo com dados do IBGE (2024), entre 2022 a 2024, uma das finalidades de cerca de 71% dos usuários ao acessar a internet foi o uso de serviços bancários e de instituições financeiras.

O termo *fintech* (*financial technology*) deriva da língua inglesa e resulta da combinação de *financial* (financeiro) e *technology* (tecnologia). Essas empresas oferecem soluções financeiras utilizando-se da tecnologia e da inovação para se destacar no mercado, proporcionando serviços ágeis a seus clientes. Conforme a ABFintechs (2025), existem no Brasil aproximadamente 1.481 *fintechs* e mais de 250 milhões de contas digitais ativas atualmente. Esses números evidenciam a expansão desse segmento no mercado financeiro contemporâneo.

As instituições digitais passaram a ganhar relevância no mercado financeiro a partir de 2021 com a expansão da startup Nubank, que disponibilizou serviços financeiros inteiramente online e possibilitou a realização de transferências bancárias via PIX. De acordo com o Banco Central do Brasil (2019), a digitalização dos serviços bancários nasceu da necessidade de simplificar os processos tradicionais das grandes instituições financeiras.

As plataformas digitais distinguem-se das instituições convencionais por oferecerem serviços simplificados, acessíveis e com custo reduzido, atendendo às demandas dos consumidores que estão em busca de praticidade, agilidade e menos burocracia. O Banco Central (BACEN) aponta que, de 2018 a 2023, houve um crescimento de cerca de 103% no número de usuários ativos nos sistemas Financeiro Nacional (SFN) e de Pagamentos Brasileiros (SPB), passando de 46% de clientes adultos (PF) para 87%, representando um avanço de cerca de 97% da base de usuários.

Diante desse panorama, ressalta-se a relevância de investigar de que maneira o crescimento de serviços financeiros oferecidos por *fintechs* e bancos digitais têm impactado a sociedade contemporânea. A análise desse fenômeno permite compreender os progressos obtidos em termos de inclusão financeira de parte da população, bem como, as diferenças existentes nos serviços ofertados por

instituições digitais em comparação a instituições tradicionais já consolidadas no mercado financeiro.

Desse modo, o presente estudo se justifica pela relevância de investigar o impacto das inovações financeiras na sociedade moderna. A análise do fenômeno de crescimento das *fintechs* e bancos digitais detém grande relevância científica, uma vez que viabiliza não apenas a compreensão da reestruturação do mercado financeiro, como também aprofunda o entendimento sobre a inclusão financeira de da população ao acesso desses serviços.

Assim, este estudo teve como objetivo geral analisar os fatores que impulsionam o crescimento das *fintechs* e bancos digitais no Brasil, e de que forma contribuem para a inclusão financeira, percepção e confiabilidade dos usuários. Para isso, foram comparadas as principais características entre banco digitais e bancos tradicionais, verificou-se como as *fintechs* e os bancos digitais contribuem para a inclusão financeira da população e avaliou-se a percepção dos usuários sobre a confiabilidade, desafios e os benefícios dos serviços oferecidos por *fintechs* e bancos digitais.

Para a comunidade acadêmica, esta pesquisa busca contribuir para a aplicação dos estudos sobre os impactos gerados por instituições financeiras, como *fintechs* e bancos digitais, no Brasil. A pesquisa é relevante para que a sociedade compreenda de que forma as *fintechs* e os bancos digitais podem facilitar o acesso a serviços financeiros sem burocracias, proporcionando agilidade e praticidade.

Sendo assim, esta pesquisa busca responder à seguinte pergunta: Quais fatores impulsionam o crescimento das *fintechs* e dos bancos digitais no Brasil, e de que forma contribuem para a inclusão financeira, percepção e confiabilidade dos usuários?

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo geral

Analisar os fatores que impulsionam o crescimento das *fintechs* e bancos digitais no Brasil, e de que forma contribuem para a inclusão financeira, percepção e confiabilidade dos usuários.

1.1.2 Objetivos específicos

- Comparar as principais características entre banco digitais e bancos tradicionais;
- Verificar como as *fintechs* e os bancos digitais contribuem para a inclusão financeira da população;
- Avaliar a percepção dos usuários sobre a confiabilidade, desafios e os benefícios dos serviços oferecidos por *fintechs* e bancos digitais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica consiste em apresentar as principais ideias desenvolvidas por autores que já discutiram o problema de pesquisa, incluindo, quando necessário, críticas, questionamentos e possíveis lacunas existentes na literatura (Gerhardt; Silveira, 2009).

Prodanov; Freitas (2013), afirmam que após a definição do tema, o pesquisador deve realizar o levantamento de fontes teóricas de forma abrangente e sistemática, objetivando construir a contextualização da pesquisa e o embasamento teórico.

2.1 SISTEMA FINANCEIRO BRASILEIRO

Ianoni (2010) afirma que o artigo 192 da Constituição Federal estabelece que o Sistema Financeiro Nacional possui como principais objetivos promover o desenvolvimento equilibrado do país e atender aos interesses da coletividade. No cenário atual, nota-se que o setor financeiro assume posição predominante, em virtude do modelo de política econômica adotado no Brasil.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2025), o Sistema Financeiro Nacional (SFN) é composto por diversas instituições e entidades responsáveis pela intermediação financeira, ou seja, pela conexão entre agentes superavitários (credores) e deficitários (tomadores de recursos). Sendo assim, por meio desse sistema, empresas, indivíduos e o próprio governo realizam a circulação de ativos, o pagamento de obrigações e a aplicação de investimentos.

O Sistema Financeiro Nacional é estruturado em três grupos: órgãos normativos, entidades supervisoras e operadores. Os órgãos normativos estabelecem as diretrizes gerais para o funcionamento do sistema; as entidades supervisoras asseguram que as normas sejam cumpridas; e os operadores oferecem serviços financeiros como intermediários, atuando diretamente no mercado. Na figura a seguir, pode-se observar a organização esquemática do Sistema Financeiro Nacional (SFN) e a divisão entre órgãos normativos, supervisores e operadores.

Figura 1: Sistema Financeiro Nacional

	Moeda, crédito, capitais e câmbio	Seguros privados	Previdência fechada	
Órgãos normativos	CMN Conselho Monetário Nacional	CNSP Conselho Nacional de Seguros Privados	CNPC Conselho Nacional de Previdência Complementar	
Supervisores	BCB Banco Central do Brasil	CVM Comissão de Valores Mobiliários	Susep Superintendência de Seguros Privados	
Operadores	 Bancos e caixas econômicas  Cooperativas de crédito  Instituições de pagamento**	 Administradoras de consórcios  Corretoras e distribuidoras*  Demais instituições não bancárias	 Bolsa de valores  Bolsa de mercadorias e futuros  Seguradoras e Resseguradoras  Entidades abertas de previdência  Sociedades de capitalização	 Entidades fechadas de previdência complementar (fundos de pensão)

Fonte: Banco Central do Brasil (2025)

O Banco Central do Brasil (BACEN) trata-se de uma autarquia de natureza especial, criada pela Lei nº 4.595/1964 e possui autonomia garantida pela Lei Complementar nº 178/2021, é responsável por preservar o valor da moeda e controle da inflação. Para tal finalidade, executa as diretrizes do Conselho Monetário Nacional (CMN), instituído em 1964 pela mesma lei que criou o Banco Central, ele é o órgão responsável por estabelecer as políticas de crédito e moeda, integrado pelo ministro da Fazenda, pelo presidente do BACEN e pelo Ministério do Planejamento e Orçamento (Banco Central do Brasil, 2025).

O setor bancário é responsável por dar assistência ao sistema financeiro e econômico do país. Os bancos nacionais estão evoluindo desde 1980, com a

finalidade de alçar maior competitividade, segurança e melhoria dos serviços (Machado *et al.*, 2023). Os bancos no Brasil se dividem entre instituições públicas e instituições privadas. Segundo Paula *et al.* (2024), a gestão pública prioriza o interesse social a longo prazo, investindo recursos em serviços essenciais, obras de infraestrutura e programas voltados ao bem-estar coletivo. Em contrapartida, a gestão privada tem como principal finalidade a maximização do lucro, objetivando o retorno financeiro para acionistas e investidores.

Segundo Paula *et al.* (2024), os bancos privados oferecem uma grande diversidade de produtos e serviços, como contas correntes, poupança, empréstimos, financiamentos, cartão de crédito e investimentos impulsionados pela busca de maior eficiência e inovação e a fidelização de novos clientes. No Brasil, instituições como o Itaú, Bradesco e Santander lideram o mercado privado, adotando estratégias que incluem a ampliação de agências, a personalização dos produtos e serviços para diversos perfis de clientes, bem como a digitalização desses serviços. “A gestão privada é, muitas vezes, vista como mais eficiente e ágil na execução de estratégias e projetos.” (Paula *et al.*, 2024, p.9)

Os bancos públicos detém de um papel fundamental para o desenvolvimento econômico e social do país. A atualização dessas instituições é pautada pela orientação por parte de políticas governamentais e pelo interesse público. Instituições como Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e BNDES são exemplos de bancos públicos que atuam como agentes de desenvolvimento. De acordo com Assaf Neto (2018) as instituições públicas funcionam como órgãos de apoio ao Governo Federal na execução de políticas de crédito.

A principal operadora de programas sociais do governo do Brasil é a Caixa Econômica Federal. Ela financia programas como o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), Minha Casa Minha Vida, Bolsa Família, Pé-de-meia, dentre outros, que desempenham um papel fundamental na habitação e concessão de crédito para famílias de baixa renda. Assaf Neto (2018) ressalta que, a Caixa Econômica Federal bem como outras caixas econômicas são instituições públicas dotadas de autonomia administrativa, com foco nos objetivos sociais.

O Sistema Financeiro Nacional exerce funções econômicas e sociais essenciais. Economicamente, ele é crucial para a alocação eficiente de recursos impulsionando a produção e o crescimento econômico nacional. Socialmente, o sistema financeiro possui a responsabilidade de promover inclusão financeira,

garantindo que independente da localização ou renda, todos os cidadãos tenham acesso a serviços básicos como conta bancária e acesso ao crédito. Segundo o BACEN (2025), As demandas de acesso ao crédito foram impactadas, tendo em vista que, de fato, a inclusão financeira no Brasil tem aumentado consideravelmente, com destaque para a população mais vulnerabilizada.

2.2 DIGITALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS

Com o avanço tecnológico e o surgimento da internet, houve mudanças consideráveis no desenvolvimento social. Essas alterações são observadas em diversas áreas da sociedade, trazendo implicações em diversos setores de serviços, sendo um deles o setor financeiro (Machado *et al.*, 2023). Nesse contexto, os bancos nacionais acompanharam essa revolução tecnológica por meio da digitalização dos serviços bancários e surgimento das *fintechs*.

De acordo com o Banco Central do Brasil (2019), para acompanhar tais avanços, as instituições financeiras têm investido tanto no fortalecimento de suas capacidades internas quanto em parcerias com empresas de tecnologia. Esse processo atinge todos os níveis do financeiro, tanto as grandes organizações que já migraram quase totalmente para o ambiente digital até aquelas que incentivam seus clientes a utilizar cada vez mais os canais digitais de atendimento.

Além disso, a regulamentação dispõe de um papel crucial no processo de digitalização do setor bancário. De acordo com o BNDES (2021), o Banco Central do Brasil vem mudando seu papel regulatório por meio do investimento em sistemas como o de pagamentos instantâneos (Pix) bem como o sistema financeiro aberto (*open banking*), objetivando lidar com o setor financeiro do país mais inovador e dinâmico. Essas iniciativas têm estimulado os bancos tradicionais e digitais a ampliarem seus serviços adotando modelos mais inovadores de atendimento, estimulando a competitividade, ampliando a inclusão financeira e melhorando a experiência do consumidor.

“Com ideias inovadoras e propondo um relacionamento remoto, digital e principalmente, com menor custo, os bancos digitais exploram o nicho do mercado de clientes descontentes com o tempo perdido de ir até uma agência bancária e com baixa percepção de benefícios em relação às tarifas e juros cobrados pelos bancos.” (Machado *et al.*, 2023, p. 01)

As *fintechs* destacam-se, no setor financeiro, por proporcionarem agilidade, adaptabilidade e uso de tecnologia, criando soluções inovadoras e surgindo para suprir brechas e ineficiências de instituições tradicionais. Utilizando plataformas e aplicativos, disponibilizam serviços financeiros de forma rápida e com custos reduzidos, promovendo concorrência e inovação no mercado.

No Brasil, onde o sistema bancário era mais conservador e possuía dificuldades para inovar, as *fintechs* observaram uma oportunidade de crescimento, conquistando o público ao oferecer menos burocracia na aquisição de produtos e realização de tarefas (Penha, 2024).

Penha (2024) ressalta ainda que a característica fundamental desses novos *players* é a redução da burocracia. Com a adoção de plataformas digitais, as *fintechs* simplificam os processos de abertura de conta, análise de crédito e realização de investimentos. Essa desburocratização e a agilidade nos serviços são fatores cruciais para reter a população, que anteriormente era impedida pelos processos complexos e demorados dos bancos tradicionais. De acordo com a ABFintechs (2023), o setor bancário digital e as *fintechs* estão em constante aplicação no Brasil nos últimos anos.

Machado *et al.* (2023) ainda afirmam que os bancos digitais se caracterizam pela ausência de agências físicas e pela oferta de serviços totalmente online, permitindo a abertura de contas e até possibilitando a realização de investimentos por meio de aplicativos. O crescimento acelerado dessas instituições levou os bancos tradicionais a se adaptarem e expandirem sua presença no ambiente virtual. De acordo com o autor, no Brasil esse movimento pode ser comprovado pelos dados da Federação Brasileira de Bancos, que apontam que seis em cada dez transações já são realizadas por canais digitais.

Entre os fatores que impulsionam o uso desses serviços destacam-se o descontentamento dos clientes em relação às taxas cobradas para manutenção de contas e operações em bancos tradicionais e a pandemia da COVID-19, que acelerou a adoção dos serviços digitais (Barboza; Andrade; Santos, 2024). Durante esse período, grande parte da população permaneceu em quarentena e impossibilitada de utilizar serviços presenciais. Assim, a digitalização do serviço bancário amplia o acesso para a população, especialmente em regiões em que não há agências físicas. “Potencializando a relevância do setor bancário, desde 2016, houve a abertura de 480 milhões de contas digitais.” (Alves, 2022).

Contudo, mesmo diante das transformações tecnológicas, muitos usuários ainda preferem manter vínculo com instituições financeiras tradicionais, consolidadas há décadas no mercado. Isso ocorre em razão da credibilidade e da percepção de maior segurança, especialmente para clientes idosos, que muitas vezes não se adaptam ao ambiente digital (Barboza; Andrade; Santos, 2024).

De acordo com informações disponibilizadas pelo último Radar Febraban, a incidência de golpes e tentativas de golpe cresceu nos últimos meses no Brasil, passando de 33% em Setembro de 2024 para 38% em Março de 2025 (FEBRABAN, 2025). Desse modo, mesmo que os canais eletrônicos possuam grande usabilidade eles ainda estão diretamente ligados ao aumento de crimes cibernéticos, como fraudes e golpes eletrônicos. A segurança é um dos maiores desafios no que tange a fidelização dos usuários de serviços bancários no ambiente virtual, para reverter esse cenário, as instituições financeiras têm investido em sistemas de automação biométrica, criptografia de dados e inteligência artificial.

O segmento de instituições financeiras está investindo cada vez mais em ferramentas com Inteligência Artificial (IA) para a identificação, prevenção e combate a crimes cibernéticos no Brasil. Com os avanços tecnológicos, tende-se a ampliar o investimento em segurança da informação. Somente para o ano de 2024, foram estimados R\$ 47,4 milhões em investimentos em cibersegurança (FEBRABAN, 2024).

Atualmente, observa-se que diversos bancos tradicionais como o Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil têm buscado adaptar-se à nova realidade, criando aplicativos e oferecendo serviços digitais. Essas mudanças permitem atender tanto ao público idoso, que prefere atendimento presencial, quanto ao público jovem, que valoriza praticidade e agilidade no seu cotidiano.

Dessa maneira, nota-se que as tendências apontam para a integração entre tecnologia e finanças, movimento esse que é conhecido como “*open finance*”. Segundo Tiburcio (2022), a digitalização do setor financeiro tem impulsionado o surgimento de novos modelos de negócios bancários e o *Open finance* possui o potencial de revolucionar a área. Assim, os bancos tradicionais e digitais caminham para um modelo de serviço híbrido no qual a segurança, inclusão e a experiência do consumidor serão fatores determinantes na competitividade.

2.3 INCLUSÃO FINANCEIRA E IMPACTOS SOCIAIS

A inclusão financeira da população caracteriza-se na facilidade de entrada dos usuários ao sistema financeiro, bem como o acesso a serviços e produtos oferecidos para uma ampla parte da população e empresa em uma determinada zona. (Sarna, 2008, *apud* Penha, 2024).

“O conceito de inclusão financeira foi definido como o “processo de efetivo uso pela população de serviços financeiros adequados às suas necessidades, contribuindo com sua qualidade de vida”. (Neves, 2021, p. 24).

Segundo a Associação Brasileira de Fintechs (2023), as *fintechs* não apenas estão modernizando o mercado financeiro nacional ao apresentar novas soluções para as demandas dos clientes por meio da tecnologia, mas também impactam positivamente a inclusão financeira de seus usuários, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico da população brasileira.

Desse modo, a ABFintechs afirma ainda que a bancarização dos usuários do sistema financeiro brasileiro é um processo contínuo, composto por três aspectos relevantes: a população necessitada de crédito, acesso e oportunidades; as *fintechs* e as instituições financeiras; e a tecnologia. Esses três pilares são essenciais para ampliar as oportunidades de serviços e produtos ofertados aos clientes.

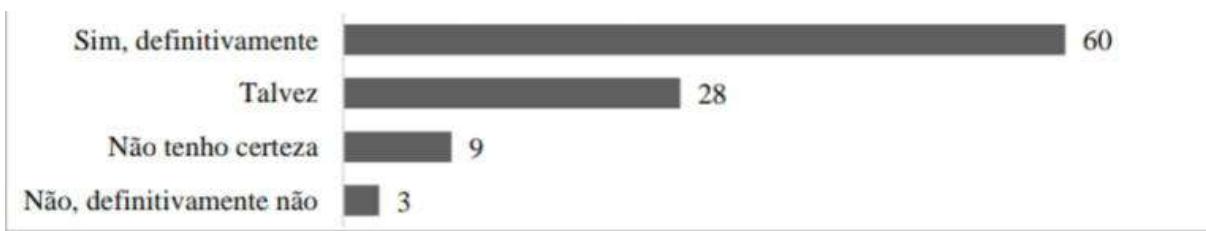
De acordo com Penha (2024), a inclusão financeira da população antes isolada dos serviços bancários, por questões geopolíticas, surge como uma ferramenta estratégica utilizada por essas instituições para aumentar o acesso a recursos financeiros, bem como, para o desenvolvimento sustentável socioeconômico.

“(...) uma inclusão financeira adequada compreende a utilização virtuosa da gama de produtos disponibilizados, de forma capaz de atender as necessidades e possibilidades dos cidadãos, gerando assim bem-estar social”. (Neves, 2021, p. 37)

Conforme pesquisa realizada pela autora, a maioria dos respondentes afirma que o surgimento das *fintechs* no Brasil contribui consideravelmente para a inclusão financeira da população que antes vivia à margem dos serviços financeiros. Na pesquisa, é possível notar que 60 (sessenta) usuários de serviços digitais afirmam que há contribuição das *fintechs* para a inclusão financeira nacional, enquanto, em

contrapartida, apenas 3 (três) respondentes afirmam o contrário, como ilustrado na imagem a seguir:

Figura 2: Percepção sobre a contribuição para inclusão financeira no Brasil



Fonte: Penha (2024)

Conforme o Banco Central do Brasil (2023), com base em dados do Global Findex, da edição da Série Cidadania Financeira, observou-se uma considerável diminuição nos indicadores de desigualdade referentes à inclusão financeira. De acordo com essa série, a população alcançou amplo acesso aos serviços financeiros nacionais.

De acordo com os dados apresentados na pesquisa realizada pela Global Findex, entre 2017 e 2021, foi observado um crescimento de 14% na quantidade de adultos que possuem contas em instituições financeiras, alcançando 84 pontos percentuais em 2021, conforme os dados da pesquisa. Em consonância, considerando apenas a população em situação de pobreza, o percentual de acesso evoluiu de 57% em 2017 para mais de 80% em 2021.

Neves (2021) afirma que o Banco Central do Brasil (BACEN) reconhece a relevância do princípio de que os serviços financeiros devem ser acessíveis à população. Sendo assim, para garantir essa acessibilidade, é essencial que os produtos e serviços sejam adequados às demandas de cada indivíduo.

O autor ainda ressalta que devem ser fomentados mecanismos que contribuam para a redução dos níveis de pobreza na sociedade, promovendo o desenvolvimento econômico do país por meio da evolução do sistema financeiro nacional, bem como a ampliação da qualidade de vida e do bem-estar da população brasileira, por meio do atendimento adequado às necessidades e particularidades específicas de cada pessoa.

“Da definição adotada pelo Banco Central, verifica-se que além do uso intensivo de tecnologia, as *fintechs* são caracterizadas por promover inovações e pelo potencial de criar modelos de negócios”. (Ueda, 2023, p. 149)

Diniz *et al.*, (2012), *apud* Capuzzo; Mairink, (2024) afirma que as inovações que emergem no setor financeiro por meio das *fintechs* trazem consigo impactos no desenvolvimento de novos mercados impulsionando as atividades econômicas no Brasil. Conjuntamente, essas mudanças no mercado proporcionam a inclusão financeira de Micro e Pequenas Empresas (MPEs), oferecendo gestão financeira adaptadas às necessidades do consumidor, meios de pagamento e financiamento.

A inclusão financeira de novos modelos de negócios na economia nacional impulsiona o desenvolvimento econômico e social, ao criar novas oportunidades de geração de renda e ampliar o acesso da população a serviços financeiros modernos. Esse processo contribui para o aumento da empregabilidade, o fortalecimento do empreendedorismo e o aquecimento do mercado local, estimulando a circulação de recursos e incentivando o crescimento das atividades produtivas (Diniz *et al.*, 2012, *apud* Capuzzo; Mairink, 2024).

2.4 PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE *FINTECHS*

O crescimento das *fintechs* no Brasil ocorreu em decorrência da pandemia de COVID-19, que teve início no país em meados de 2020. Durante a quarentena vivida pela maior parte da população, o Governo Federal liberou o auxílio emergencial, com o objetivo de oferecer assistência às pessoas que se encontravam impossibilitadas de exercer suas atividades laborais.

De acordo com Costa (2022), o auxílio emergencial instituído pela Lei nº 13.982, de 2 de abril de 2020, possibilitou o pagamento do benefício a brasileiros adultos que não possuíam emprego formal nem recebiam qualquer outro benefício previdenciário. Dessa forma, com o objetivo de minimizar os impactos causados pela pandemia da COVID-19, foram abertas milhares de contas bancárias para garantir o recebimento do auxílio por parte desses cidadãos.

“O Auxílio Emergencial (AE) a pessoas em situação de vulnerabilidade, uma medida excepcional de proteção social durante a pandemia da Covid-19, disponibilizou aproximadamente R\$ 37

bilhões por mês (...)" (Banco Central do Brasil, Relatório de Inflação, 2020, p. 31).

Segundo o Relatório de Economia Bancária do BACEN (2023), desde o ano de 2018 o número de usuários ativos no Sistema Financeiro Nacional mais que dobrou, tendo em vista o crescimento da digitalização dos serviços financeiros, o qual foi estimulado pelo Auxílio Emergencial (AE) no período da pandemia com a implementação do sistema de pagamento instantâneo brasileiro (PIX), bem como o surgimento de novas instituições financeiras.

A ascensão das *fintechs* no Brasil trouxe uma nova perspectiva para o relacionamento entre consumidores e instituições financeiras. A percepção que os usuários têm sobre os produtos e serviços oferecidos por essas plataformas é influenciada por fatores como segurança, praticidade, confiança, qualidade do atendimento e custo. Segundo Penha (2024), os consumidores priorizam a eficiência e a conveniência mais do que os aspectos econômicos propriamente ditos.

Uma pesquisa divulgada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação, apontou que, em 2015, entre as pessoas com 60 anos ou mais, apenas 16% estavam adotando as novas tecnologias. Entretanto, a mesma pesquisa mostrou que, entre 2015 e 2020, houve o aumento para 50% desse público no uso da internet (Lewgoy, 2022).

Um dos aspectos que explicam a resistência ao uso dessas plataformas "mobile" por essa parcela da população é a falta de confiança na segurança digital, tal aspecto é associado à falta de respaldo institucional, visto que, não é mais necessário ir a agências física para a utilização da maioria dos serviços antes oferecidos apenas em ambientes físicos.

De acordo com Lima (2020), para minimizar a insegurança dos clientes, especialmente daqueles que possuem habilidades reduzidas no uso de novas tecnologias, existe uma solução imediata e prática: a maior transparência das atividades e dos serviços ofertados pelos bancos.

A insegurança quanto ao compartilhamento de informações pessoais com instituições financeiras digitais ainda é um fator que impacta a inclusão financeira da sociedade. Desse modo, para que as preocupações sejam sanadas e os benefícios maximizados, essas instituições devem implementar políticas e regulamentações adequadas para salvaguardar seus usuários, bem como promover uma inovação e inclusão financeira responsáveis e seguras (Capuzzo; Mairink, 2024).

Tendo em vista esse fator, as *fintechs* buscam estar sempre em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), para que os usuários dos seus serviços tenham mais segurança nos produtos e serviços disponibilizados. Segundo o BACEN (2025), a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) versa sobre o tratamento dos dados disponibilizados por empresas, organizações públicas ou pessoas físicas ao utilizarem serviços digitais, visando garantir direitos fundamentais de privacidade, liberdade e proteção de dados pessoais.

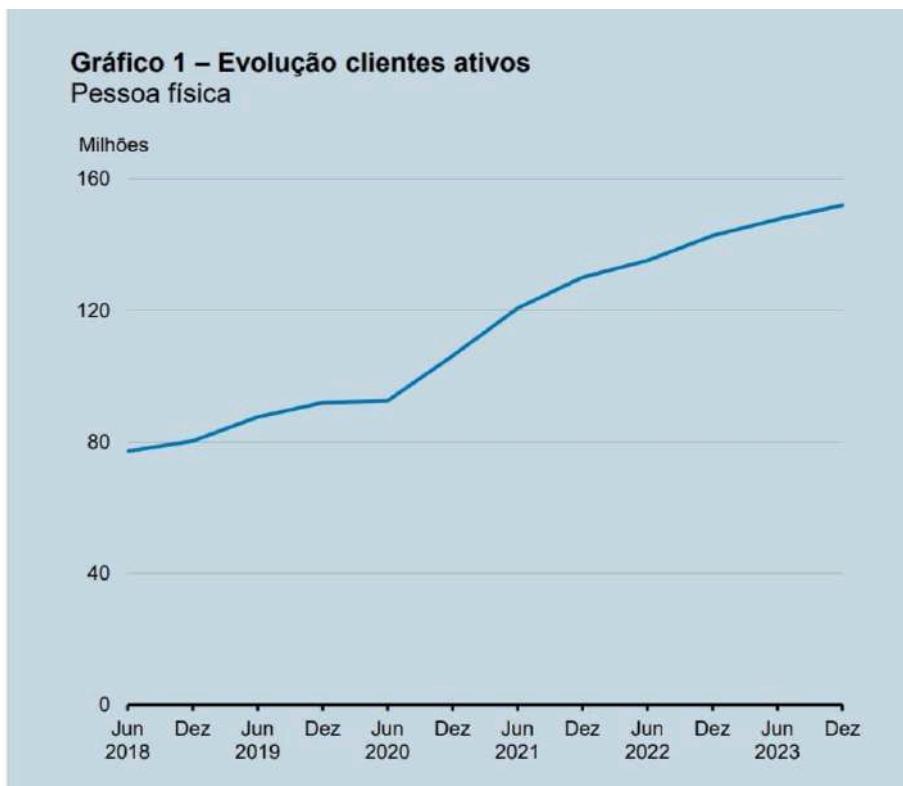
As transformações no setor financeiro permitiram o aprimoramento das experiências tidas por parte dos clientes e também forneceram acesso ágil, seguro e transparente ao sistema financeiro. Sendo assim, tornou-se viável o acessos por meio de smartphones e tablets a serviços bancários como pagamentos, transferências, financiamento, empréstimos, dentre outras, que são feitas por meio de plataformas online das agências e por meio do “*mobile banking*” (banco móvel). (Oliveira; Santos, 2025).

Oliveira; Santos (2025) afirmam que os consumidores estão aderindo ao Pix (pagamento instantâneo) para a realização do pagamento de contas, bem como, o uso de QR code. Eles ainda ressaltam que as *fintechs* no Brasil vêm se destacando gradualmente no país tendo um aumento no número de clientes e que o Nubank é o quarto maior banco brasileiro em número de clientes.

“(...) ao atingir 77,6 milhões de clientes, chegando a ultrapassar o Banco do Brasil, que atingiu cerca de 74,5 milhões, no segundo trimestre de 2023. (Nubank, 2023, *apud* Oliveira; Santos, 2025, p. 7).

De acordo com o Relatório de Economia Bancária do BACEN (2023), dois fenômenos foram cruciais para o crescimento da inclusão financeira no Brasil: a abertura de contas no Caixa Tem para pagamento do Auxílio Emergencial e o surgimento do pagamento instantâneo brasileiro (Pix) em novembro de 2020. A pesquisa realizada por meio do referido relatório aponta que houve um crescimento no número de clientes ativos no SFN após esses dois marcos na história do Sistema Financeiro Nacional.

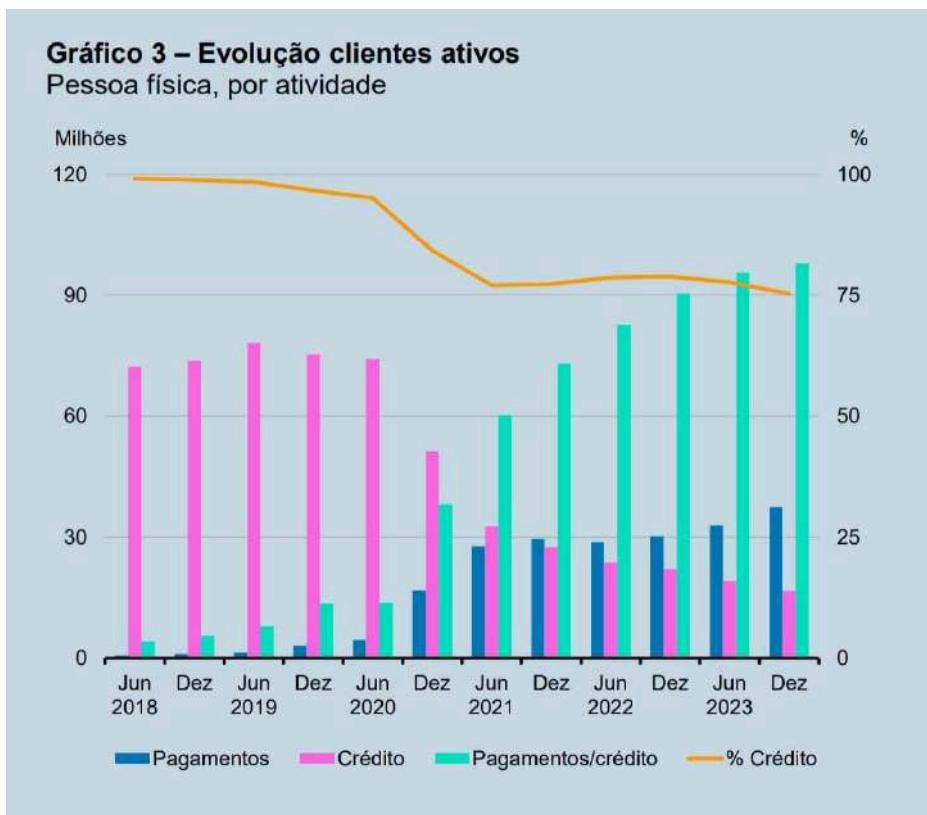
Figura 3: Evolução clientes ativos (Pessoa física)



Fonte: Banco Central do Brasil (2023)

Os dados consolidados da figura acima indicam que o quantitativo de clientes ativos demonstrou um crescimento robusto, superando a marca de 103% no período entre junho de 2018 e dezembro de 2023. Paralelamente, a composição desse público sofreu uma alteração significativa: o percentual de usuários classificados como pessoa física (PF) ascendeu de 46,8% para 87,7% da população adulta. Essa elevação no índice percentual reflete-se diretamente no volume absoluto de usuários PF, que aumentou de 77,2 milhões para 152 milhões, respectivamente, representando um aumento de mais de 96% no índice (BACEN,2023).

Figura 4: Evolução clientes ativos (Pessoa física, por atividade)



Fonte: Banco Central do Brasil (2023)

Ademais, é possível observar na figura acima que os clientes pessoas físicas (PF) se destacam pelo crescimento da utilização de cartões de crédito. Nesse sentido, entre o período de julho de 2023 e dezembro de 2023, aproximadamente 75% dos clientes tinham operações de crédito ativas, incluindo o saldo de operações ativas do cartão de crédito. Neste período de referência, cerca de 10% dos clientes ativos possuíam somente operações de crédito no SCR, aproximadamente 25% executaram operações de pagamento e cerca de 64% efetuaram operações de pagamento e de crédito, totalizando 152 milhões de clientes (PF) ativos. (BACEN,2023).

Grande parte da população brasileira possui conta bancária digital, conta física, ou ambas. Conforme pesquisa realizada por Machado *et al.* (2023), mais da metade dos 112 respondentes afirmam possuir conta bancária em instituições financeiras digitais, o que equivale a cerca de 73% dos participantes. Em contrapartida, apenas 26% dos respondentes afirmam não possuir conta bancária digital, conforme dados ilustrados na figura a seguir:

Figura 5: Contas exclusivas em banco digital

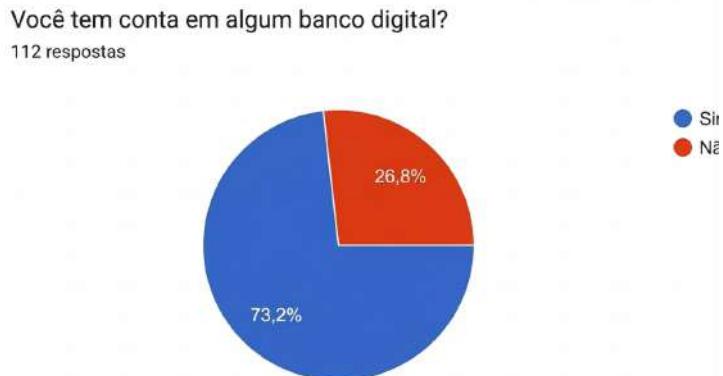


Fig. 3. Contas exclusivas em banco digital.

Fonte: Machado *et al.* (2023)

A digitalização dos serviços financeiros trouxe grandes benefícios para os seus usuários, entre eles a disponibilidade dos serviços, os quais podem ser acessados a qualquer momento. Segundo a pesquisa do referido autor, cerca de 68% dos respondentes afirmam que os bancos digitais oferecem disponibilidade de horário facilitado para os produtos e serviços, conforme observado na figura a seguir:

Figura 6: Horário facilitado dos bancos

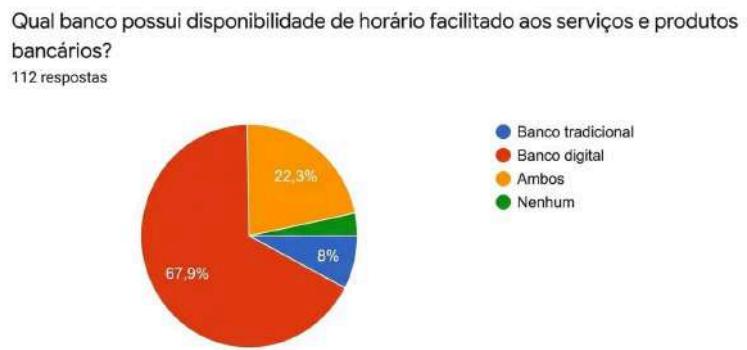


Fig. 6. Horário facilitado nos bancos.

Fonte: Machado *et al.* (2023)

As *fintechs* proporcionam a desburocratização do sistema financeiro no Brasil, principalmente no que se refere à abertura e ao fechamento de contas bancárias, o que constitui um aspecto facilitador no uso dessa tecnologia. Na análise realizada, é perceptível que há concordância de cerca de 59% dos respondentes quanto à facilidade e à rapidez dos bancos digitais, conforme ilustrado na Figura 7:

Figura 7: Abertura e encerramento de contas bancárias

Em relação a abertura e encerramento de contas bancárias, qual proporciona mais facilidade e rapidez?

112 respostas

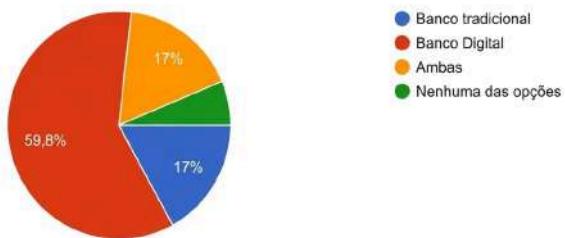


Fig. 8. Abertura e encerramento de contas bancárias.

Fonte: Machado *et al.* (2023)

Ademais, outro aspecto relevante notado pelos usuários é a facilidade no acesso a esses sistemas, já que podem ser acessados em qualquer aparelho eletrônico, como *tablets*, *smartphones* ou computadores. Desse modo, identificou-se na pesquisa do autor que 99 (noventa e nove) dos respondentes do estudo atribuíram a maior nota referente à satisfação quanto ao acesso aos aplicativos de bancos digitais por meio de dispositivos móveis, conforme ilustrado na figura a seguir:

Figura 8: Acesso pelo Aplicativo Celular

Em relação a sua satisfação com a QUALIDADE GERAL dos serviços prestados pelo Banco, mas especificamente o aplicativo, na última vez, qual nota você daria?

110 respostas

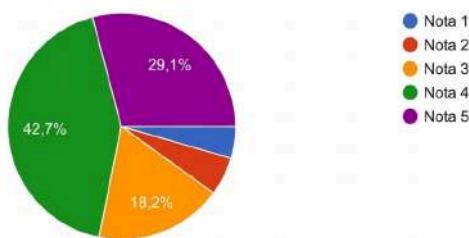


Fig. 14. Acesso pelo Aplicativo Celular.

Fonte: Machado *et al.* (2023)

De acordo com Penha (2024), o principal motivo para a escolha dos serviços de *fintechs* está, em primeiro lugar, relacionado à facilidade de uso, com 81 respondentes confirmando essa opção em sua pesquisa. Em seguida, 13 usuários

afirmaram que a escolha se deve às baixas taxas dos serviços ofertados, conforme ilustrado na a seguir:

Figura 9: Principal motivo para escolher um serviço financeiro online (fintechs) em vez de um banco tradicional



Fonte: Penha (2024)

Qing; Haiying (2021) *apud* Bergmann (2021), afirmam que o crescimento da utilização de plataformas como *fintechs* e bancos digitais têm causado mudanças nos comportamentos dos usuários por proporcionar flexibilidade de horário e conveniência, tornando-se um potencial inovador, a continuidade de uso desses sistemas é essencial para reter usuários e obter sucesso a longo prazo.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Para Prodanov; Freitas (2013), o método significa “caminho para chegar a um fim” e refere-se ao percurso utilizado para alcançar um determinado objetivo. Em contrapartida, a metodologia trata-se do estudo dos métodos, ou seja, do conjunto de regras e procedimentos definidos para a realização de uma pesquisa.

Partindo desse pressuposto, nesta seção serão apresentadas as seguintes características da pesquisa: a classificação quanto à natureza, aos objetivos, aos procedimentos técnicos e à abordagem, bem como o método utilizado para a realização do presente estudo. Além disso, serão expostos o universo, a amostra e a amostragem, o instrumento de coleta de dados e o tratamento dos dados obtidos.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA

Quanto à **natureza**, esta pesquisa caracteriza-se como aplicada, tendo em vista que tem por finalidade gerar conhecimentos aplicáveis na prática para a solução de problemas específicos identificados (Prodanov; Freitas, 2013).

Em relação aos **objetivos**, esta pesquisa classifica-se como descritiva. De acordo com Prodanov; Freitas (2013), a pesquisa descritiva tem por objetivo descrever características de determinado fenômeno ou população, sem que o pesquisador interfira nos fatos observados.

Ao que se refere aos **procedimentos técnicos**, o presente estudo qualifica-se como uma pesquisa de campo, a qual, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, visa coletar dados junto aos participantes (Fonseca, 2002, *apud* Gerhardt; Silveira, 2009).

Para Prodanov; Freitas (2013), a pesquisa de campo consiste em observar fatos e fenômenos tal como ocorrem de forma espontânea, coletar os dados a eles relacionados e registrar as variáveis consideradas relevantes, com o objetivo de analisá-los posteriormente.

Quanto à **abordagem**, a referida pesquisa apresenta uma abordagem quantitativa, que, de acordo com Prodanov; Freitas (2013), constitui-se na transformação de informações e opiniões em números quantificáveis para classificá-las e analisá-las.

3.2 UNIVERSO, AMOSTRAGEM E AMOSTRA

O universo definido para a presente pesquisa refere-se aos adultos, consumidores de serviços financeiros e residentes no Brasil que, por muitos anos, permaneceram à margem do acesso aos serviços bancários no país.

Gerhardt e Silveira afirmam que:

“População (ou universo da pesquisa) é a totalidade de indivíduos que possuem as mesmas características definidas para um determinado estudo.” (2009, p. 98)

No que se refere à amostragem utilizada neste estudo, esta se caracteriza como não probabilística do tipo intencional, uma vez que a seleção dos participantes não ocorreu por meio de sorteio ou de critérios probabilísticos, mas, sim, pela escolha deliberada de indivíduos que atendessem aos objetivos da pesquisa (Gil, 2008).

Quanto à amostra, ela foi composta por usuários ativos de serviços financeiros oferecidos por bancos digitais, *fintechs* e bancos tradicionais.

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

De acordo com Gil (2008), o questionário é composto por um conjunto de questões que tem por finalidade reunir opiniões, interesses, crenças, sentimentos, expectativas e situações vivenciadas pelo indivíduo.

O questionário utilizado para a coleta de dados da pesquisa foi estruturado com 30 questões, sendo 5 questões de múltipla escolha referentes ao perfil socioeconômico dos respondentes; 2 questões de múltipla escolha relacionadas à utilização de serviços bancários; 8 questões em escala de concordância para identificar os fatores determinantes do crescimento de *fintechs* e bancos digitais; 5 questões destinadas a comparar as características existentes entre bancos tradicionais e bancos digitais; 5 questões voltadas à verificação dos fatores que contribuem para a inclusão financeira da população desbancarizada; e 5 questões direcionadas à avaliação da percepção dos usuários de *fintechs* e bancos digitais, conforme síntese apresentada no quadro 1.

Quadro 1 - Síntese do instrumento de coleta de dados

TEMA	VARIÁVEIS/COMPONENTES
Perfil socioeconômico dos respondentes	Gênero Faixa etária Estado Civil Grau de Instrução Renda mensal
Utilização de serviços bancários	02 questões
Fatores determinantes para o crescimento das <i>fintechs</i> e bancos digitais	08 questões
Características entre os bancos tradicionais e os bancos digitais	05 questões
Contribuição para a inclusão financeira da população	05 questões
Percepção dos usuários de <i>fintechs</i> e bancos digitais	05 questões

Fonte: dados da pesquisa (2025)

O questionário supracitado foi elaborado por meio da plataforma *Google Forms* e aplicado entre os dias 13/11/2025 e 19/11/2025. Ele foi divulgado de forma totalmente *online*, por meio de um *link* disponibilizado pelo *WhatsApp*, alcançando um total de 111 respostas.

Quanto ao tratamento dos dados coletados, este foi realizado da seguinte forma: os resultados obtidos por meio das questões referentes ao perfil socioeconômico dos participantes e à utilização de serviços bancários foram analisados por meio da medição da frequência das respostas. Em contrapartida, as demais questões, às quais foram atribuídas uma escala de concordância de 1 a 10, foram analisadas por meio do cálculo da média, moda, mediana e desvio-padrão dos resultados obtidos.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

De acordo com Prodanov; Freitas (2013), na análise dos resultados examinam-se de maneira detalhada e profunda os dados coletados na pesquisa, com a finalidade de obter respostas às indagações levantadas, bem como delimitar relações essenciais entre os dados obtidos e as hipóteses formuladas.

Os autores ainda afirmam que os dados coletados devem ser organizados e divididos em subgrupos, de modo que as hipóteses geradas ao longo da pesquisa possam ser comprovadas ou refutadas.

Desse modo, neste capítulo serão reunidos os dados coletados por meio do instrumento aplicado, os quais serão agrupados em subgrupos para posterior análise e interpretação.

4.1 PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS RESPONDENTES

Por meio do instrumento de coleta de dados, foram aplicadas questões socioeconômicas com a finalidade de levantar informações referentes ao perfil dos usuários de serviços financeiros, conforme apresentado na tabela 1:

Tabela 1 - Perfil socioeconômico dos respondentes

Critério	Variáveis	Quantidade	Frequência
Gênero	Mulher Cis	68	61,3%
	Mulher Trans	1	0,9%
	Homem Cis	39	35,1%
	Homem Trans	1	0,9%
	Não Binário	2	1,8%
Faixa etária	Menos de 18 anos	2	1,8%
	18 a 30 anos	50	45%
	30 a 59 anos	57	51,4%
	60 anos ou mais	2	1,8%
	Solteiro (a)	68	61,3%

Estado civil	Casado (a)	34	30,6%
	Divorciado (a)	8	7,2%
	Viúvo (a)	1	0,9%
Grau de Instrução	Ensino fundamental incompleto	4	3,6%
	Ensino fundamental completo	3	2,7%
	Ensino médio incompleto	5	4,5%
	Ensino médio completo	26	23,4%
	Ensino superior incompleto	32	28,8%
	Ensino superior completo	33	29,7%
	Mestrado	5	4,5%
	Doutorado	3	2,7%
Renda Mensal	Nenhuma	2	1,9%
	Menos de um salário mínimo	6	5,4%
	Até R\$ 1.518,00 (um salário mínimo)	50	45%
	Até R\$ 3.036,00 (dois salários mínimos)	21	18,9%
	Até R\$ 4.554,00 (três salários mínimos)	13	11,7%
	Até R\$ 6.072,00 (quatro salários mínimos)	7	6,3%
	Até R\$ 7.590,00 (cinco salários mínimos)	5	4,5%
	Mais de cinco salários mínimos	7	6,3%

Fonte: dados da pesquisa (2025)

Ao analisar a tabela acima, observa-se que, quanto ao gênero dos respondentes, há predominância de mulheres cis, totalizando 68 respostas, o que corresponde a 61,3% do total de participantes. Em contrapartida, o menor índice é representado por uma mulher trans e um homem trans, que juntos somam 1,8% das respostas.

No que tange à idade dos usuários de serviços financeiros, destaca-se a faixa etária de 30 a 59 anos, que corresponde a 57 respostas (51,4%). Em seguida, aparece a faixa etária de 18 a 30 anos, com 45%. Já as faixas etárias de menos de 18 anos e de 60 anos ou mais registraram, juntas, quatro respondentes (3,6%), sendo dois para cada variável (1,8%).

Quanto ao estado civil dos respondentes, observa-se que a maioria é solteira(o), representando 61,3% (68 respostas), enquanto a minoria é viúva(o), com apenas uma resposta (0,9%).

Em relação ao grau de instrução dos participantes, identificou-se maior predominância de pessoas com ensino superior completo, que representam 29,7% (33 respostas), seguidas por aquelas com ensino superior incompleto, com 28,8% (32 respostas).

Percebe-se, ainda, que a maior parte dos participantes, cerca de 45% (50 respostas), possui renda mensal equivalente a um salário mínimo (R\$ 1.518,00). Por outro lado, a minoria, 1,9% (2 respostas), declarou não possuir renda mensal.

4.2 UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

O questionário aplicado também foi composto por duas questões que tinham por objetivo levantar dados referentes a utilização de serviços bancários pelos respondentes, como definido na tabela 2:

Tabela 2 - Utilização de serviços bancários

Critério	Variáveis	Quantidade	Frequência
Utiliza serviços bancários	Sim	108	97,3%
	Não	3	2,7%
Tipo de Instituição Financeira que utiliza com mais frequência	Banco tradicional	15	13,5%
	Banco digital	88	79,3%
	<i>Fintech</i>	7	6,3%
	Banco tradicional e Banco digital	1	0,9%

Fonte: dados da pesquisa (2025)

A maioria dos respondentes, totalizando 97,3% (108 respostas), assinalou “sim” para o critério “utiliza serviços bancários”, enquanto a minoria, correspondente a 2,7% (3 respostas), assinalou “não” para o mesmo critério.

No que se refere ao critério “tipo de instituição financeira que utiliza com mais frequência”, cerca de 79,3% dos participantes (88 respostas) afirmaram utilizar principalmente bancos digitais. Além disso, 13,5% dos respondentes (15 respostas) declararam usar com maior frequência os serviços oferecidos por bancos tradicionais. Já 6,3% (7 respostas) indicaram utilizar serviços ofertados por fintechs. Apenas um participante (0,9%) afirmou utilizar, na mesma proporção, serviços de banco digital e banco tradicional.

4.3 FATORES DETERMINANTES PARA O CRESCIMENTO DAS *FINTECHS* E BANCOS DIGITAIS

Os dados apresentados na tabela 3 integram os critérios considerados determinantes para o crescimento das *fintechs* e bancos digitais. Esses critérios foram avaliados pelos respondentes por meio de uma escala de concordância de 1 a 10, sendo 1 correspondente a “discordo totalmente” e 10 a “concordo totalmente”. A partir desses resultados, foram calculadas a média, a mediana, a moda e o desvio padrão, conforme demonstrado na tabela 3:

Tabela 3 - Fatores determinantes para o crescimento das *fintechs* e bancos digitais

Critério	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
A redução da burocracia oferecida pelas <i>fintechs</i> facilita o crescimento dessas instituições.	8,6	10	10	2,4
A popularização de tecnologias como o Pix influencia no crescimento dos bancos digitais e fintechs.	8,5	10	10	2,5
A facilidade de acesso via Smartphone e apps impacta no crescimento das <i>fintechs</i> .	8,5	10	10	2,6
Facilidade e rapidez na abertura de conta foram determinantes	8,4	10	10	2,5

para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.				
Menos burocracia nos serviços oferecidos foi determinante para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.	8,3	9	10	2,5
A possibilidade de acesso 24h foi determinante para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.	8,1	10	10	2,7
Tenho maior facilidade ao resolver problemas nos bancos digitais.	8	9	10	2,7
Menores taxas e custos baixos foram determinantes para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.	7,2	9	10	3,1

Fonte: dados da pesquisa (2025)

Os dados mostram médias superiores a 7 para todos os critérios avaliados, variando de 7,2 a 8,6, o que indica um nível de concordância favorável entre os participantes quanto aos fatores que influenciam o crescimento de instituições financeiras como as *fintechs* e os bancos digitais.

Entre as características mais relevantes, destacam-se a redução da burocracia, com média de 8,6; a facilidade de acesso por meio de smartphones e aplicativos, com média de 8,5; a popularização de tecnologias como o Pix, que também apresentou média de 8,5; e a facilidade e rapidez na abertura de contas, com média de 8,4.

Esses critérios apresentaram ainda medianas e modas próximas ou iguais a 10, o que demonstra um alto nível de consenso entre os participantes. O fator referente às menores taxas e aos custos mais baixos obteve a menor média (7,2); entretanto, registrou mediana 9 e moda 10, evidenciando elevado grau de concordância, embora tenha apresentado o maior desvio padrão entre os critérios analisados (3,1).

O fato de a maioria dos resultados ter se concentrado nos valores máximos da escala aplicada demonstra que os respondentes reconhecem os serviços digitais

como mais práticos e ágeis do que aqueles oferecidos por instituições tradicionais, que dependem de estruturas físicas para fornecer serviços e produtos financeiros.

A redução da burocracia destacou-se como o fator mais determinante para o crescimento dessas instituições, evidenciando que os usuários buscam maior facilidade e agilidade. Ademais, o reconhecimento do Pix como um dos elementos que contribuem para o crescimento das instituições digitais reforça o impacto das inovações tecnológicas na ampliação e no fortalecimento desses serviços.

Penha (2024) afirma que a principal característica que compõe instituições financeiras como as *fintechs* e os bancos digitais é a redução da burocracia durante a abertura e o uso desses sistemas. O autor ressalta ainda que essa característica foi desenvolvida após a identificação da oportunidade de reinventar um sistema anteriormente mais conservador, implementando soluções até então inéditas.

Um dos fatores que impulsionaram a disseminação do uso desses novos players no Brasil foi a pandemia da COVID-19, marco histórico que impactou a população mundial e impediu interações sociais presenciais. Outro fator crucial foi o descontentamento dos usuários de serviços financeiros em relação às taxas cobradas para a manutenção de contas bancárias (Barboza; Andrade; Santos, 2024).

Desse modo, segundo o Relatório de Economia Bancária do BACEN (2023), a abertura de contas digitais no Caixa Tem para o pagamento do Auxílio Emergencial, em 2020, e o surgimento do pagamento instantâneo (Pix) foram marcos cruciais para a inclusão financeira no Brasil, facilitando o acesso a serviços financeiros por meio de smartphones, com disponibilidade 24 horas.

Ao analisar os resultados encontrados, percebe-se que as *fintechs* e os bancos digitais têm se consolidado como alternativas eficientes e acessíveis em um cenário cada vez mais digitalizado. A disponibilidade de acesso a esses serviços durante 24 horas, a desburocratização da abertura de contas e a facilidade na resolução de problemas demonstram que os usuários estão se adaptando às novas tecnologias, aderindo a soluções que proporcionam maior autonomia.

Além disso, embora haja variação quanto às taxas e aos custos mais baixos, esse fator ainda se apresenta como relevante para os usuários no processo de escolha. Assim, os resultados evidenciam que a preferência pelos serviços financeiros ofertados por *fintechs* e bancos digitais está diretamente relacionada à praticidade, à agilidade e à desburocratização no acesso.

4.4 CARACTERÍSTICAS ENTRE OS BANCOS TRADICIONAIS E OS BANCOS DIGITAIS

A tabela 4 reúne os principais critérios relacionados às características dos bancos tradicionais e dos bancos digitais avaliados pelos respondentes quanto às diferenças percebidas entre essas instituições financeiras:

Tabela 4 - Características entre os bancos tradicionais e os bancos digitais

Critério	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
Os bancos digitais oferecem atendimento mais ágil que os bancos tradicionais.	8	9	10	2,5
Os bancos digitais oferecem menores tarifas na maioria dos serviços que ofertam.	7,7	9	10	2,6
Para realizar operações financeiras importantes, tenho mais confiança nos bancos tradicionais.	7,1	8	10	3
Os bancos tradicionais oferecem maior variedade de produtos financeiros.	6,6	7	10	2,9
Os bancos tradicionais oferecem melhor atendimento aos seus clientes.	5,7	6	8	3

Fonte: dados da pesquisa (2025)

É possível observar que todos os critérios avaliados apresentaram médias superiores a 5, variando entre 5,7 e 8. A maior média foi atribuída ao critério “os bancos digitais oferecem atendimento mais ágil que os bancos tradicionais”, que obteve média 8, mediana 9, moda 10 e desvio padrão de 2,5.

No critério “os bancos digitais oferecem menores tarifas na maioria dos serviços que ofertam”, registraram-se média 7,7, mediana 9, moda 10 e desvio padrão de 2,6. Em contrapartida, os participantes concordaram que os bancos

tradicionais oferecem maior variedade de produtos financeiros, com média 6,6, mediana 7, moda 10 e desvio padrão de 2,9.

Além disso, o critério relacionado à confiança para realizar operações financeiras importantes também apresentou avaliação positiva, com média 7,1, mediana 8, moda 10 e desvio padrão de 3. Por outro lado, o item com menor nível de concordância foi o que avaliou se os bancos tradicionais oferecem melhor atendimento aos clientes, que recebeu média 5,7, mediana 6, moda 8 e desvio padrão de 3.

A partir desses dados, nota-se forte concordância dos respondentes quanto ao domínio dos serviços digitais no quesito agilidade. No que diz respeito às menores tarifas, observa-se que essa característica se mostrou especialmente atrativa para os consumidores de *fintechs* e bancos digitais. Os resultados referentes ao critério “os bancos tradicionais oferecem melhor atendimento aos seus clientes” evidenciam que o atendimento presencial tende a proporcionar uma experiência percebida como menos eficiente quando comparada aos serviços digitais.

Por outro lado, os dados relativos ao item “para realizar operações financeiras importantes, tenho mais confiança nos bancos tradicionais” indicam que, mesmo diante do avanço tecnológico, muitos consumidores ainda preferem recorrer aos bancos tradicionais ao realizar serviços mais complexos e transações de maior valor.

Machado *et al.* (2023) afirmam que os bancos digitais se tornaram atrativos para usuários de serviços financeiros insatisfeitos com as tarifas e os juros cobrados pelos bancos tradicionais, bem como com o tempo gasto no deslocamento até uma agência física.

Barboza; Andrade; Santos, (2024) ressaltam que os fatores que impulsionaram o uso de serviços financeiros digitais incluem a desmotivação dos clientes diante das taxas cobradas para a manutenção da conta bancária, assim como das tarifas relacionadas às operações realizadas em bancos tradicionais.

Os autores ainda destacam que grande parcela dos usuários mantém vínculo com instituições financeiras tradicionais, especialmente os clientes idosos. Isso ocorre porque essas organizações atuam há mais tempo no mercado, gerando confiabilidade, credibilidade e sensação de segurança para seus clientes no momento de utilizar os serviços.

Em contrapartida, as instituições bancárias conhecidas por serem “tradicionais” e por liderarem o sistema financeiro nacional por décadas oferecem

uma ampla gama de produtos e serviços, tais como cartão de crédito, investimentos, empréstimos, contas correntes e financiamentos. Além disso, com o processo de digitalização desses serviços, essas organizações passaram a se inovar e a atender às novas demandas do mercado, ofertando serviços financeiros digitais (Paula *et al.*, 2024).

O Banco Central do Brasil (2019) destaca que as organizações financeiras têm buscado fortalecer suas capacidades internas e investir em novas tecnologias, incentivando seus clientes a utilizarem os canais de atendimento online. Esse movimento possibilita a diminuição das filas de espera, a resolução rápida e eficaz das demandas e a elevação do nível de satisfação dos usuários, que passam a dispor de maior comodidade e agilidade.

Em síntese, os resultados demonstram que os bancos digitais apresentam vantagens claras em termos de agilidade e menores tarifas, enquanto os bancos tradicionais se destacam pela variedade de produtos financeiros e pela confiança transmitida em operações mais sensíveis. Esses achados reforçam que ambos os modelos de instituições financeiras coexistem no mercado brasileiro, atendendo a necessidades específicas dos usuários.

4.5 CONTRIBUIÇÃO PARA A INCLUSÃO FINANCEIRA DA POPULAÇÃO

Os dados apresentados a seguir na tabela 5, em síntese, demonstram a percepção dos usuários de serviços financeiros quanto a contribuição das *fintechs* e dos bancos digitais para a inclusão financeira da população antes de bancarizadas, sendo utilizada escala de concordância de 1 a 10 e extraídos a média mediana, moda e o desvio padrão.

Tabela 5 - Contribuição para a inclusão financeira da população

Critério	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
A desburocratização ao abrir conta digital influencia a inclusão financeira.	8,5	10	10	2,5
Para pessoas que não possuem conta bancária, as <i>fintechs</i> e os	8,4	10	10	2,5

bancos digitais facilitam o acesso a serviços financeiros.				
Considero que as <i>fintechs</i> e os bancos digitais garantem serviços financeiros para populações de baixa renda.	7,8	9	10	2,7
Na minha região, os bancos digitais ajudam a incluir pessoas que antes não tinham acesso a bancos.	7,8	9	10	2,8
Conheço pessoas que começaram a usar serviços bancários após o surgimento dos bancos digitais.	7,8	10	10	3

Fonte: dados da pesquisa (2025)

Os dados expõem, de maneira geral, médias acima de 7, o que demonstra um alto índice de concordância entre os usuários quanto à relevância dos serviços financeiros digitais. Observa-se que o critério com maior média (8,5) é aquele que afirma que a desburocratização na abertura de contas digitais influencia a inclusão financeira. Para esse mesmo critério, foram calculadas mediana 10, moda 10 e desvio padrão de 2,5.

Os critérios “na minha região, os bancos digitais ajudam a incluir pessoas que antes não tinham acesso a bancos” e “considero que as *fintechs* e os bancos digitais garantem serviços financeiros para populações de baixa renda” obtiveram média 7,8, mediana 9 e moda 10. O desvio padrão desses critérios indicou valores de 2,8 e 2,7, respectivamente.

Os itens referentes às afirmativas “conheço pessoas que começaram a usar serviços bancários após o surgimento dos bancos digitais” e “para pessoas que não possuem conta bancária, as *fintechs* e os bancos digitais facilitam o acesso a serviços financeiros” apresentaram médias de 7,8 e 8,4, mediana 10, moda 10 e desvio padrão de 3 e 2,5, respectivamente.

Esses dados revelam um elevado nível de concordância quanto ao impacto positivo dos serviços ofertados por instituições financeiras digitais. Além disso, características como a facilidade de uso desses serviços são percebidas pelos usuários como fatores que impulsionam a inclusão financeira. Paralelamente, os

resultados do desvio padrão, variando de 2,5 a 3, demonstram que, embora exista um consenso geral entre os participantes, ainda há percepções individuais distintas sobre os critérios avaliados.

As médias elevadas em todos os critérios reforçam que, sob a perspectiva dos respondentes, as *fintechs* e os bancos digitais desempenham um papel significativo na ampliação do acesso aos serviços financeiros. O fato de muitos participantes afirmarem conhecer pessoas que passaram a utilizar serviços bancários após o surgimento dos bancos digitais evidencia o impacto dessas instituições na sociedade brasileira.

Dessa forma, a concordância quanto ao fato de que os bancos digitais contribuem para incluir pessoas de diferentes regiões do país, reforça a relevância desses serviços, superando barreiras geográficas, promovendo maior equidade territorial e ampliando o acesso ao sistema financeiro para indivíduos que antes precisavam se deslocar longas distâncias até uma agência física.

A inclusão financeira dos indivíduos parte do pressuposto da facilidade de acesso ao sistema financeiro, incluindo a utilização de produtos financeiros criados e disponibilizados para uma gama de pessoas físicas e jurídicas em determinada região (Sarna, 2008, *apud* Penha, 2024).

De acordo com Penha (2024), a inclusão financeira da população que anteriormente se via impedida de usar serviços financeiros em agências físicas, por questões geográficas, desenvolveu-se como uma ferramenta estratégica com a finalidade de garantir acesso a recursos financeiros, além de promover o desenvolvimento socioeconômico.

Dessa forma, as *fintechs* e os bancos digitais apresentam novas soluções para seus usuários, impactando positivamente a inclusão financeira da população, contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico dos indivíduos e inovando o mercado financeiro nacional (ABFintechs, 2023).

Sendo assim, o BACEN (2023), por meio dos dados apresentados pelo Global Findex e pela Série Cidadania Financeira, destaca que a população brasileira alcançou amplo acesso aos serviços financeiros nacionais, evidenciando a diminuição dos índices de desigualdade no acesso a esses sistemas.

A partir dos resultados apresentados, conclui-se que as *fintechs* e os bancos digitais desempenham um papel significativo no processo de inclusão financeira da

população, especialmente devido à desburocratização da abertura de contas e à facilidade de uso das plataformas digitais.

4.6 PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS DE *FINTECHS* E BANCOS DIGITAIS

A seguir, na tabela 6, estão descritos os resultados advindos através dos critérios aplicados, os quais disponham do objetivo de avaliar a percepção dos usuários de *finTechs* e bancos digitais. Para tal, foram aplicados e a coletados por meio de escala de concordância de 1 a 10 (1 discordo totalmente e 10 concordo totalmente).

Tabela 6 - Percepção dos usuários de *finTechs* e bancos digitais

Critério	Média	Mediana	Moda	Desvio Padrão
Pretendo continuar utilizando bancos digitais, no futuro.	8,6	10	10	2,2
Acredito que os serviços digitais oferecem facilidade de uso para todas as faixas etárias.	7,5	9	10	2,8
Os benefícios financeiros são o principal motivo para eu usar bancos digitais.	7,4	8	10	2,6
Confio na segurança das <i>finTechs</i> e bancos digitais.	7	8	10	2,7
Já enfrentei desafios com problemas técnicos e/ou problemas com o atendimento, ao usar bancos digitais.	6,3	7	10	3,3

Fonte: dados da pesquisa (2025)

É perceptível que, para todos os critérios apresentados, houve prevalência da pontuação máxima (10), enquanto o desvio padrão variou entre 2,2 e 3,3, demonstrando uma dispersão moderada dos resultados. As médias dos itens aplicados oscilaram entre 6,3 e 8,6, e as medianas situam-se entre 7 e 10.

De maneira detalhada, o critério que apresentou a maior média (8,6) refere-se à intenção dos usuários de continuarem utilizando, futuramente, os serviços dos

bancos digitais. Quanto à percepção dos respondentes sobre a facilidade de uso para todas as faixas etárias, registrou-se média de 7,5. Ademais, para o critério “os benefícios financeiros são o principal motivo para eu usar bancos digitais”, a média foi de 7,4. Em relação ao critério referente à segurança dessas instituições, a média identificada foi de 7. Por outro lado, o critério que apresentou a menor média (6,3) foi “já enfrentei desafios com problemas técnicos e/ou problemas com o atendimento ao usar bancos digitais.”

No que se refere às medianas, a maior (10) foi atribuída à segurança apresentada por serviços digitais, seguida da afirmativa relativa à facilidade de uso dos serviços financeiros digitais para todas as faixas etárias (9). Para os critérios “os benefícios financeiros são o principal motivo para eu usar bancos digitais” e “confio na segurança das *fintechs* e bancos digitais”, foram registradas medianas iguais a 8. Paralelamente, o item que obteve a menor mediana (7) foi aquele que se refere ao fato de os usuários já terem enfrentado problemas técnicos e/ou dificuldades no atendimento ao utilizar bancos digitais.

Os resultados evidenciam uma elevada média associada à intenção dos usuários de continuarem utilizando serviços financeiros de instituições digitais, o que indica que a experiência vivenciada por esses consumidores tem sido positiva, apesar da existência de desafios pontuais, sobretudo relacionados a problemas técnicos e/ou de atendimento.

Desse modo, observa-se uma percepção predominantemente positiva dos usuários de *fintechs* e bancos digitais, especialmente no que diz respeito à usabilidade e ao desejo de continuidade no uso desses serviços. O fato de o item “já enfrentei desafios com problemas técnicos e/ou problemas com o atendimento ao usar bancos digitais” ter apresentado a menor média indica que, embora existam dificuldades no uso dos serviços financeiros digitais, elas não comprometem a visão geral que os respondentes têm sobre os bancos digitais.

Assim, nota-se que, apesar desses desafios, os benefícios percebidos pelos respondentes superam os gargalos existentes. Ademais, tal percepção se reforça pelas concordâncias atribuídas à segurança oferecida por essas plataformas, que, mesmo não alcançando o maior nível de concordância, permanece acima do ponto médio da escala.

Dados disponibilizados pela Fundação Brasileira de Bancos (2024), no ano de 2024 foram investidos cerca de R\$ 47,4 milhões em cibersegurança. Isso demonstra

que, com os avanços tecnológicos vivenciados na atualidade, os bancos buscam ampliar o investimento em segurança da informação, para que desse modo seja garantido um serviço eficaz e seguro para seus usuários.

O aumento da utilização dessas novas tecnologias na atualidade tem mudado o comportamento dos consumidores ao proporcionar compatibilidade com suas demandas e flexibilidade de tempo, se tornando um diferencial no mercado financeiro e se tornando mais atrativo, a continuidade de uso dessas ferramentas é essencial para fidelizar os clientes e garantir sucesso a longo prazo (Qing; Haiying, 2021 *apud* Bergmann, 2021).

Em síntese, os resultados apresentados revelam que a percepção dos usuários sobre as *fintechs* e bancos digitais é majoritariamente favorável, com destaque para os aspectos relacionados aos benefícios financeiros, à facilidade de uso e à intenção de continuidade na utilização dos serviços. Assim, tais perspectivas demonstram potencial para contribuir com a melhoria contínua e com a implementação de estratégias nas instituições financeiras digitais.

Sendo assim, após a análise dos dados apresentados, conclui-se que os critérios avaliados são cruciais para compreender o crescimento das *fintechs* e dos bancos digitais no mercado financeiro brasileiro, uma vez que os usuários reconhecem nesses serviços elementos essenciais para sua expansão e consolidação no país. Desse modo, os dados encontrados conectam-se diretamente aos objetivos da pesquisa ao comparar as principais características entre os bancos tradicionais e os bancos digitais, permitindo destacar diferenças relevantes identificadas pelos usuários.

Ademais, os resultados analisados evidenciam a relação direta entre as funcionalidades, a praticidade e a acessibilidade oferecidas por essas instituições financeiras e a ampliação do acesso aos serviços financeiros pela população. Assim, torna-se possível avaliar, com base na percepção dos usuários, a confiabilidade, os desafios e os benefícios oferecidos pelas *fintechs* e pelos bancos digitais, aspectos que caracterizam o uso das soluções financeiras digitais.

Dessa forma, os resultados reforçam o objetivo geral da pesquisa ao demonstrar que o crescimento das *fintechs* e dos bancos digitais no Brasil está diretamente relacionado à sua capacidade de promover inclusão financeira e ampliar o alcance dos serviços bancários no país.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos últimos anos, o setor financeiro nacional tem passado por grandes mudanças e inovações, entre elas o surgimento das *fintechs* e dos bancos digitais, instituições que perceberam de forma estratégica a oportunidade de se consolidar no sistema financeiro, proporcionando agilidade, eficiência e desburocratização no acesso e na utilização de seus serviços. Esses serviços, por sua vez, são facilmente acessados por meio de aparelhos eletrônicos e estão disponíveis 24 horas por dia. Desse modo, essas instituições têm, ao longo dos últimos anos, desempenhado um papel significativo na inclusão e inserção de novos usuários no sistema financeiro nacional.

Dessa forma, o presente trabalho de conclusão de curso teve como objetivo principal analisar os fatores que impulsionam o crescimento das fintechs e bancos digitais no Brasil, e de que forma contribuem para a inclusão financeira, percepção e confiabilidade dos usuários. A partir dos resultados obtidos, foi possível alcançar plenamente o objetivo geral do estudo, evidenciando que os serviços financeiros digitais têm conquistado cada vez mais usuários e se consolidado no mercado financeiro brasileiro.

Conforme o primeiro objetivo específico, que refere-se à comparação das principais características entre os bancos tradicionais e os bancos digitais, os dados obtidos apontam uma percepção favorável dos usuários para com as instituições financeiras digitais. Os critérios avaliados apresentaram médias superiores a 5, variando entre 5,7 e 8, com enfoque para o item que afirma que “os bancos digitais oferecem atendimento mais ágil que os bancos tradicionais”, que teve como resultado a maior média (8) dentre todos os critérios analisados.

Assim, esse resultado evidencia que a agilidade no atendimento constitui-se como o principal diferencial competitivo dos bancos digitais em comparação aos bancos tradicionais, fortalecendo sua capacidade de atender às demandas de um público cada vez mais exigente, conectado e acostumado com operações rápidas e sem burocracias. Além disso, o critério que obteve a menor média (5,7) foi o que afirma que “os bancos tradicionais oferecem melhor atendimento aos seus clientes”, reforçando a concepção de que os usuários prezam por atendimentos ágeis e eficientes.

De acordo com o segundo objetivo específico, que trata-se de verificar como as *fintechs* e os bancos digitais contribuem para a inclusão financeira, os resultados analisados revelam que essas instituições têm desempenhado um papel significativo na desburocratização do acesso aos serviços bancários. Os participantes concordaram com a afirmação de que a desburocratização do processo de abertura de contas e a acessibilidade dos serviços digitais facilitaram a entrada de novos usuários no sistema financeiro.

A facilidade para abrir contas de forma online, sem exigência de presença física e custos reduzidos foram considerados pelos respondentes como fatores significativos na inclusão de indivíduos. Desse modo, as *fintechs* e os bancos digitais se consolidam no país como instrumentos de inclusão, permitindo que grande parcela da população tenha acesso aos serviços e produtos oferecidos por essas instituições.

O terceiro objetivo específico que versa sobre avaliar a percepção dos usuários sobre a confiabilidade, desafios e os benefícios dos serviços oferecidos por *fintechs* e bancos digitais, a pesquisa evidenciou um nível de concordância equilibrado por parte dos participantes. Por um lado, nota-se concordância dos participantes quanto ao reconhecimento dos benefícios e a facilidade do uso desses serviços. Entretanto, os participantes revelam que ainda há um nível de preocupação com a segurança digital, embora a percepção geral dos usuários revele que esses riscos não superam as vantagens oferecidas por essas instituições.

De modo geral, os resultados obtidos revelam que os fatores avaliados são essenciais para compreender o crescimento das *fintechs* e dos bancos digitais no Brasil. Critérios como redução de burocracias, agilidade no atendimento, facilidade no uso e inovação tecnológica, são conjuntamente elementos fundamentais para o crescimento e a consolidação dessas instituições no país, contribuindo para a modernização e competitividade no setor bancário, bem como para a inclusão da população.

Este estudo apresentou algumas limitações, como a utilização da metodologia quantitativa, que restringe o estudo a análises mais aprofundadas quanto à percepção dos participantes, assim como a delimitação da amostra, composta por um grupo específico de participantes. Desse modo, os resultados obtidos estão

restritos à amostra analisada, não possibilitando generalizações com relação ao universo de usuários desse tipo de instituição, no Brasil.

Portanto, os resultados respondem à questão problema delimitada na pesquisa, identificando

Diante dessas limitações, recomenda-se que pesquisas futuras explorem abordagens qualitativas, como entrevistas, e ampliem o tamanho e a diversidade da amostra. Sugere-se, ainda, que seja investigado o impacto dessas instituições na vida da população em situação de vulnerabilidade social e que não possuam acesso a sistemas financeiros nacionais antes do surgimento de *fintechs* e bancos digitais.

Em síntese, conclui-se que as *fintechs* e os bancos digitais possuem aspectos transformadores no cenário financeiro nacional, promovendo acessibilidade, desburocratização, eficiência e inclusão da população. Os resultados obtidos por meio da pesquisa demonstram que essas instituições representam um marco inovador no sistema financeiro nacional e que seguirão desempenhando um papel fundamental no desenvolvimento socioeconômico ao longo dos próximos anos.

6 REFERÊNCIAS

ALVES, Soraia. Brasil terá 184 milhões de contas digitais abertas até o fim do ano. **Época –Negócios.** 09 ago. 2022. Disponível em:

<https://epocanegocios.globo.com/Futuro-do-Dinheiro/noticia/2022/08/brasil-tera-184-milhoes-de-contas-digitais-abertas-ate-o-fim-do-ano.html> Acesso em: 18 dez. 2025.

ASSAF NETO, Alexandre. **Mercado financeiro.** 14. ed. São Paulo: Atlas Ltda., 2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS (ABFintechs). **ABFintechs:** Associação Brasileira de Fintechs. 2025. Disponível em: <https://abfintechs.com.br> Acesso em: 7 set. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS (ABFintechs). **Fintechs e inclusão financeira:** descubra a relação! 27 ago. 2023. Disponível em: <https://abfintechs.com.br/blog/fintechs-inclusao-financeira-relacao/> Acesso em: 27 out. 2025.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FINTECHS (ABFintechs). O crescimento dos bancos digitais e fintechs no Brasil. **Blog ABFintechs.** 29 nov. 2023. Disponível em: <https://share.google/rzYW6Ocltbvyz9i7t> Acesso em: 04 out. 2025.

BANCO CENTRAL (BC). **Estudo do BC mostra aumento expressivo no número de usuários do sistema financeiro.** 13 Jun. 2024. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20171/noticia> Acesso em: 6 set. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). Auxílio Emergencial e compras com cartão de crédito. **Relatório de Inflação.** Brasília: Banco Central do Brasil, 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/content/ri/relatorioinflacao/202009/ri202009b1p.pdf> Acesso em: 18 out. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). Boxe 7 - Expansão do número de usuários ativos de serviços financeiros. **Relatório de economia bancária.** 2023. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/publicacoes/boxe_relatorio_de_economia_bancaria/eb2023b7p.pdf Acesso em: 22 out. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Crescimento no uso de pagamentos digitais no Brasil reduz desigualdade em indicadores de inclusão financeira.** 07 fev. 2023. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/663/noticia> Acesso em: 27 out. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). Fintechs de crédito e bancos digitais. **Boxe do Relatório de Economia Bancária.** Estudos especiais do Banco Central. 2019. Disponível em:

https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/estudosespeciais/ee089_fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf Acesso em: 7 set. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Instituições de Pagamento.** BACEN, 2025. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/instituicaopagamento> Acesso em: 06 set. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).** Brasília: Banco Central do Brasil, 2025. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/lgpu> Acesso em: 18 out. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BACEN). **Sistema Financeiro Nacional.** Brasília, Banco Central do Brasil, 2025. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/sfn> Acesso em: 15 set. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL (BCB). **Institucional.** Brasília: Banco Central do Brasil, 2025. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/institucional> Acesso em: 17 set. 2025.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (BNDES). Regulação do setor financeiro: Pix, open banking e sandbox regulatório. **Blog do desenvolvimento.** 16 set. 2021. Disponível em:

<https://blogdodesenvolvimento.bnDES.gov.br/blogdodesenvolvimento/detalhe/Regulacao-no-setor-financeiro-Pix-open-banking-e-sandbox-regulatorio/> Acesso em: 20 set. 2025.

BARBOZA, Natalia Seguchi; ANDRADE, Sabrina Cabral de; SANTOS, Fernando de Almeida. Razões da migração de clientes para bancos digitais. **Revista Científica e-Locução**, v. 1, n. 25, p. 20, 27 jun. 2024. Disponível em:

<https://doi.org/10.57209/e-locucao.v1i25.585> Acesso em: 14 set. 2025.

BERGMANN, Maurício. **Impacto dos fatores de expectativa na continuidade de uso dos usuários de fintechs.** 2021. Dissertação (Mestrado em Administração – Linha de Pesquisa: Gestão de Sistemas e Tecnologia da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), Porto Alegre, 2021. Disponível em:

<https://lume.ufrgs.br/handle/10183/232287> Acesso em: 07 de dez. 2025.

CAPUZZO, Amauri Montandon; MAIRINK, Carlos Henrique Passos. **Fintechs: inclusão financeira digital e a importância da inovação tecnológica no setor bancário para o desenvolvimento econômico.** Libertas Direito, v. 5, n. 1, 2024. Disponível em: <https://periodicos.famig.edu.br/index.php/direito/issue/view/41> Acesso em: 28 out. 2025.

COSTA, Rogério Donisete Lopes da. **Fintechs e inclusão financeira: percepções dos usuários.** 2022. 76 f. 2022. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão para a Competitividade – Linha de Pesquisa: Finanças e Controladoria) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://hdl.handle.net/10438/32420> Acesso em: 18 out. 2025.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Número de pessoas que acessam banco online cresce 22 milhões em 2 anos.** 28 jul. 2025. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/banco-digital/numero-de-pessoas-que-acessam-banco-online-cresce-22-milhoes-em-2-anos> Acesso em 6 set. 2025.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Bancos reforçam estratégias para reduzir riscos cibernéticos.** 25 jul. 2024. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/bancos-reforcaram-estrategias-para-reduzir-riscos-ciberneticos> Acesso em: 20 set. 2025.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). **Tentativas de golpes aumentam no Brasil.** 03 abr. 2025. Disponível em: <https://febrabantech.febraban.org.br/temas/seguranca/tentativas-de-golpes-aumentam-no-brasil> Acesso em: 01 out. 2025.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de Pesquisa.** 1. ed. Rio Grande do Sul: UFRGS, 2009.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6. ed. São Paulo: Atlas S.A., 2008.

IANONI, Marcus. **Ciência Política e sistema financeiro no Brasil:** o artigo 192 da Constituição Federal. Política & Sociedade, v. 9, n. 17, p. 173–204-173–204, 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/25x> Acesso em: 17 set. 2025.

LEWGOY, Júlia. **Do ‘meu gerente’ da agência do banco ao celular: como incluir os idosos nessa transformação?** 07 fev. 2022. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/sevicos-financeiros/noticia/2022/02/07/idosos-que-fazem-transacoes-bancarias-digitais-aumentam-mas-ainda-sao-minoria.ghtml> Acesso em: 18 dez. 2025.

LIMA, Luis Gabriel Moura Gomes de. **Fintechs:** um estudo da qualidade dos serviços de contas bancárias digitais na percepção dos clientes. 2020. 56 f. Monografia (Graduação em Administração) - Departamento de Ciências Administrativas, Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/34903> Acesso em: 16 dez. 2025.

MACHADO, Antonio *et al.* **Bancos físicos x digitais—evolução tecnológica nos serviços bancários.** In: Congresso Latino-Americano de Software Livre e Tecnologias Abertas (Latinoware). SBC, 2023. p. 55-61. Disponível em: <https://doi.org/10.5753/latinoware.2023.236468> Acesso em: 14 set. 2025.

NEVES, Thiago da Silva. **A população desbancarizada e as fintechs de meios de pagamento:** novos mecanismos para promover a inclusão financeira no Brasil. 2021. Dissertação (Mestrado em Direito – Linha de Pesquisa: Direito da Empresa e dos Negócios) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS), Porto Alegres, 2021. Disponível em:

<http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/10789>. Acesso em: 27 de set. 2025.

OLIVEIRA, Elidiane Maria de et al. **FINTECHS: uma análise da percepção dos clientes de contas digitais.** 2025. Artigo (Graduação em Administração) - Instituto Federal de Pernambuco, Cabo de Santo Agostinho, 2025. Disponível em: <https://repositorio.ifpe.edu.br/xmlui/handle/123456789/1639> Acesso em: 22 de out. 2025.

PAULA, Sabrina Alves et al. Análise de Gestão Bancária: um Comparativo entre Instituições Financeiras Públicas e Privadas. **Revista Foco (Interdisciplinary Studies Journal)**, v. 17, n. 2, 2024. Disponível em: [https://openurl.ebsco.com/results?sid=ebsco:ocu:record&bquery=IS+1981-223X+AND+VI+17+AND+IP+2+AND+DT+2024&link_origin=scholar.google.com&searchDescription=Revista%20Foco%20\(Interdisciplinary%20Studies%20Journal\)%2C%202024%2C%20Vol%2017%2C%20Issue%202](https://openurl.ebsco.com/results?sid=ebsco:ocu:record&bquery=IS+1981-223X+AND+VI+17+AND+IP+2+AND+DT+2024&link_origin=scholar.google.com&searchDescription=Revista%20Foco%20(Interdisciplinary%20Studies%20Journal)%2C%202024%2C%20Vol%2017%2C%20Issue%202) Acesso em: 17 set. 2025.

PENHA, Carlos Eduardo Nogueira. **O impacto das Fintechs na economia brasileira e seu papel na inclusão financeira.** 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração) – Universidade Federal do Maranhão (UFMA), São Luís, 2024. Disponível em: <http://hdl.handle.net/123456789/7950> Acesso em: 04 out. 2025.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. Metodologia do Trabalho Científico: **Métodos e Técnicas de Pesquisa e só Trabalho Acadêmico.** 2. ed. Rio Grande do Sul: Universidade FEEVALE, 2013.

RODRIGUES, Jonatas Cordoba. **As estratégias utilizadas pelos bancos tradicionais para se manterem líderes no mercado.** 2024. Artigo (Graduação em Ciência e Economia) – Universidade Federal de Alfenas, Varginha, 2024. Disponível em: <https://sistemas.unifal-mg.edu.br> Acesso em: 07 set. 2025.

TIBURCIO, Carlos Eduardo Antunes. **O impacto esperado do Open Finance no mercado de crédito e na economia do Brasil.** 2022. Dissertação (Mestrado em Finanças e Economia Empresarial – Linha de Pesquisa: Ciência de Dados Aplicada a Economia) – Escola de Pós-Graduação em Economia, Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://repositorio.fgv.br> Acesso em: 04 out. 2025.

UEDA, Marcos Filipe Sussumu. Desafios regulatórios no setor financeiro: uma análise das transformações promovidas por fintechs no mercado de meios de pagamento no Brasil. **Revista 150 de Defesa da Concorrência**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 143-171, 2023. Disponível em: <https://revista.cade.gov.br/index.php/revistadedefesadaconcorrencia/article/view/1068> Acesso em: 14 set. 2025.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO ESTRUTURADO

PERFIL SOCIOECONÔMICO	
Critério	Variáveis
Gênero	Mulher Cis
	Mulher Tras
	Homem Cis
	Homem Trans
	Não Binário
Faixa etária	Menos de 18 anos
	18 a 30 anos
	30 a 59 anos
	60 anos ou mais
Estado Civil	Solteiro (a)
	Casado (a)
	Divorciado (a)
	Viúvo (a)
Grau de Instrução	Ensino fundamental incompleto
	Ensino fundamental completo
	Ensino médio incompleto
	Ensino médio completo
	Ensino superior incompleto
	Ensino superior completo
	Mestrado
	Doutorado
Renda Mensal	Nenhuma
	Menos de um salário mínimo
	Até R\$ 1.518,00 (um salário mínimo)

	Até R\$ 3.036,00 (dois salários mínimos)
	Até R\$ 4.554,00 (três salários mínimos)
	Até R\$ 6.072,00 (quatro salários mínimos)
	Até R\$ 7.590,00 (cinco salários mínimos)
	Mais de cinco salários mínimos

UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS	
Critério	Variáveis
Utiliza serviços bancários.	Sim
	Não
Tipo de Instituição Financeira que utiliza com mais frequência.	Banco tradicional
	Banco digital
	<i>Fintech</i>
	Banco tradicional e Banco digital

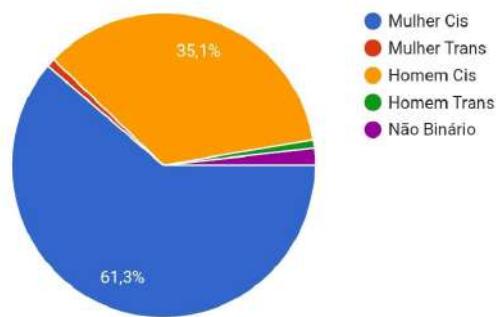
conta foram determinantes para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.							
Menos burocracia nos serviços oferecidos foi determinante para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.							
A possibilidade de acesso 24h foi determinante para que eu escolhesse os serviços de <i>fintechs</i> e bancos digitais.							

Considero que as <i>fintechs</i> e os bancos digitais garantem serviços financeiros para populações de baixa renda.							
A desburocratização ao abrir conta digital influencia a inclusão financeira.							

APÊNDICE B - RESULTADO DO QUESTIONÁRIO APLICADO

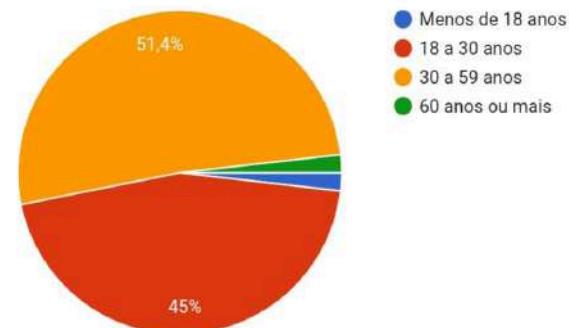
Qual o seu gênero?

111 respostas



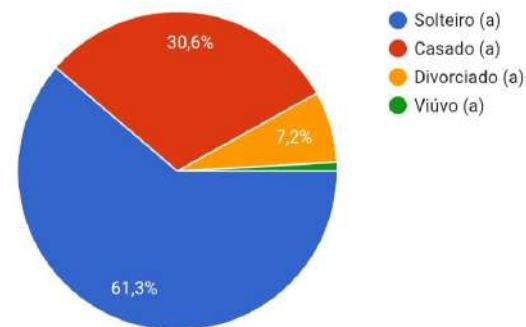
Qual a sua faixa etária?

111 respostas



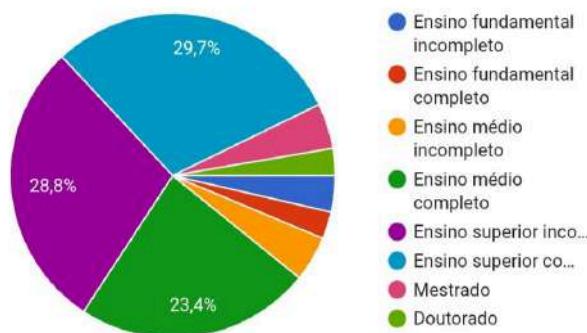
Qual o seu estado Civil?

111 respostas



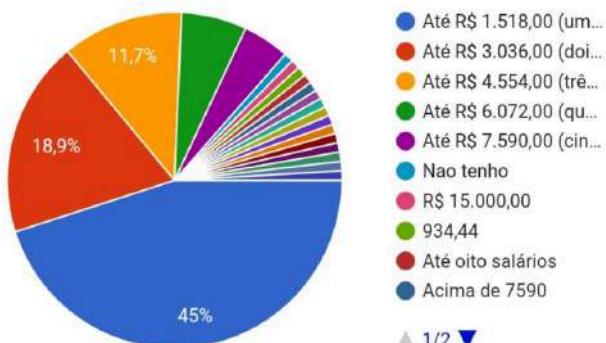
Qual o seu nível de
escolaridade?

111 respostas



Qual sua renda mensal?

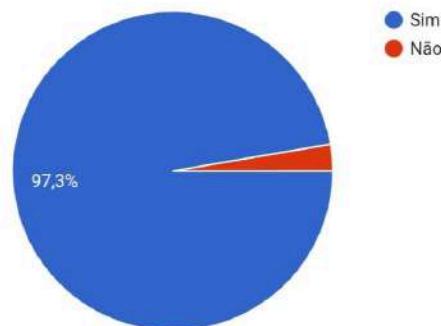
111 respostas



▲ 1/2 ▼

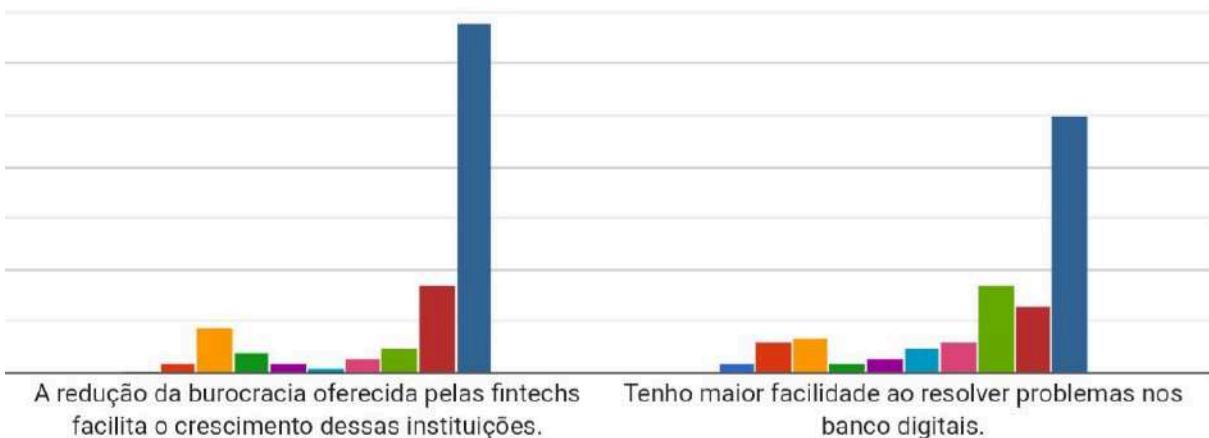
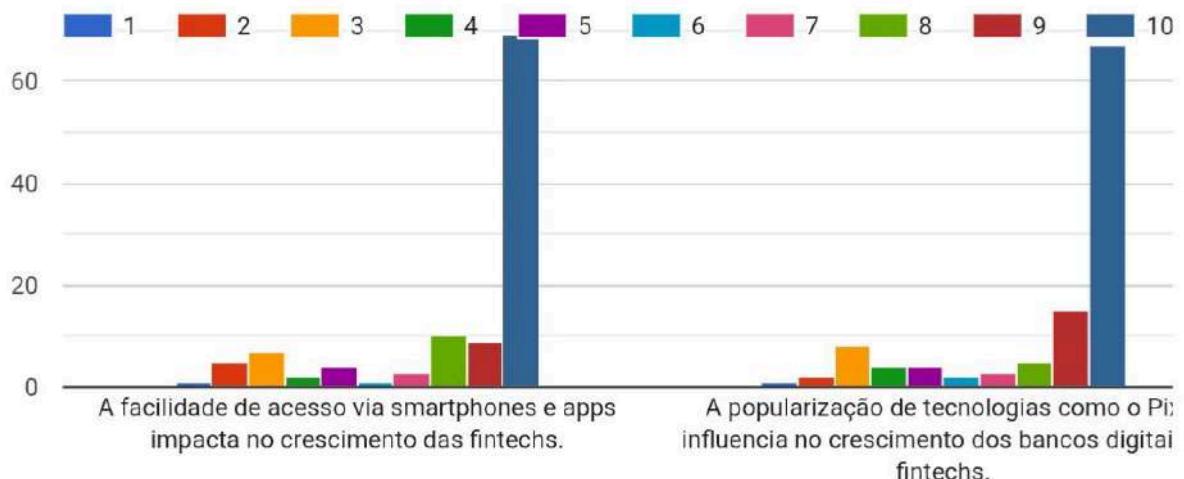
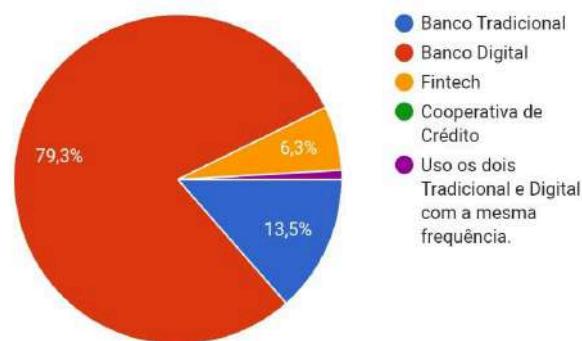
Você utiliza serviços
bancários?

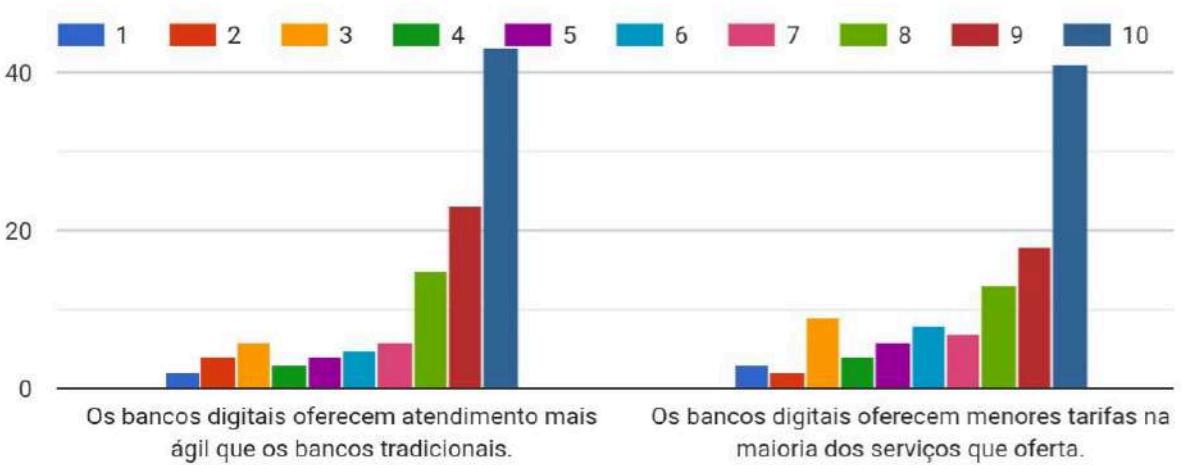
111 respostas

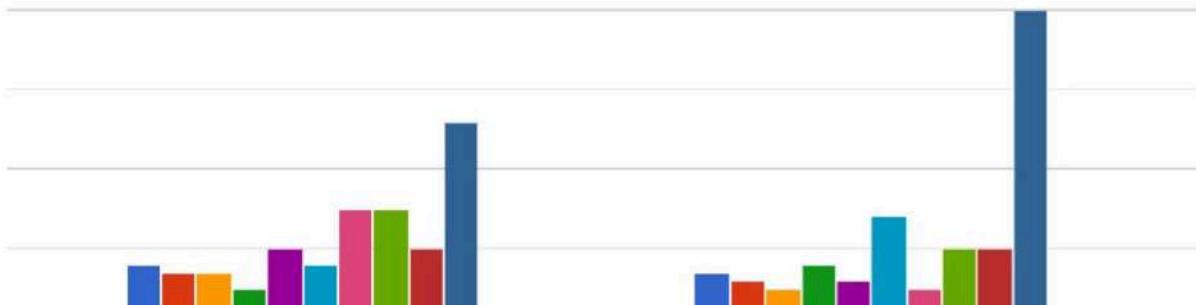


Qual tipo de Instituição Financeira você utiliza com mais frequência?

111 respostas

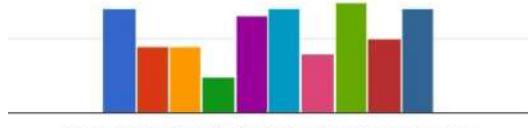




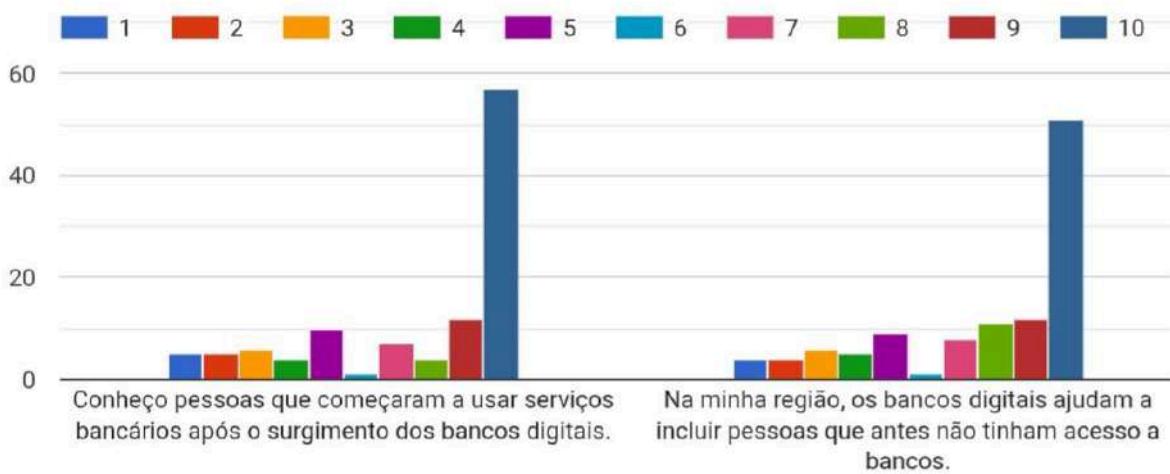


Os bancos tradicionais oferecem maior variedade de produtos financeiros.

Para realizar operações financeiras importantes, tenho mais confiança nos bancos tradicionais.

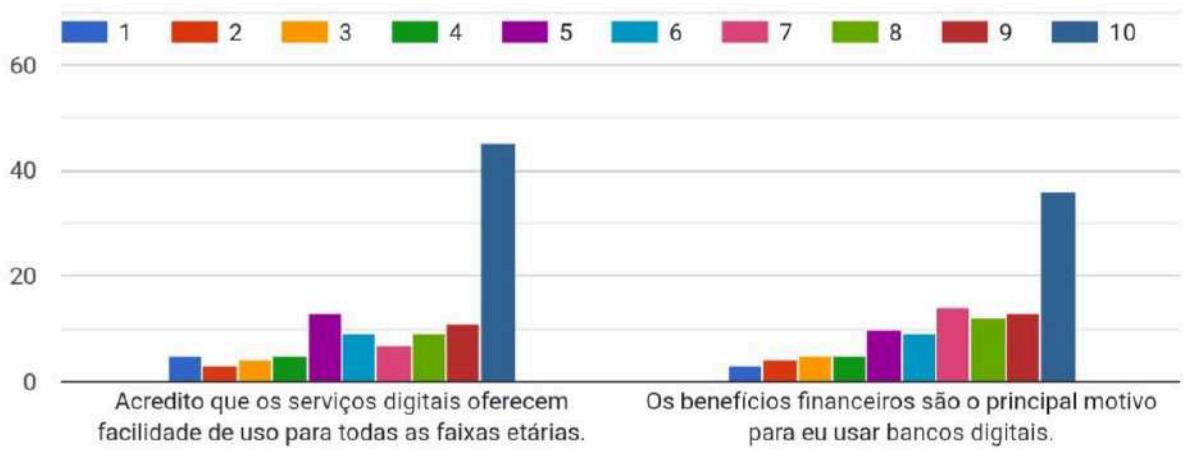
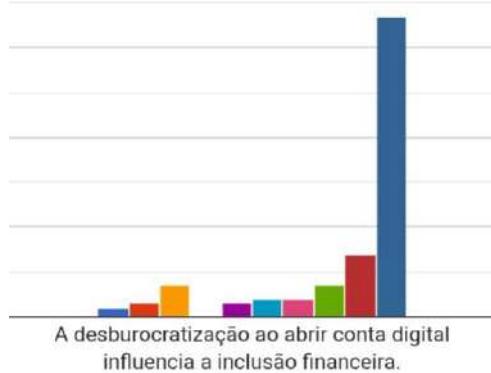
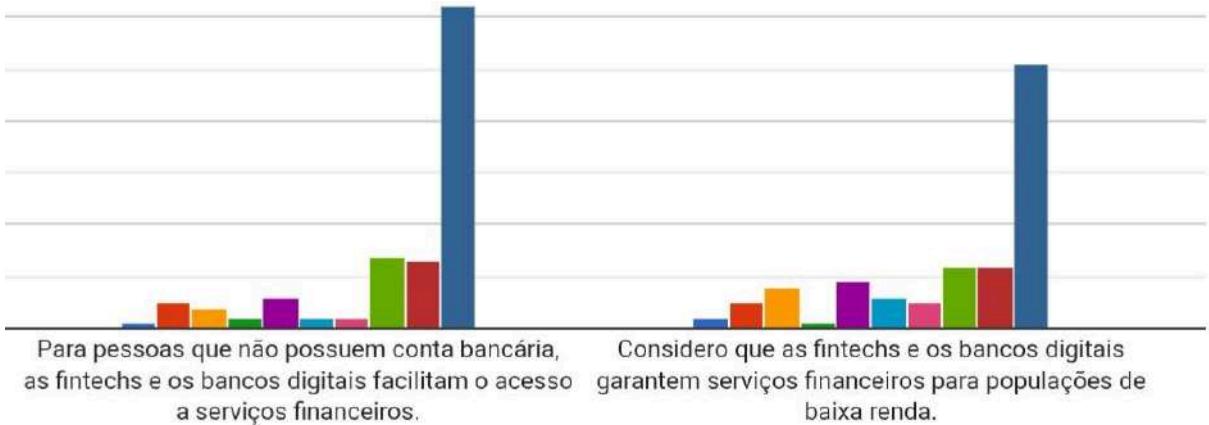


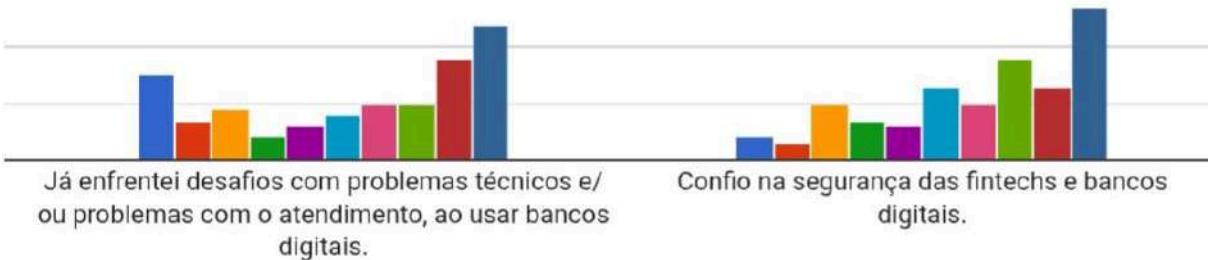
Os bancos tradicionais oferecem melhor atendimento aos seus clientes.



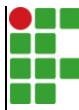
Conheço pessoas que começaram a usar serviços bancários após o surgimento dos bancos digitais.

Na minha região, os bancos digitais ajudam a incluir pessoas que antes não tinham acesso a bancos.





Pretendo continuar utilizando bancos digitais, no futuro.

	INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
Campus João Pessoa - Código INEP: 25096850	
Av. Primeiro de Maio, 720, Jaguaribe, CEP 58015-435, João Pessoa (PB)	
CNPJ: 10.783.898/0002-56 - Telefone: (83) 3612.1200	

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

ENTREGA TCC - THAYSA MARY DOS SANTOS SOARES

Assunto:	ENTREGA TCC - THAYSA MARY DOS SANTOS SOARES
Assinado por:	Thaysa Soares
Tipo do Documento:	Anexo
Situação:	Finalizado
Nível de Acesso:	Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência:	Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- Thaysa Mary dos Santos Soares, DISCENTE (20221460055) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA, em 03/02/2026 23:00:20.

Este documento foi armazenado no SUAP em 03/02/2026. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 1753569

Código de Autenticação: 58e9df95f7

