

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE
GOIÁS ESCOLA DE DIREITO, NEGÓCIOS E
COMUNICAÇÃO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO - TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO**

**A transformação do setor bancário: uma análise comparativa entre bancos tradicionais
e fintechs**

**The transformation of the banking sector: a comparative analysis between traditional
banks and fintechs**

Natália Alves Aragão
Prof. Msc Celso Orlando Rosa
Prof. Msc Avelino Correa
Prof. Msc Marcos de Freitas Pintaud

RESUMO

Este estudo examina a transformação do setor bancário, com foco no crescimento das fintechs e no impacto que essas empresas têm sobre os bancos tradicionais. A pesquisa busca analisar como as fintechs desafiam os bancos ao oferecerem serviços financeiros digitais e acessíveis, enquanto os bancos tradicionais continuam a ser valorizados pela segurança e pela estrutura física. A metodologia adotada foi uma abordagem quantitativa, com a aplicação de questionários a três grupos distintos: consumidores de serviços financeiros, profissionais de fintechs e profissionais de bancos tradicionais. Os objetivos específicos incluíram a identificação das principais diferenças nos modelos de negócios entre bancos tradicionais e fintechs, a análise das vantagens e desvantagens de cada modelo, e a avaliação do impacto das fintechs na competitividade e inovação do setor bancário.

Os resultados indicaram que, enquanto as fintechs atraem consumidores pela conveniência, baixos custos e inovação, os bancos tradicionais ainda são preferidos em operações de maior valor devido à confiança e à segurança oferecidas. A pesquisa revelou também que muitos consumidores percebem as fintechs como mais ágeis e eficientes, mas têm receios quanto à segurança e à confiabilidade dessas empresas. Em resposta à crescente competição, os bancos tradicionais têm investido em digitalização e na modernização de seus processos. O estudo sugere que uma integração entre ambos os modelos será fundamental para atender às demandas de um mercado cada vez mais digitalizado e competitivo, garantindo uma experiência mais personalizada e acessível para os consumidores.

Palavras chaves: transformação bancária, fintechs, bancos tradicionais, mercado financeiro.

ABSTRACT

This study examines the transformation of the banking sector, focusing on the growth of fintechs and the impact these companies have on traditional banks. The research aims to analyze how fintechs challenge banks by offering digital and accessible financial services, while traditional banks continue to be valued for their security and physical infrastructure. The adopted methodology was a quantitative approach, with surveys applied to three distinct groups: consumers of financial services, fintech professionals, and professionals from traditional banks. The specific objectives included identifying the main differences in business models between traditional banks and fintechs, analyzing the advantages and disadvantages of

each model, and evaluating the impact of fintechs on competitiveness and innovation in the banking sector.

The results indicated that, while fintechs attract consumers through convenience, low costs, and innovation, traditional banks are still preferred for high-value transactions due to the trust and security they offer. The research also revealed that many consumers perceive fintechs as more agile and efficient but have concerns about the security and reliability of these companies. In response to growing competition, traditional banks have been investing in digitalization and the modernization of their processes. The study suggests that integrating both models will be crucial to meet the demands of an increasingly digital and competitive market, ensuring a more personalized and accessible experience for consumers.

Keywords: banking transformation, fintechs, traditional banks, financial market.

INTRODUÇÃO

O setor bancário global, por décadas, foi dominado por instituições financeiras tradicionais que desempenhavam um papel central na economia, oferecendo uma gama de serviços que variavam desde contas correntes e poupanças até empréstimos e investimentos. Essas instituições, que ganharam a confiança do público através de uma combinação de regulamentação rigorosa e estabilidade financeira, são alicerces fundamentais para a economia de qualquer país. No entanto, nos últimos anos, o cenário financeiro tem experimentado uma mudança disruptiva, impulsionada pelo avanço da tecnologia e pela evolução das necessidades e expectativas dos consumidores.

A revolução digital, marcada pela massificação da internet e pela rápida adoção de dispositivos móveis, abriu portas para o surgimento de novas formas de intermediação financeira. Nesse contexto, as *fintechs*, empresas de tecnologia financeira, emergiram como um fenômeno global, desafiando as tradicionais práticas bancárias ao oferecer soluções inovadoras que aliam conveniência, rapidez e personalização. As *fintechs* se destacam por utilizar tecnologias como *big data*, inteligência artificial e *blockchain* para criar produtos e serviços financeiros que visam melhorar a experiência do cliente e aumentar a eficiência operacional.

Essas *startups* financeiras estão transformando a forma como as pessoas e empresas lidam com dinheiro. Serviços como pagamentos digitais, empréstimos *peer-to-peer*, investimento automatizado (*robo-advisors*) e até mesmo criptomoedas, que antes eram oferecidos exclusivamente por bancos tradicionais, agora são disponibilizados de maneira mais acessível e, frequentemente, a custos mais baixos pelas *fintechs*.

A ascensão das *fintechs* não só ameaça a participação de mercado dos bancos tradicionais, mas também pressiona essas instituições a inovarem e se adaptarem. Muitas dessas instituições estão se digitalizando, adquirindo *startups* ou desenvolvendo suas próprias soluções tecnológicas para manter sua relevância no mercado. Entretanto, a diferença de mentalidade e estrutura entre bancos tradicionais e *fintechs* representa um desafio significativo para a adaptação dessas gigantes financeiras.

Além disso, a regulação do setor financeiro é um aspecto fundamental a ser considerado. Enquanto os bancos tradicionais operam sob uma estrita supervisão regulatória, as *fintechs*, muitas vezes, navegam em um cenário regulatório menos claro, o que pode representar tanto uma vantagem competitiva quanto um risco significativo. A regulação tem o potencial de nivelar o campo de jogo ou, por outro lado, de inibir a inovação, dependendo de como for implementada.

OBJETIVO GERAL

Este trabalho tem como objetivo realizar uma análise comparativa entre bancos tradicionais e *fintechs*, examinando suas características, estratégias e impacto no mercado financeiro. Busca-se entender como essas duas vertentes do setor bancário podem coexistir e evoluir no cenário econômico atual.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar as principais diferenças nos modelos de negócios entre bancos tradicionais e *fintechs*.
2. Analisar as vantagens e desvantagens de cada um desses modelos sob a perspectiva dos consumidores e do mercado.
3. Avaliar o impacto das *fintechs* na competitividade e inovação do setor bancário.
4. Investigar as respostas dos bancos tradicionais à ascensão das *fintechs*, incluindo estratégias de adaptação e inovação.
5. Examinar o papel da regulação financeira na interação entre bancos tradicionais e *fintechs*.

Dessa forma, este trabalho pretende contribuir para a compreensão das mudanças em curso no setor bancário, bem como para o debate sobre o futuro das instituições financeiras em um ambiente cada vez mais digitalizado e competitivo. A análise se concentrará tanto nos desafios enfrentados pelos bancos tradicionais quanto nas oportunidades que as *fintechs* têm explorado, proporcionando uma visão abrangente das dinâmicas que moldam o futuro do sistema financeiro global.

A justificativa para este TCC se baseia na crescente relevância do tema diante da transformação digital no setor bancário e financeiro. Nos últimos anos, o surgimento e expansão das *fintechs* têm desafiado a posição dos bancos tradicionais, trazendo inovações que transformaram as expectativas dos consumidores e o funcionamento do mercado. A análise comparativa entre bancos e *fintechs* é essencial para entender como esses modelos podem coexistir e contribuir para um sistema financeiro mais eficiente, acessível e centrado no cliente.

Além disso, compreender as estratégias e adaptações dos bancos tradicionais frente às inovações das *fintechs* fornece insights importantes para o desenvolvimento de políticas regulatórias que equilibrem a inovação com a segurança e estabilidade do setor. A justificativa também se apoia na necessidade de explorar as percepções dos consumidores e dos profissionais do setor, considerando que essa mudança impacta diretamente suas decisões e preferências. Assim, o trabalho busca contribuir com o debate sobre o futuro das instituições financeiras em um mercado cada vez mais competitivo e digital.

Tal cenário levanta uma questão problema: como os bancos tradicionais, com sua infraestrutura robusta e sua regulação estrita, estão respondendo à competição imposta por essas empresas emergentes?

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

1. A Transformação no Setor Financeiro

O setor financeiro tem passado por mudanças significativas com a digitalização e a inovação tecnológica. Enquanto os bancos tradicionais dominavam historicamente o mercado oferecendo uma ampla variedade de serviços, novas demandas e comportamentos dos consumidores exigiram maior agilidade, inovação e menor burocracia. Com isso, surgiram as *fintechs*, que se destacam ao usar tecnologia para melhorar a oferta de serviços financeiros (SCHUEFFEL, 2016).

Os consumidores, cada vez mais conectados, procuram soluções rápidas e acessíveis. Esse cenário criou espaço para novos modelos de negócios que prometem simplicidade e

eficiência, desafiando a estrutura dos bancos tradicionais e propondo uma nova forma de acesso a crédito, pagamentos e investimentos (GUPTA; XIE, 2020).

2. Bancos Tradicionais: Confiabilidade e Desafios

Os bancos tradicionais são conhecidos pela confiança que inspiram e pela robustez de suas operações. No Brasil, essas instituições possuem uma vasta rede de agências e oferecem serviços diversos, desde contas bancárias e crédito até investimentos e seguros. A confiança e segurança são pontos fortes que atraem consumidores, especialmente em operações de maior valor (PHILIPPON, 2019).

No entanto, essas instituições enfrentam desafios relacionados à sua estrutura pesada e processos burocráticos, que dificultam a adaptação rápida às inovações. Além disso, os custos operacionais elevados se refletem em tarifas e taxas mais altas para os consumidores. (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018). Para manter a competitividade, muitos bancos estão investindo em digitalização e na modernização de suas operações. (PHILIPPON, 2019).

3. Fintechs: Agilidade e Disrupção

Segundo Patrick Schueffel, as *fintechs* se destacam pela agilidade na entrega de serviços financeiros e pela capacidade de atender de forma mais eficiente as necessidades do consumidor moderno. Por meio de plataformas digitais, essas empresas oferecem crédito, pagamentos e investimentos com taxas reduzidas e processos simplificados, muitas vezes sem a necessidade de interações presenciais.

A experiência do usuário é essencial para as *fintechs*, que utilizam aplicativos intuitivos e atendimento eficiente para garantir a satisfação do cliente (SCHUEFFEL, 2016). No entanto, por serem empresas mais novas, algumas *fintechs* enfrentam dificuldades em conquistar a confiança de determinados perfis de consumidores, especialmente aqueles mais habituados aos bancos tradicionais. (GUPTA; XIE, 2020).

4. Digitalização dos Bancos Tradicionais

A digitalização dos bancos é um dos movimentos mais significativos no setor financeiro nas últimas décadas. Esse processo consiste na incorporação de tecnologias digitais nas operações bancárias tradicionais, mudando tanto a maneira como os bancos interagem com seus clientes quanto os processos internos. A digitalização tem sido uma resposta necessária à evolução das expectativas dos consumidores, que exigem agilidade, conveniência e personalização nos serviços financeiros, além de ser uma tentativa de competir com as *fintechs*, que entraram no mercado com modelos mais inovadores e enxutos (ARSLAN;STAHL;VELOSO,2018).

Os bancos tradicionais realizaram uma série de mudanças estruturais para se adaptarem à nova realidade digital. Entre as principais inovações, destacam-se:

- **Internet Banking e Mobile Banking:** Grande parte dos serviços bancários passou a ser oferecida de forma online, permitindo que os clientes realizem transferências, paguem contas e contratem serviços sem a necessidade de ir até uma agência (PHILIPPON, 2019).
- **Automação de Processos Internos:** A utilização de inteligência artificial (IA) e robôs de automação permite que tarefas operacionais sejam executadas de forma mais eficiente e com menor margem de erro (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018).
- **Pagamentos Instantâneos:** O surgimento de plataformas de pagamento, como o Pix no

Brasil, contribuiu para a popularização de operações financeiras em tempo real, aliviando a necessidade de intermediários (FEBRABAN, 2021).

• **Atendimento via Chatbots:** A melhoria de assistentes virtuais permite o atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, melhorando a experiência do cliente e otimizando o custo operacional (PHILIPPON, 2019)."

Motivações para a Digitalização

A digitalização dos bancos é motivada por uma combinação de fatores externos e internos. Dentre os fatores externos, destaca-se a pressão competitiva das *fintechs* e o crescimento de um público mais digitalizado, que prefere interações rápidas e sem burocracia (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018). Além disso, a regulamentação financeira também tem incentivado a digitalização, com iniciativas que facilitam a portabilidade de dados e a concorrência, como o *Open Banking* (FEBRABAN, 2021).

Saem as portas giratórias e as filas intermináveis e entra um espaço totalmente digital onde você pode transacionar seu dinheiro de onde e como quiser. Este é o cenário perfeito que almejamos há algum tempo e estamos diante dele. Mas ainda há muito a se fazer para melhorar a experiência do consumidor nesse ambiente virtual. Há anos já falamos sobre as tecnologias que possibilitam pagamento por aproximação, as criptomoedas, o blockchain e agora já estamos vivendo a realidade do Pix e o *open banking*, uma verdadeira revolução no sistema bancário. A tecnologia nos permite, hoje, não precisar sair de casa, entrar em uma fila, falar com o gerente e realizar uma transação. FEBRABAN TECH, 2021

Internamente, a busca pela redução de custos operacionais e aumento da eficiência tem incentivado os bancos a adotarem novas tecnologias. A digitalização também oferece novas oportunidades para criar modelos de negócios mais sustentáveis, explorando fontes alternativas de receita, como seguros e consultoria financeira digital (PHILIPPON, 2019).

Impactos para o Consumidor

Para os consumidores, a digitalização trouxe maior conveniência e acessibilidade. Agora é possível abrir contas, solicitar empréstimos ou cartões de crédito e pagamentos por meio de aplicativos e sites, tudo em questão de minutos. No entanto, a digitalização também levanta preocupações quanto à segurança de dados e à inclusão digital, visto que uma parcela da população ainda enfrenta dificuldades no acesso às plataformas digitais ou na compreensão das tecnologias (PHILIPPON, T., 2019).

Desafios da Digitalização Bancária

Apesar dos avanços, os bancos tradicionais ainda enfrentam desafios significativos:

- **Segurança Cibernética:** Com a digitalização, aumenta os riscos de ataques e fraudes digitais, exigindo investimentos robustos em segurança (PHILIPPON, 2019);
- **Cultura Organizacional:** A digitalização requer uma mudança cultural interna, o que pode ser difícil para instituições grandes e com estruturas hierárquicas complexas (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018);

- **Inclusão Digital:** Há a necessidade de garantir que todos os clientes tenham acesso a serviços digitais, evitando a exclusão de grupos menos familiarizados com a tecnologia (FEBRABAN, 2021).

5. Regulação e Impacto no Mercado

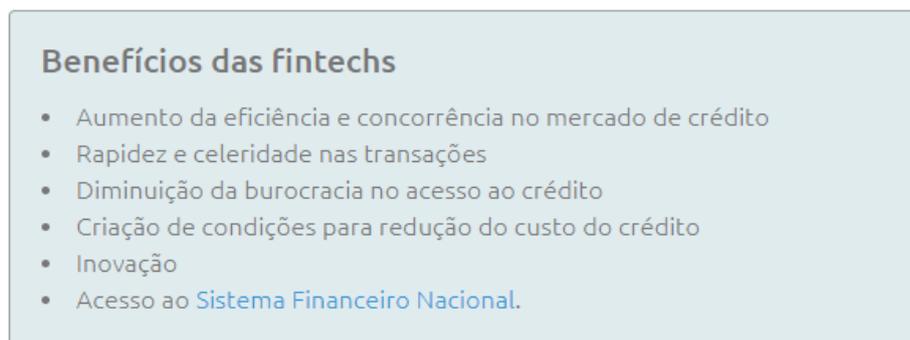
A regulação do mercado financeiro tem um papel fundamental na definição das oportunidades e desafios para bancos tradicionais e *fintechs*. As normas existentes historicamente favoreceram bancos consolidados, criando barreiras de entrada para novos concorrentes (CAMINHA, 2021). Recentemente, a regulamentação tem se adaptado para incentivar a inovação e a inclusão financeira, promovendo maior concorrência e transparência no setor (FEBRABAN, 2021).

O segundo fenômeno responsável pela desconstrução das barreiras de entrada ao mercado de crédito tem sido a própria atuação da autoridade reguladora prudencial, que está atuando ativamente para atrair entrando no setor: o Banco Central do Brasil. Esse papel importantíssimo reforça que, no sentido contrário do que se costuma defender, a regulação no sistema financeiro não é um obstáculo à livre concorrência, mas sim um de seus maiores propulsores no Brasil atual. (CAMINHA, 2021, p.156)

6. Vantagens e Desvantagens Comparativas

As *fintechs* oferecem serviços mais ágeis, com processos simplificados e menos custos operacionais, o que atrai consumidores que buscam praticidade e economia. Por outro lado, enfrentam o desafio de conquistar confiança e credibilidade no mercado.

Figura 1- Benefícios das fintechs (Banco Central do Brasil,2021)



As principais desvantagens das fintechs em comparação com os bancos tradicionais são:

- **Menor segurança e confiabilidade percebida:** Apesar dos avanços tecnológicos, alguns consumidores podem ter receio de confiar grandes valores às fintechs, já que estas não possuem a mesma tradição e robustez de instituições bancárias tradicionais (SCHUEFFEL, 2016).
- **Menor variedade de serviços:** Bancos tradicionais costumam oferecer uma gama mais ampla de produtos financeiros, como consórcios, seguros, câmbio e investimentos especializados, enquanto muitas fintechs são mais nichadas e focadas em serviços específicos (GUPTA; XIE, 2020).

- **Ausência de agências físicas:** Embora isso seja uma vantagem para alguns, pode ser um problema para clientes que preferem atendimento presencial ou têm dificuldades com serviços digitais (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018).
- **Menos proteção em crises financeiras:** Em momentos de instabilidade econômica, os bancos tradicionais costumam ter maior apoio governamental e acesso a recursos emergenciais, como linhas de crédito e seguros, do que as fintechs (PHILIPPON, 2019).
- **Limitações em crédito e financiamento:** Muitas fintechs ainda não conseguem competir com os bancos tradicionais na oferta de crédito a longo prazo e em financiamentos robustos, especialmente para empresas ou clientes de alto risco (GUPTA; XIE, 2020).
- **Regulamentação variável:** As fintechs podem operar com menos regulamentação que os bancos, o que pode gerar incertezas sobre a proteção ao consumidor em casos de falha ou problemas operacionais (CAMINHA, 2021).

Essas desvantagens mostram que, apesar da inovação e agilidade das fintechs, os bancos tradicionais ainda têm pontos fortes importantes, especialmente no que diz respeito à segurança e abrangência de serviços.

Vantagens dos Bancos Tradicionais

Os bancos tradicionais ainda são reconhecidos pela confiança e solidez que cultivaram ao longo de décadas. Essa confiabilidade é especialmente importante em operações de maior valor e contratos de longo prazo, como financiamentos imobiliários e gestão de grandes investimentos. Além disso, as instituições bancárias tradicionais possuem uma capilaridade significativa, com agências físicas espalhadas por diversas regiões, o que facilita o acesso ao público menos familiarizado com plataformas digitais (PHILIPPON, 2019). A oferta de produtos integrados – como pacotes de serviços que incluem crédito, seguros e investimentos – é outro diferencial relevante (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018). No entanto, esses bancos enfrentam dificuldades relacionadas à burocracia interna, à lentidão dos processos e aos custos operacionais elevados, que se refletem em taxas mais altas para os clientes (SCHUEFFEL, 2016). A adaptação à transformação digital é um desafio constante, uma vez que as grandes instituições precisam equilibrar a inovação tecnológica com requisitos regulatórios rígidos (PHILIPPON, 2019).

7. Perspectivas Futuras

O mercado financeiro caminha para uma convergência entre bancos tradicionais e fintechs. Parcerias estratégicas já são comuns, com bancos incorporando tecnologias inovadoras e fintechs expandindo sua gama de serviços (ARSLAN; STAHL; VELOSO, 2018). A tendência é que o setor se torne cada vez mais híbrido, unindo a confiabilidade dos bancos com a inovação das fintechs (PHILIPPON, 2019). O avanço das tecnologias e a continuidade do desenvolvimento regulatório devem consolidar esse novo cenário, com maior inclusão financeira e serviços mais personalizados para os consumidores (FEBRABAN, 2021). A competição entre bancos e fintechs será, assim, um fator crucial para promover melhorias contínuas no mercado (CAMINHA, 2021).

METODOLOGIA

A pesquisa adota uma abordagem quantitativa com o objetivo de captar e analisar as percepções de três grupos distintos: consumidores de serviços financeiros, profissionais de

fintechs e profissionais de bancos tradicionais. A coleta de dados será realizada por meio de formulários estruturados, permitindo uma análise objetiva das respostas e comparação entre os diferentes perfis.

Instrumentos de Coleta de Dados

1. Formulário para Consumidores

O formulário direcionado aos consumidores busca captar a experiência e a satisfação com serviços bancários e de *fintechs*. O questionário contém perguntas objetivas sobre frequência de uso, nível de satisfação, confiança e preferências entre bancos tradicionais e *fintechs*. Esse instrumento também investiga quais serviços são mais utilizados e quais são as principais vantagens e desvantagens percebidas em cada modelo.

2. Formulário para Profissionais de *Fintechs*

O segundo formulário é voltado para profissionais que atuam em *fintechs*, com perguntas objetivas sobre a área de atuação, percepção sobre os diferenciais da *fintech* em comparação aos bancos tradicionais, desafios enfrentados e expectativas para o futuro. Esse formulário também investiga a avaliação dos profissionais sobre a confiança dos clientes e o impacto da regulação sobre o setor.

3. Formulário para Profissionais de Bancos Tradicionais

O terceiro formulário é direcionado aos profissionais que atuam em bancos tradicionais, explorando sua percepção sobre a concorrência com *fintechs*, estratégias de inovação e os principais desafios enfrentados. As questões buscam compreender como essas instituições têm se adaptado às mudanças tecnológicas e como avaliam a confiança dos clientes em comparação às *fintechs*.

Amostra

- Consumidores: O formulário foi aplicado a 31 consumidores, utilizando amostragem por conveniência. Esse grupo inclui pessoas com diferentes níveis de familiaridade com tecnologia e experiência com serviços bancários e de *fintechs*.
- Profissionais de *Fintechs*: O formulário foi aplicado a 3 profissionais atuantes em 3 *fintechs*, selecionados com base em sua experiência em áreas estratégicas.
- Profissionais de Bancos Tradicionais: Foram entrevistados 3 profissionais de 3 bancos tradicionais, com foco em gestores e analistas envolvidos em processos de inovação e atendimento ao cliente.

Para garantir a representatividade da pesquisa e manter um nível aceitável de precisão nos resultados, foi realizado o cálculo do tamanho ideal da amostra de consumidores, utilizando uma calculadora de tamanho amostral. O cálculo levou em conta um nível de confiança de 90%, uma margem de erro de 5%, e uma população total de 31 pessoas.

De acordo com os resultados obtidos, o tamanho amostral ideal seria de 27 entrevistados, conforme ilustrado na Figura 2. Como a pesquisa contou com a participação de 31 entrevistados, a amostra utilizada foi adequada e dentro dos parâmetros sugeridos.

Análise dos Dados

Os dados foram analisados quantitativamente por meio de estatísticas descritivas, como frequências absolutas e percentuais, para identificar padrões e comparações entre os diferentes grupos. A análise permitirá:

1. Identificar diferenças nas percepções dos consumidores entre bancos tradicionais e fintechs em termos de satisfação, confiança e serviços utilizados.
2. Avaliar como os profissionais de *fintechs* e bancos tradicionais percebem a competitividade do mercado, as inovações e os desafios de cada modelo de negócio.
3. Comparar a percepção dos profissionais e consumidores, buscando convergências ou divergências nas expectativas e nas avaliações sobre o setor financeiro.

Limitações da Pesquisa

A principal limitação da pesquisa é a amostragem por conveniência, que pode não representar com precisão o universo completo de consumidores e profissionais do setor financeiro. Além disso, a aplicação de formulários estruturados pode limitar a profundidade das respostas, focando apenas em aspectos quantitativos.

Essa metodologia integra as percepções de diferentes grupos, fornecendo uma visão abrangente das dinâmicas entre bancos tradicionais e *fintechs* e permitindo uma análise comparativa baseada em dados objetivos.

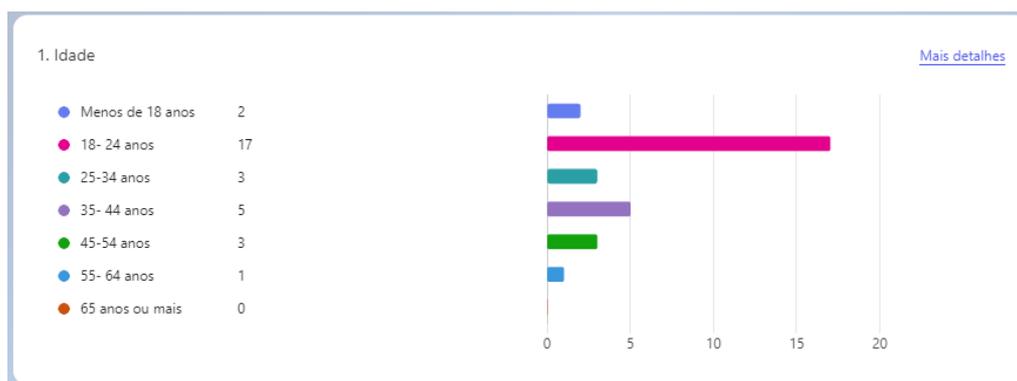
Resultados dos Dados coletados

Análise quantitativa dos consumidores

1. Perfil dos Respondentes

A maior parte dos participantes está na faixa etária entre 18 e 24 anos (55%), indicando um perfil jovem e pessoal mais familiarizado com tecnologia.

Figura 2- Faixa etária

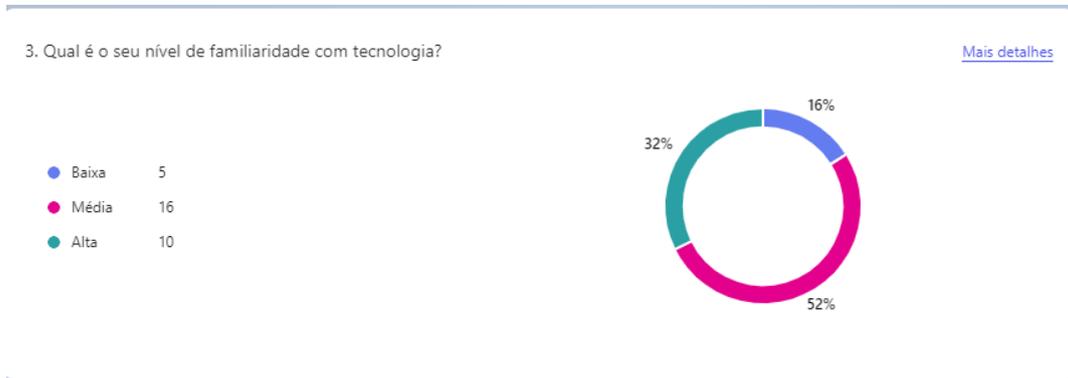


A distribuição de gênero apresenta 61% de mulheres e 39% de homens, diminuindo uma participação ativa de ambos os públicos.

Figura 3- Gênero

Em relação à familiaridade com tecnologia, a maioria dos entrevistados (52%) relatou um nível médio, seguido por 32% com alta familiaridade, reforçando a importância da digitalização no setor financeiro.

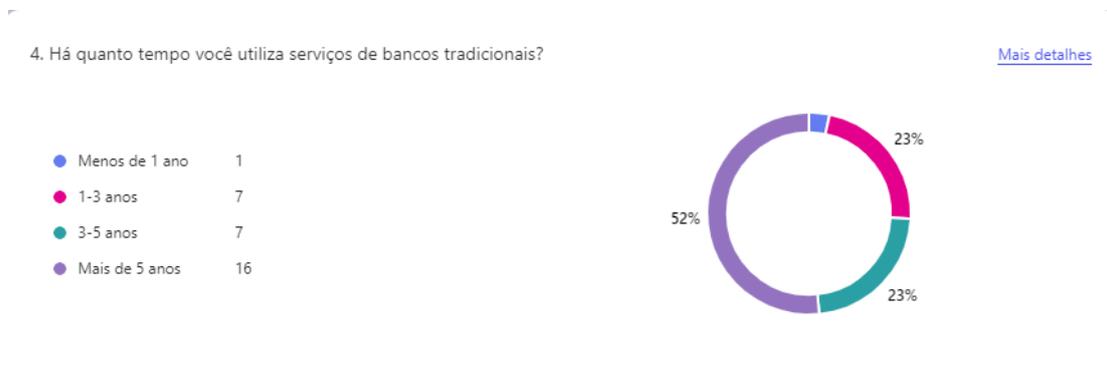
Figura 4- Nível de familiaridade com a tecnologia



2. Uso de Serviços Bancários Tradicionais

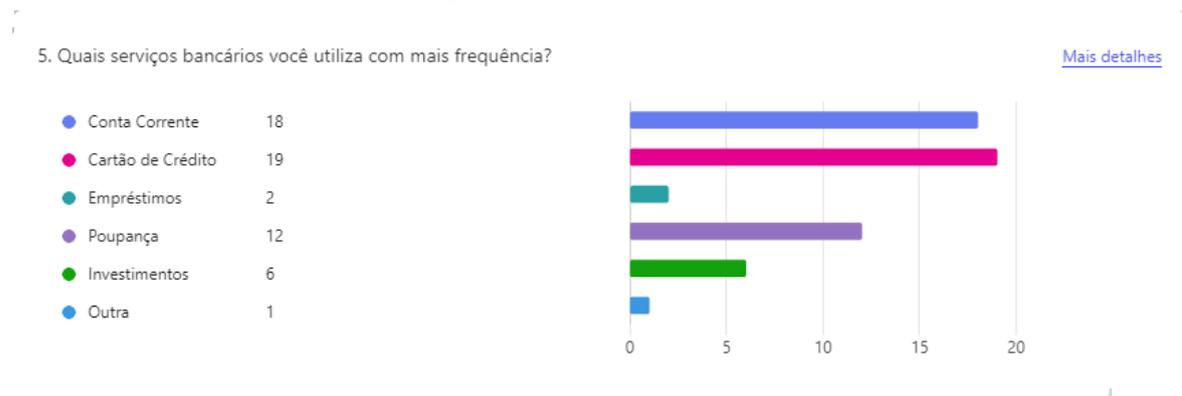
A maioria dos entrevistados (52%) utiliza serviços bancários tradicionais há mais de cinco anos, mostrando que esses bancos ainda possuem uma forte presença na vida financeira dos consumidores.

Figura 5- Tempo de uso de serviços bancários tradicionais



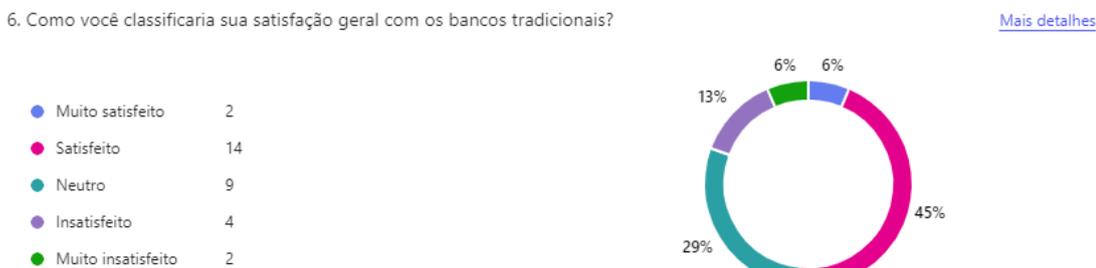
Os serviços mais usados são conta corrente (58%) e cartão de crédito (61%), destacando a preferência por produtos básicos de gestão financeira.

Figura 6- Serviços bancários



A satisfação com os bancos tradicionais foi relativamente equilibrada: 52% dos participantes declararam-se satisfeitos ou muito satisfeitos, enquanto 19% afirmaram algum nível de insatisfação.

Figura 7- Satisfação com os bancos tradicionais



3. Vantagens e Desvantagens dos Bancos Tradicionais

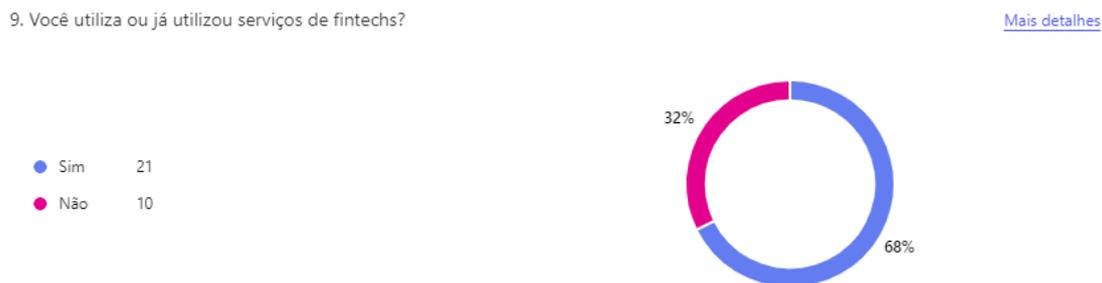
Entre as vantagens apontadas, a segurança e a presença física das agências foram mencionadas com maior frequência, demonstrando que muitos consumidores ainda valorizam o atendimento presencial e a confiança nas operações tradicionais.

Por outro lado, a burocracia e a demora no atendimento foram as principais críticas, refletindo uma percepção de que os processos dos bancos tradicionais são lentos e pouco eficientes.

4. Uso de Serviços de *Fintechs*

- Dos 31 entrevistados, 68% afirmaram utilizar ou já ter utilizado serviços de *fintechs*.

Figura 8 – Serviços de *fintechs*



- As contas digitais e os pagamentos e transferências são os serviços mais populares, refletindo a preferência por serviços rápidos e acessíveis via plataformas digitais.

Figura 9- Serviços de fintechs

11. Quais serviços de fintechs você utiliza com mais frequência?

[Mais detalhes](#)



Figura 10- Serviços de *fintechs*

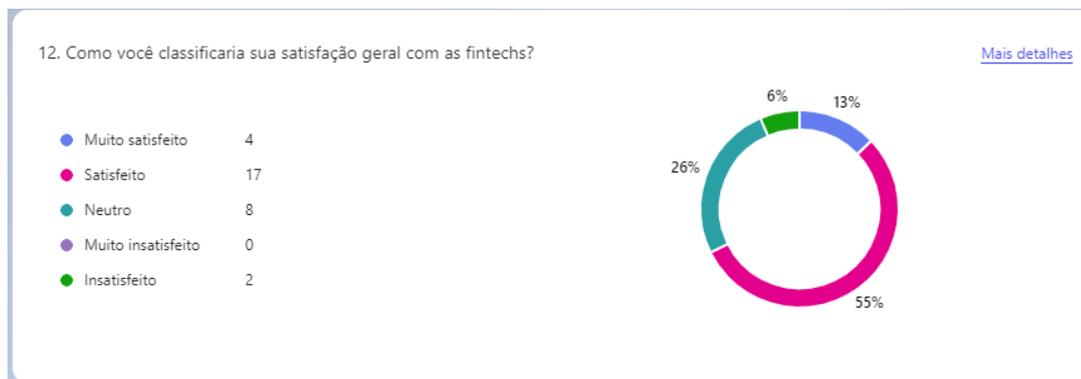
10. Se sim, há quanto tempo você utiliza serviços de fintechs?

[Mais detalhes](#)



Dos 31 entrevistados, 37% utilizam serviços de fintechs há mais de 3 anos.

Figura 11 – Satisfação com as *fintechs*

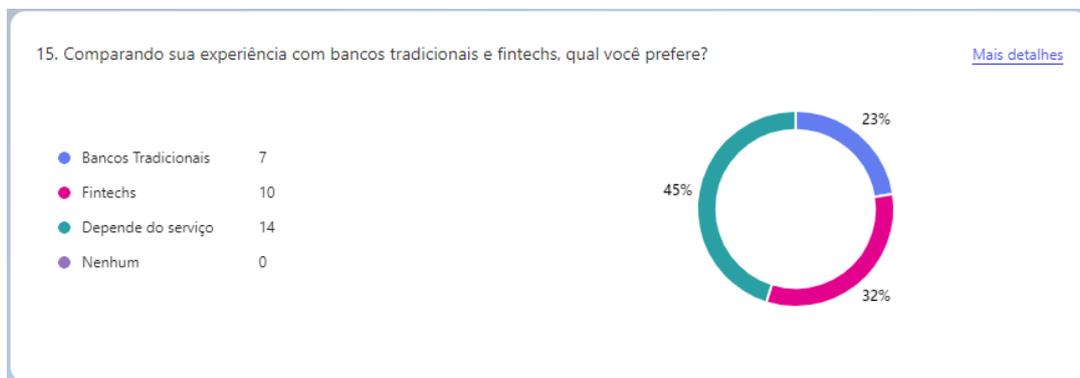


- Em termos de satisfação, a maioria dos usuários de *fintechs* se mostrou satisfatória (55%), com 13% classificando a experiência como muito satisfatória. Apenas 6% se mostraram insatisfeitos, mostrando que as fintechs atendem bem às expectativas dos consumidores.

5. Comparação entre Bancos Tradicionais e *Fintechs*

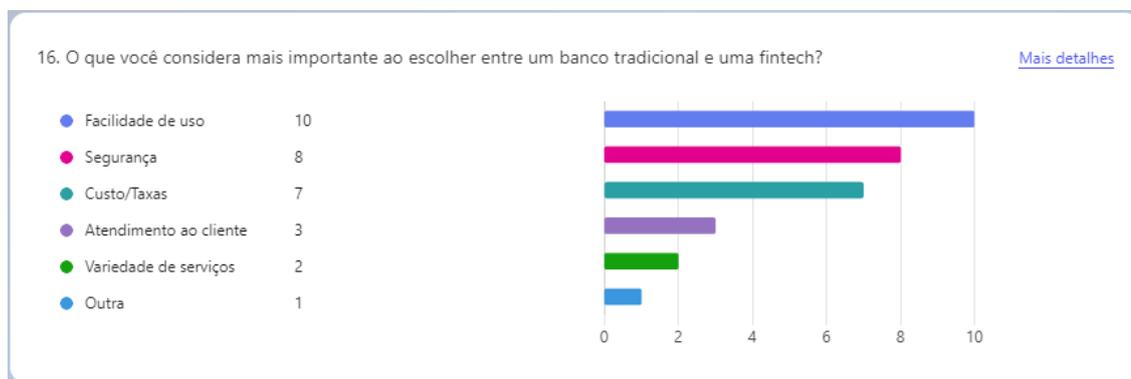
Quando questionados sobre sua preferência, 32% dos participantes afirmaram preferir as *fintechs*, enquanto 23% preferem bancos tradicionais. No entanto, a maioria (45%) respondeu que a escolha depende do tipo de serviço. Isso sugere que os consumidores enxergam valor em ambos os modelos e fazem escolhas baseadas nas necessidades específicas.

Figura 12 – Comparação entre bancos tradicionais e *fintechs*



- A facilidade de uso foi a classificação mais citada na escolha de uma instituição financeira, seguida por segurança e taxas de custo/menores. Isso reforça a importância da praticidade e da confiança no relacionamento com as instituições financeiras.

Figura 13- Escolha entre um banco tradicional e uma *fintech*



6. Expectativas Futuras para o Setor Financeiro

- Quando questionados sobre o futuro do setor, 52% dos participantes acreditam que haverá uma integração maior entre bancos tradicionais e *fintechs*. Isso sugere que os consumidores esperam um mercado mais colaborativo, em que os pontos fortes de ambos os modelos sejam aproveitados.
- Apenas 10% acreditam que os bancos tradicionais manterão sua relevância, enquanto 23% acham que as *fintechs* dominam o mercado

Figura 14 – Futuro dos serviços financeiros



7. Sugestões de Melhoria

Entre as sugestões, destacou-se a necessidade de melhorar o atendimento ao cliente e reduzir a burocracia nos bancos tradicionais. Isso reforça o desejo dos consumidores por experiências mais ágeis e eficientes, homologadas com o que as fintechs já oferecem.

Conclusão da Análise

A análise dos dados evidencia uma divisão clara entre as preferências dos bancos tradicionais e *fintechs*, com uma tendência crescente para serviços digitais e maior praticidade. No entanto, a confiança e a presença física das agências ainda são valorizadas por muitos consumidores, indicando que os dois modelos podem coexistir de forma complementar. Essa dinâmica sugere que a integração e a colaboração entre bancos e *fintechs* serão essenciais para atender às expectativas dos consumidores no futuro.

Análise Quantitativa dos Profissionais de *Fintechs*

Para garantir a representatividade da pesquisa e manter um nível aceitável de precisão nos resultados, foi realizado o cálculo do tamanho ideal da amostra utilizando uma calculadora de tamanho amostral. O cálculo levou em conta um nível de confiança de 90%, uma margem de erro de 47%, e uma população total de 800 *fintechs*.

Figura 15 – Cálculo amostral (profissionais de fintechs)

Calculadora Amostral

População:

Erro amostral (%):

Nível de confiança:

Distribuição da população:

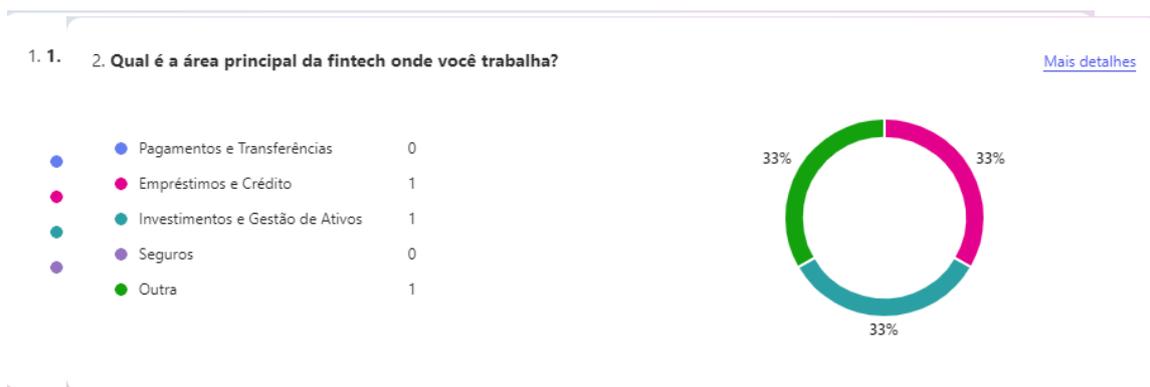
Resultado:

De acordo com os resultados obtidos, o tamanho amostral ideal seria de 2 entrevistados, conforme ilustrado na Figura 16. Como a pesquisa contou com a participação de 3 entrevistados, a amostra utilizada foi adequada e dentro dos parâmetros sugeridos.

1. Tempo de Atuação no Setor

- Menos de 1 ano: 1 entrevistado (33%)
- 3 a 5 anos: 1 entrevistado (33%)
- Mais de 5 anos: 1 entrevistado (33%)

Figura 16 – Setor de *fintechs*



Análise: A amostra está bem distribuída entre diferentes tempos de atuação, diminuindo percepções de profissionais com experiências diversas no setor de *fintechs*.

2. Área de Atuação da *Fintech*

- Empréstimos e Crédito: 1 respondente (33%)
- Investimentos e Gestão de Ativos: 1 respondente (33%)
- Outra área: 1 entrevistado (33%)

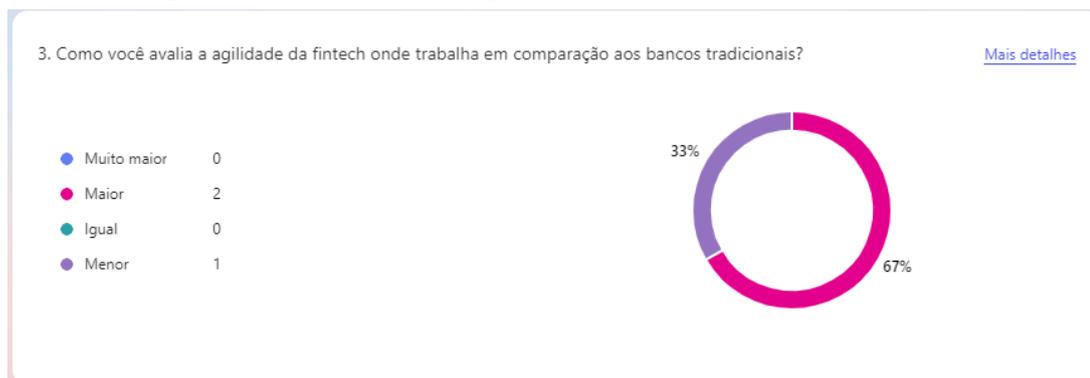
Figura 17 – Área de atuação da *fintech*

Análise: A distribuição por área revela diversidade de atuação das *fintechs*, abrangendo desde crédito até investimentos e outros serviços financeiros.

3. Avaliação da Agilidade em Relação aos Bancos Tradicionais

- Maior: 2 respondentes (66%)
- Menor: 1 respondente (33%)

Figura 18 – Avaliação da Agilidade em Relação aos Bancos Tradicionais

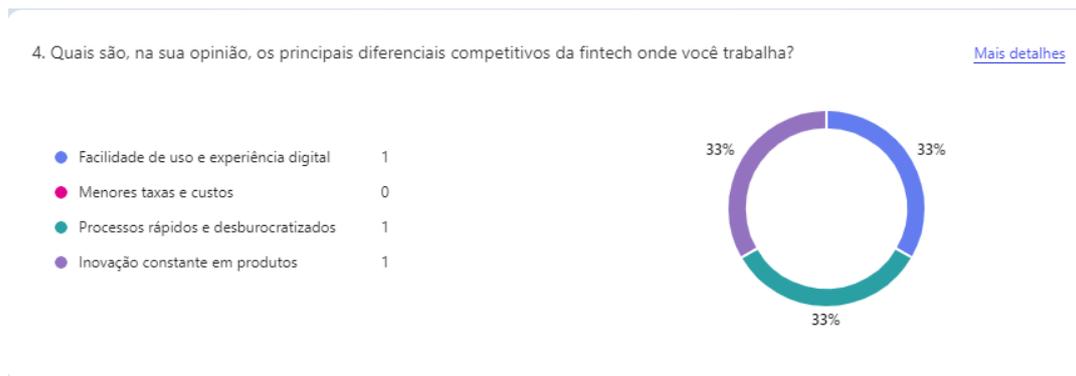


Análise: A maioria dos profissionais avalia a *fintech* onde trabalha com mais agilidade que os bancos tradicionais, destacando um dos principais diferenciais dessas empresas no mercado.

4. Diferenciais Competitivos das Fintechs

- Facilidade de uso e experiência digital: 1 entrevistado (33%)
- Processos rápidos e desburocratizados: 1 respondente (33%)
- Inovação constante em produtos: 1 respondente (33%)

Figura 19 – Diferenciais Competitivos das *Fintechs*

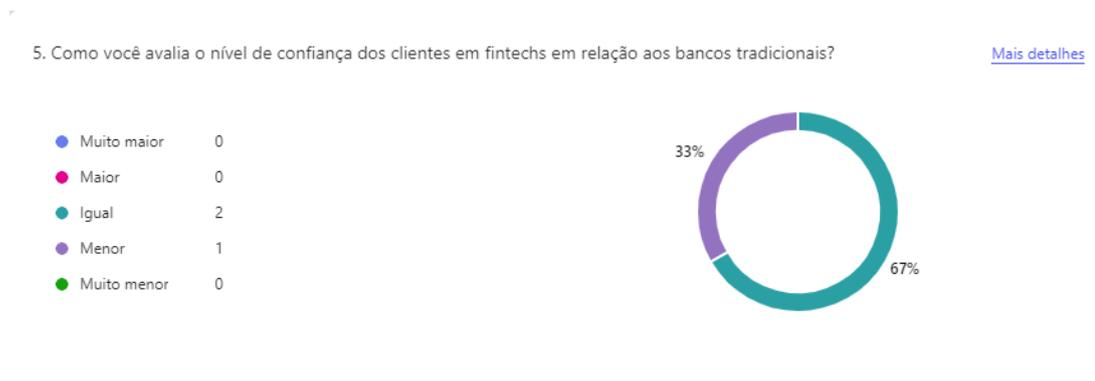


Análise: Os resultados indicam que a facilidade de uso, a rapidez nos processos e a inovação são percebidos como fatores competitivos relevantes pelas *fintechs*.

5. Confiança dos Clientes em Fintechs em Relação aos Bancos Tradicionais

- Igual: 2 respondentes (66%)
- Menor: 1 respondente (33%)

Figura 20 – Confiança dos Clientes em *Fintechs* em Relação aos Bancos Tradicionais



Análise: A confiança dos clientes em *fintechs* ainda é vista como um desafio, mas há uma percepção crescente de equivalência com os bancos tradicionais.

6. Principais Desafios das *Fintechs*

- Concorrência com grandes bancos: 2 entrevistados (66%)
- Ganhar a confiança dos clientes: 1 entrevistado (33%)

Figura 21 – Principais Desafios das *Fintechs*

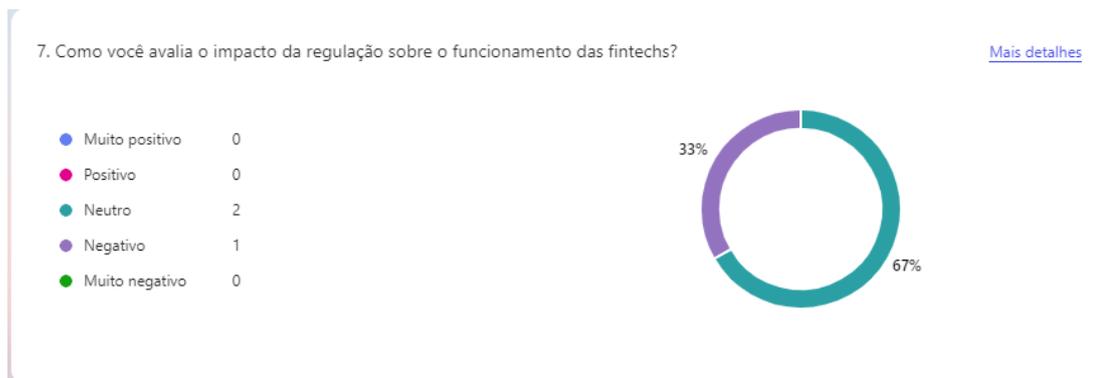


Análise: A competição com os grandes bancos é o principal desafio apontado, enquanto a conquista da confiança dos clientes também é um fator crítico para a expansão das fintechs.

7. Impacto da Regulamentação sobre as *Fintechs*

- Neutro: 2 respondentes (66%)
- Negativo: 1 respondente (33%)

Figura 22 – Impacto da Regulamentação sobre as *Fintechs*

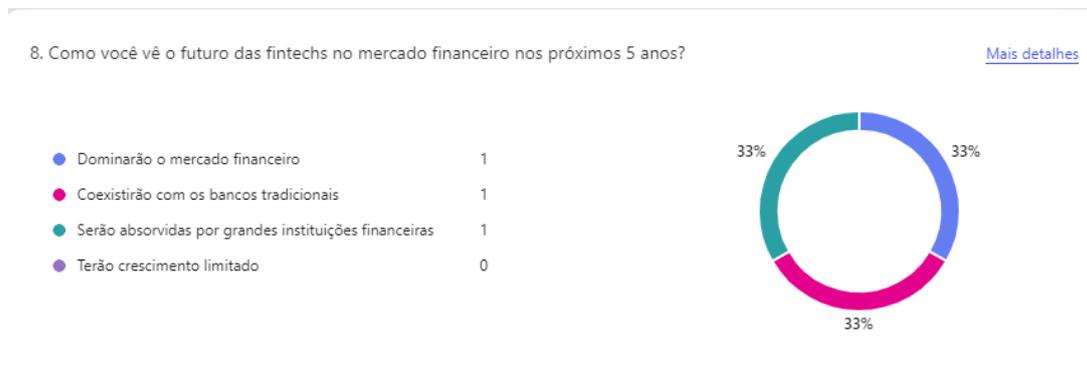


Análise: A regulação é vista como um fator neutro para a maioria, mas uma parte ainda a percebe como uma barreira ao crescimento.

8. Futuro das *Fintechs* no Mercado Financeiro

- Dominarão o mercado: 1 entrevistado (33%)
- Coexistência com bancos tradicionais: 1 respondente (33%)
- Serão absorvidos por grandes instituições: 1 entrevistado (33%)

Figura 23 – Futuro das *Fintechs* no Mercado Financeiro

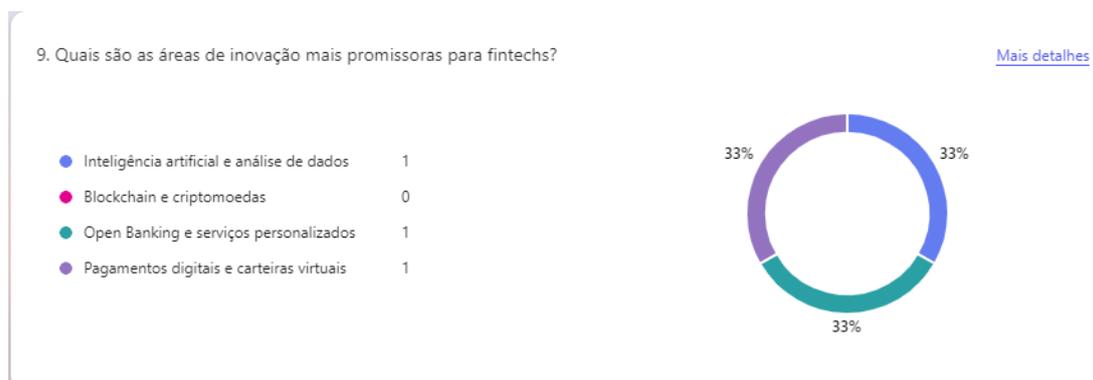


Análise: As respostas refletem incertezas sobre o futuro, com visões divididas entre expansão independente, coexistência com bancos tradicionais e compreensão por grandes instituições.

9. Áreas Promissoras para Inovação

- Inteligência artificial e análise de dados: 1 respondente (33%)
- *Open Banking* e serviços personalizados: 1 respondente (33%)
- Pagamentos digitais e carteiras virtuais: 1 respondente (33%)

Figura 24-Áreas Promissoras para Inovação



Análise: As *fintechs* identificam diferentes áreas para inovação, como inteligência artificial, *Open Banking* e pagamentos digitais, que podem moldar o futuro do setor financeiro.

10. Satisfação dos Clientes com as *Fintechs*

- Satisfeitos: 3 entrevistados (100%)

Figura 25- Satisfação dos Clientes com as *Fintechs*



Análise: Todos os profissionais acreditam que os clientes estão satisfeitos com os serviços da fintech, diminuindo uma percepção positiva sobre a qualidade dos serviços oferecidos.

Conclusão da Análise

Uma análise quantitativa revela que as *fintechs* são vistas como mais ágeis e inovadoras que os bancos tradicionais, mas ainda enfrentam desafios em relação à confiança e à concorrência com grandes instituições. A percepção é de que a evolução tecnológica e as inovações nas áreas de *Open Banking* e inteligência artificial serão fundamentais para o crescimento sustentável dessas empresas.

Análise Quantitativa dos Profissionais de Bancos Tradicionais

Para garantir a representatividade da pesquisa e manter um nível aceitável de precisão nos resultados, foi realizado o cálculo do tamanho ideal da amostra utilizando uma calculadora de tamanho amostral. O cálculo levou em conta um nível de confiança de 90%, uma margem de erro de 27%, e uma população total de 4 bancos tradicionais.

Figura 26- cálculo amostra (profissionais de bancos tradicionais)

Calculadora Amostral

População: 4

Erro amostral (%): 27

Nível de confiança: 90%

Distribuição da população: Mais homogênea (80/20)

CALCULAR

Resultado: 3

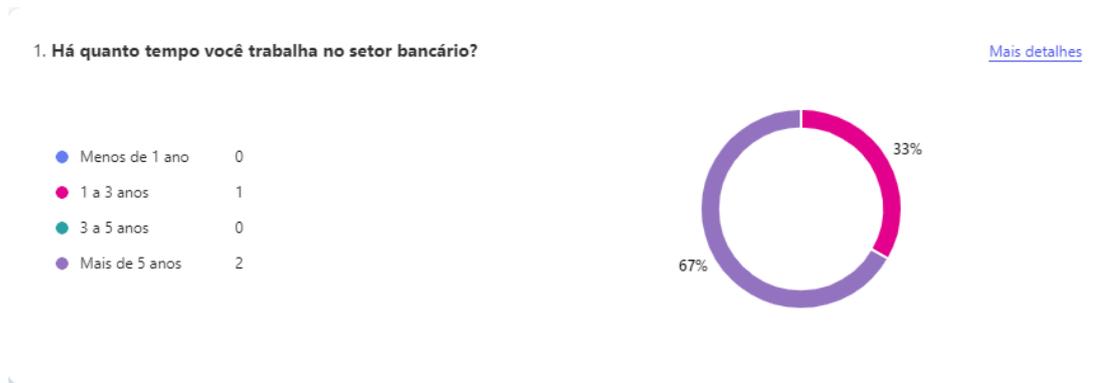
De acordo com os resultados obtidos, o tamanho amostral ideal seria de 3 entrevistados, conforme ilustrado na Figura 27. Como a pesquisa contou com a participação de 4 entrevistados, a amostra utilizada foi adequada e dentro dos parâmetros sugeridos.

Uma pesquisa realizada com três profissionais de bancos tradicionais buscou captar suas percepções sobre o impacto das *fintechs*, as inovações digitais e os desafios enfrentados pelas instituições bancárias. A seguir, apresentamos uma análise detalhada com as respostas e porcentagens de cada questão.

1. Tempo de Atuação no Setor Bancário

- 1 a 3 anos: 1 entrevistado (33%)
- Mais de 5 anos: 2 entrevistados (67%)

Figura 27- Tempo de atuação no setor bancário

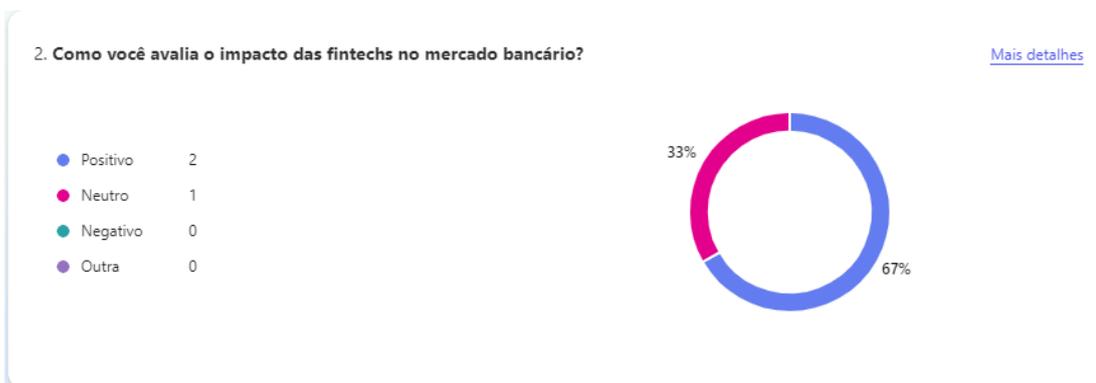


Análise: A maioria dos participantes tem mais de cinco anos de experiência, o que sugere que possuem uma visão consolidada das mudanças no setor ao longo do tempo.

2. Impacto das *Fintechs* no Mercado Bancário

- Positivo: 2 entrevistados (67%)
- Neutro: 1 respondente (33%)

Figura 28- Impacto das fintechs no mercado bancário

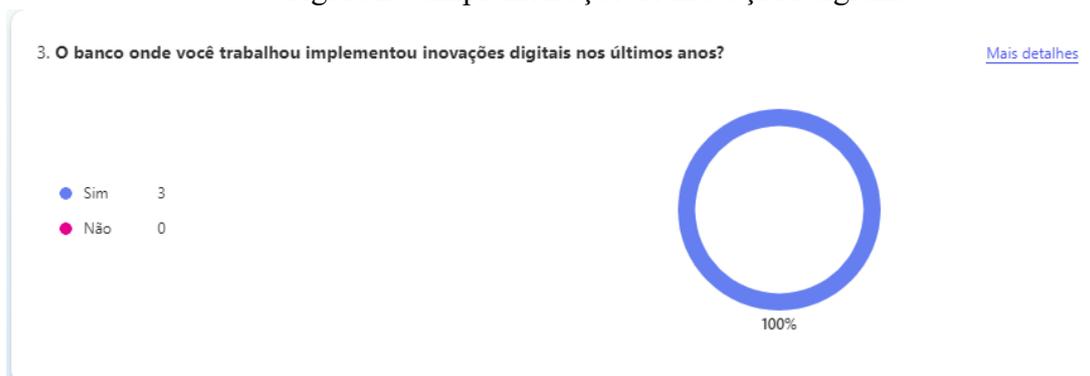


Análise: A percepção geral é que as *fintechs* têm um impacto positivo no mercado, provavelmente impulsionando a inovação e instruções dos bancos tradicionais a se modernizarem.

3. Implementação de Inovações Digitais

- Sim: 3 respondentes (100%)
- Não: 0

Figura 29- Implementação de inovações digitais

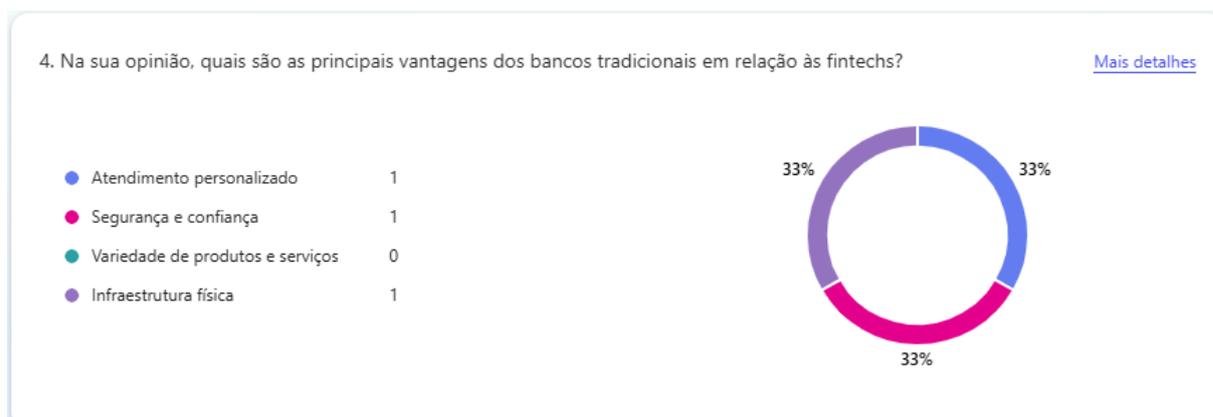


Análise: Todos os participantes indicaram que o banco onde trabalhou fez inovações digitais, sugerindo um esforço contínuo de adaptação às mudanças no mercado.

4. Principais Vantagens dos Bancos Tradicionais em Relação às *Fintechs*

- Atendimento personalizado: 1 respondente (33%)
- Segurança e confiança: 1 entrevistado (33%)
- Infraestrutura física: 1 entrevistado (33%)

Figura 30 – Principais vantagens dos bancos tradicionais em relação às fintechs

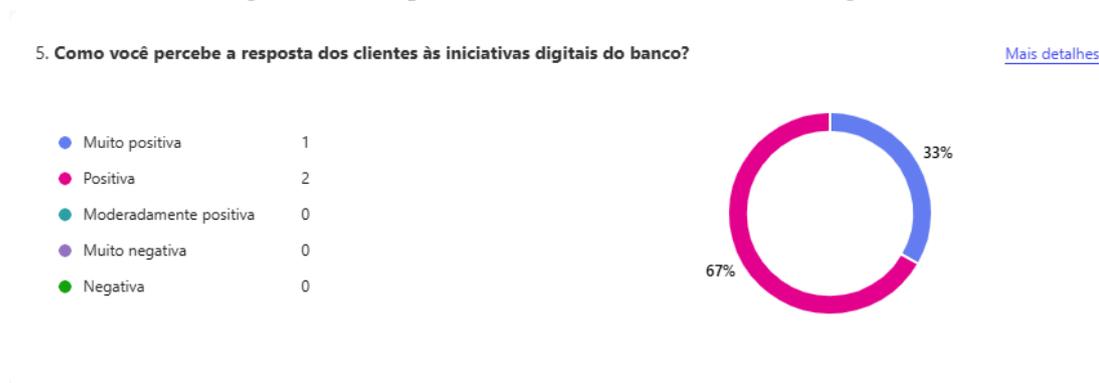


Análise: As respostas estão distribuídas igualmente entre três fatores principais, refletindo que os bancos tradicionais ainda se destacam pelo seu atendimento personalizado, confiança e presença física.

5. Resposta dos Clientes às Iniciativas Digitais

- Muito positiva: 1 entrevistado (33%)
- Positiva: 2 entrevistados (67%)

Figura 31- Resposta dos clientes às iniciativas digitais

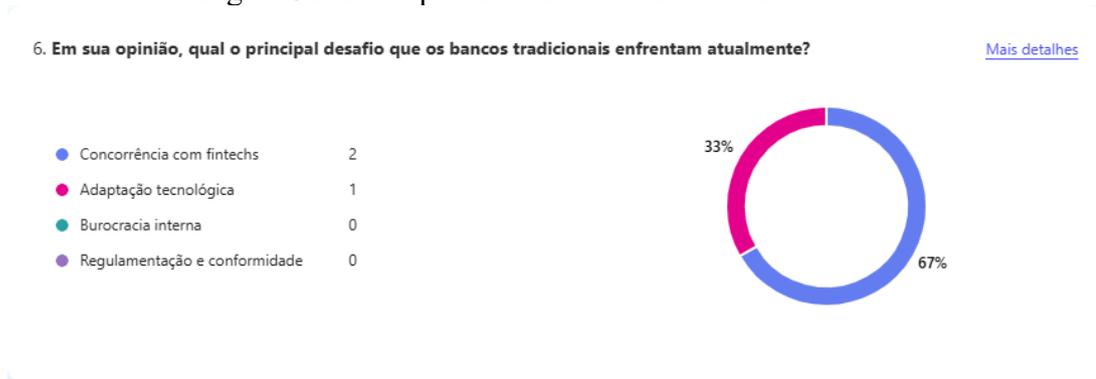


Análise: A maioria dos entrevistados acredita que os clientes reagiram de forma positiva às iniciativas digitais do banco, proporcionando uma acessibilidade crescente dos serviços online.

6. Principais Desafios dos Bancos Tradicionais

- Concorrência com fintechs: 2 entrevistados (67%)
- Adaptação tecnológica: 1 entrevistado (33%)

Figura 32- Principais Desafios dos Bancos Tradicionais

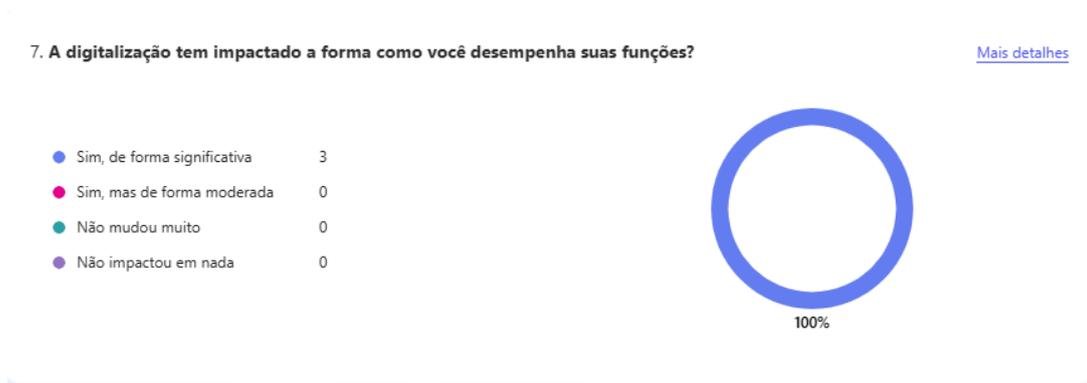


Análise: A concorrência com as fintechs é vista como o principal desafio, o que reforça a necessidade de inovação contínua e maior agilidade nos processos internos.

7. Impacto da Digitalização nas Funções dos Profissionais

- Sim, de forma significativa: 3 entrevistados (100%)

Figura 33- Impacto da digitalização nas funções dos profissionais

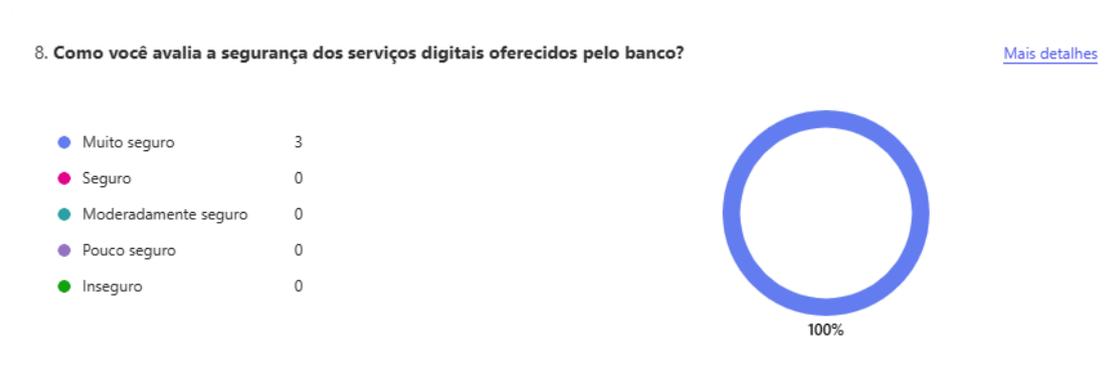


Análise: Todos os participantes afirmaram que a digitalização impactou significativamente suas atividades, indicando que a transformação digital já é uma realidade na rotina dos bancos.

8. Segurança dos Serviços Digitais

- Muito seguro: 3 entrevistados (100%)

Figura 34- Segurança dos serviços digitais



Análise: Há uma percepção unânime de que os serviços digitais do banco são muito seguros, reforçando a confiança nas transações online.

9. Relevância dos Bancos Tradicionais nos Próximos 10 Anos

- Sim: 2 respondentes (67%)
- Não: 1 respondente (33%)

Figura 35- Relevância dos bancos tradicionais nos próximos 10 anos

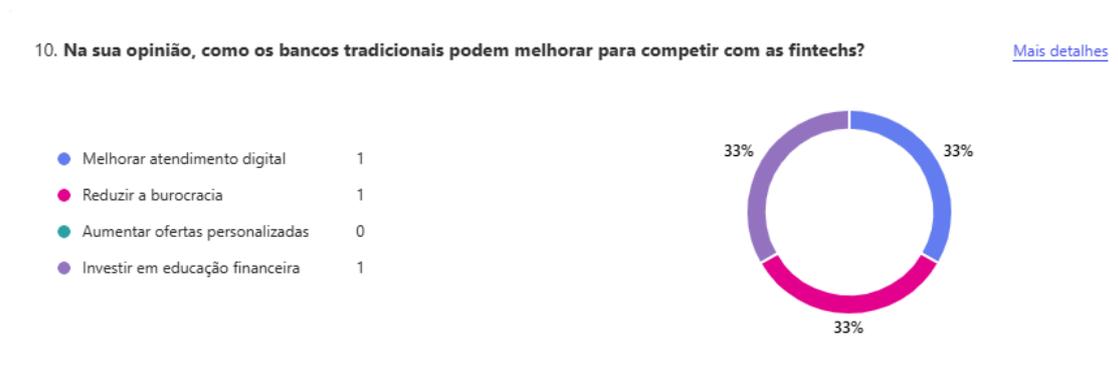


Análise: Embora a maioria dos participantes acredite que os bancos tradicionais permaneçam relevantes, uma parte dos profissionais tem dúvidas sobre a sustentabilidade desse modelo no longo prazo.

10. Sugestões para Competir com Fintechs

- Melhorar atendimento digital: 1 entrevistado (33%)
- Reduzir a burocracia: 1 entrevistado (33%)
- Investir em educação financeira: 1 respondente (33%)

Figura 36- Sugestões para competir com as fintechs



Análise: As respostas indicam que os profissionais acreditam que uma combinação de atendimento digital eficiente, menor burocracia e maior educação financeira é essencial para que os bancos tradicionais se mantenham competitivos.

ANÁLISE GERAL

A análise dos dados coletados, por meio de questionários aplicados a três grupos distintos (consumidores, profissionais de fintechs e profissionais de bancos tradicionais), revelou importantes percepções sobre as fintechs e os bancos tradicionais, conforme discutido na literatura. A seguir, confrontamos os resultados obtidos com as contribuições de autores-chave.

1. Percepção dos consumidores sobre as fintechs e os bancos tradicionais

Os resultados indicaram que, enquanto as fintechs são amplamente reconhecidas por sua conveniência, custos reduzidos e inovação, os consumidores ainda preferem os bancos tradicionais para transações de maior valor, devido à confiança e segurança oferecidas. Isso está em consonância com o que afirma PHILIPPON (2019), ao destacar que os bancos tradicionais têm uma vantagem significativa quando se trata de confiança e infraestrutura física, especialmente para grandes transações. Além disso, SCHUEFFEL (2016) menciona que, apesar de suas inovações, as fintechs enfrentam desafios em conquistar a confiança dos consumidores, especialmente aqueles mais habituados a instituições bancárias consolidadas.

2. Agilidade e inovação das fintechs

A pesquisa revelou que muitos consumidores percebem as fintechs como mais ágeis e eficientes, principalmente pela facilidade no uso de plataformas digitais e pela redução de custos operacionais. Essa percepção é corroborada por ARSLAN, STAHL e VELOSO (2018), que afirmam que as fintechs se destacam pela agilidade e pela inovação, utilizando novas tecnologias como inteligência artificial e automação para melhorar a experiência do usuário. Essa vantagem competitiva em termos de agilidade também foi observada por GUPTA e XIE (2020), que destacam que as fintechs têm uma capacidade de adaptação muito mais rápida às novas demandas dos consumidores, ao contrário dos bancos tradicionais, que ainda enfrentam dificuldades devido à sua estrutura mais rígida.

3. Desafios enfrentados pelos bancos tradicionais

Os bancos tradicionais enfrentam grandes desafios na adaptação à digitalização e na redução de processos burocráticos, conforme identificado na pesquisa. Isso é consistente com as análises de CAMINHA (2021), que observa que a estrutura pesada e os custos elevados dos bancos tradicionais dificultam sua capacidade de competir com as fintechs. FEBRABAN (2021) também discute que, apesar dos esforços em digitalização, muitos bancos ainda enfrentam resistência interna e dificuldades para modernizar seus sistemas e processos, o que se reflete em taxas mais altas e um atendimento menos ágil, como apontado pelos consumidores entrevistados.

4. A integração dos modelos bancários e a necessidade de adaptação

Os resultados da pesquisa indicam uma tendência crescente de integração entre bancos tradicionais e fintechs, com muitas fintechs buscando parcerias estratégicas com bancos para expandir suas ofertas e obter maior confiança dos consumidores. Isso reforça o argumento de PHILIPPON (2019), que sugere que a fusão entre a confiabilidade dos bancos tradicionais e a inovação das fintechs é essencial para o futuro do setor financeiro. A ideia de uma convergência entre ambos os modelos também é apoiada por ARSLAN et al. (2018), que enfatizam a importância dessa integração para criar soluções financeiras mais personalizadas e acessíveis, capazes de atender a um mercado digital cada vez mais exigente.

CONCLUSÃO

A análise dos dados mostra que, embora as fintechs tenham se estabelecido como fortes concorrentes, oferecendo agilidade, inovação e redução de custos, os bancos tradicionais ainda se destacam pela confiança e robustez que oferecem em transações de grande valor. No entanto, os bancos precisam acelerar sua digitalização e reduzir a burocracia para não perderem espaço para as fintechs. A integração entre ambos os modelos parece ser a solução mais eficaz para atender às novas demandas de um mercado financeiro cada vez mais digital.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A conclusão deste trabalho de conclusão de curso (TCC) ressalta a transformação profunda e a convergência no setor bancário, impulsionadas pela digitalização e pelo crescimento das *fintechs*. A análise revela que, embora os bancos tradicionais ofereçam confiança e uma infraestrutura robusta, enfrentam desafios de adaptação, burocracia e custos.

Em contraste, as *fintechs* apresentam agilidade e inovação, focadas em melhorar a experiência do usuário, mas ainda enfrentam obstáculos em relação à confiança e à regulação. O estudo indica que, para responder à concorrência, os bancos tradicionais têm investido em digitalização e inovação, enquanto as *fintechs* continuam a expandir sua oferta de serviços. A preferência dos consumidores depende do contexto e do tipo de serviço, sugerindo uma complementaridade entre os dois modelos. No futuro, espera-se uma maior integração entre bancos tradicionais e *fintechs*, aproveitando a confiança e capilaridade dos bancos e a inovação das *fintechs*, para oferecer uma experiência mais inclusiva e digitalizada aos consumidores.

REFERÊNCIAS

ACEMOGLU, D.; RESTREPO, P. (2018). Artificial Intelligence, Automation, and Work. National Bureau of Economic Research. Este estudo discute o impacto da inteligência artificial e da automação, tecnologias frequentemente utilizadas por fintechs.

ARSLAN, A.; STAHL, F.; VELOSO, B. (2018). The Future of Traditional Banks in the Age of Fintech: Digital Transformation Strategies. *International Journal of Financial Innovation*, 3(1), 15-26.

BCB – Banco Central do Brasil. (2020). Open Banking no Brasil. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br>.

CAMINHA, L. (2021). Novo Mercado de crédito: Concorrência, regulações e novas economias.

FEBRABAN. (2021). O impacto das fintechs e da digitalização no setor bancário. Disponível em: <https://www.febraban.org.br>.

GUPTA, S.; XIE, J. (2020). Fintech and Digital Transformation in Financial Services: Challenges and Opportunities. *Journal of Financial Transformation*, 53, 29-44.

PHILIPPON, T. (2019). The Great Reversal: How America Gave Up on Free Markets. Harvard University Press.

SCHUEFFEL, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32-54.