UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE FINANÇAS E CONTABILIDADE
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

THAISA DE ALBUQUERQUE RODRIGUES

REVOLUÇÃO DIGITAL BANCÁRIA: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

JOÃO PESSOA
2020

THAISA DE ALBUQUERQUE RODRIGUES

REVOLUÇÃO DIGITAL BANCÁRIA: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Monografia apresentada ao Curso de Ciências Contábeis, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht

JOÃO PESSOA
2020

Catalogação na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

R696r Rodrigues, Thaisa de Albuquerque.
REVOLUÇÃO DIGITAL BANCÁRIA: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA / Thaisa de Albuquerque Rodrigues. - João Pessoa, 2020.
51 f. : il.

Monografia (Graduação) - UFPB/ccsa.

1. Bancos digitais. 2. Bancos tradicionais. 3. Discentes. I. Título

UFPB/BC

THAISA DE ALBUQUERQUE RODRIGUES

REVOLUÇÃO DIGITAL BANCÁRIA: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA

Esta monografia foi julgada adequada para a obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis, e aprovada em sua forma final pela Banca Examinadora designada pela Coordenação do TCC em Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA

Presidente: Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht
Instituição: UFPB

Membro: Prof.(a). Dra. Simone Bastos Paiva
Instituição: UFPB

Membro: Prof. Me. Marcelo Pinheiro de Lucena
Instituição: UFPB

João Pessoa, 23 de julho de 2020.

Dedico este trabalho a Deus, a minha família, meu namorado e meus amigos.

AGRADECIMENTOS

Primordialmente agradeço a Deus, pelo dom da vida e por está presente em todos os momentos. Por me permitir concluir mais uma etapa na jornada da vida. ‘Consagre ao senhor tudo o que você faz, e os seus planos serão bem-sucedidos.’ Provérbios 16:03.

A toda minha família, meus pais Marconi e Virginia, ao meu namorado Pedro Henrique, que me apoiaram muito.

Ao meu orientador Prof. Dr. Tiago Echternacht.

E a todos os meus amigos que me ajudaram muito durante toda essa jornada, inclusive com esse estudo.

“Ao Homem pertencem os planos do coração, mas do Senhor vem à resposta da língua”.
Provérbios 16:16

RESUMO

Diante do cenário globalizado vivenciado por toda a sociedade, as pessoas buscam instituições financeiras dispostas a atender às necessidades dos clientes em um mundo de rápida transformação tecnológica. Nesse contexto, a presente pesquisa teve como objetivo geral verificar a percepção dos usuários estudantes do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba sobre sua preferência e fatores que influenciam na escolha do banco (digital ou tradicional). Quanto à metodologia, caracterizou-se como pesquisa descritiva, quantitativa e bibliográfica. Em relação aos procedimentos adotados, utilizou-se questionário como instrumento de coleta dos dados aplicados aos discentes do 6º ao 8º período do curso, e que possua conta ativa em instituições financeiras exclusivamente em bancos tradicionais (físicos) ou bancos digitais. Portanto, a amostra foi composta por 82 participantes. Desta forma, podemos concluir que quase todos os discentes investigados possui conta bancária ativa, sendo o *Nubank* o banco digital*/fintechs* com maior número de clientes, porém os principais bancos tradicionais são os que possuem o maior número de clientes. Entretanto, quando questionados a respeito de fatores que influenciam na escolha do banco, os usuários se identificaram melhor com o banco digital.

Palavras- chave: Bancos digitais. Bancos tradicionais. Discentes.

ABSTRACT

Faced with the globalized scenario experienced by all of society, people seek financial institutions willing to meet the needs of customers in a world of rapid technological transformation. In this context, the present research had the general objective of verifying the perception of users who are students of the Accounting Sciences Course at the Federal University of Paraíba about their preference and factors that influence the choice of the bank (digital or traditional). As for the methodology, it was characterized as descriptive, quantitative and bibliographic research. In relation to the procedures adopted, a questionnaire was used as an instrument to collect data applied to students from the 6th to the 8th period of the course, and that has an active account in financial institutions exclusively in traditional (physical) or digital banks. Therefore, the sample was composed of 82 participants. Thus, we can conclude that almost all students investigated have an active bank account, with *Nubank* being the digital bank / *fintechs* with the largest number of customers, however the main traditional banks are those with the largest number of customers. However, when asked about factors that influence the choice of bank, users identified themselves better with the digital bank.

Keywords: Digital banks. Traditional banks. Students.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1– Benefícios para estabilidade financeira.....19

Quadro 2 – Ranking dos principais bancos por número de clientes.....21

Figura 1 – Radar das *fintechs* no Brasil.....25

LISTA DE TABELA

Tabela 1 – Perfil dos discentes.....30

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1– Discentes que possuem conta em banco.....31
Gráfico 2– Modalidade de banco que mais os discentes usam.....32
Gráfico 3– Banco que os discentes mais utilizam.....32
Gráfico 4– Nível de recomendação do banco mais utilizado pelos discentes.....33
Gráfico 5– Mobilidade de acesso ao banco.....34
Gráfico 6– Banco que contribui para melhoria na qualidade de vida.....34
Gráfico 7– Propícia maior controle das finanças dos usuários.....35
Gráfico 8– Banco que propícia maior produtividade ao usuário.....36
Gráfico 9– Facilidade de contatar o suporte/atendente.....36
Gráfico 10– Banco que traz mais problemas ao usuário.....37
Gráfico 11– Banco que resolve com mais eficiência os problemas do usuário..... 37
Gráfico 12– Banco mais utilizado pelo usuário.....38
Gráfico 13– Percepção sobre bancos digitais.....39

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABFINTECHS	Associação Brasileira de *fintechs*
BACEN	Banco Central do Brasil
CMN	Conselho Monetário Nacional
COSIF	Plano Contábil das Instituições Financeiras
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
IES	Instituições de Ensino Superior
PME	Pequenas e Médias Empresas
PWC	PricewaterhouseCoopers
SCD	Sociedade de Crédito Direto
SEP	Sociedade de Empréstimo entre Pessoas
SPB	Sistema de Pagamentos Brasileiro
TI	Tecnologia da informação
UFPB	Universidade Federal da Paraíba

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 13
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA.....14
1.2 OBJETIVOS.....15
1.2.1 **Objetivo Geral.**.....15
1.2.2 Objetivos Específicos.....15
1.3 JUSTIFICATIVA.....15
2 FUNDAMENTAÇÃO TEORICA.....18
2.1 SETOR BANCARIO BRASILEIRO.....18
2.1.1 Inovação e tecnologia no setor bancário.....18
2.1.2 Impacto da pandemia Covid-19 no setor bancário.......20
2.2 BANCOS TRADICIONAIS.....21
2.3 BANCOS DIGITAIS.....22
2.3.1 Fintechs.....23
2.4 CONTABILIDADE EM INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS.....25
2.4 ESTUDOS RELACIONADOS.....26
3 METODOLOGIA 28
3.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA.....28
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....28
3.3 MÉTODOS DE ANÁLISE DOS DADOS E COLETA DE DADOS.....29
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....30
4.1 PERFIL DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS.....30
4.2 PERCEPÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA.31
4.3 PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE BANCO QUE MAIS SE IDENTIFICA..33
4.4 PERCEPÇÃO DO USUÁRIO SOBRE BANCOS DIGITAIS.....38
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....41
REFERENCIAS.....43
APÊNDICE A- Questionário.....47
ANEXO- DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE.....51

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, os bancos começaram a surgir a partir de 1808, tendo como primeira instituição bancária o Banco do Brasil S.A. Com mais de 200 anos de existência, atuando em vários segmentos como setor bancário, investimento, gestão de recursos, seguros, previdência e capitalização, dentre outros (BANCO DO BRASIL, 2010).

Em 1861 foram criadas a Caixa Econômica e do Monte de Socorro do Rio de Janeiro entidades percursoras da Caixa Econômica Federal. Porém foi a partir de 1874 que a Caixa Econômica Federal passou a ter congêneres em outras províncias do império (COSTA NETO, 2004).

Em 17 de setembro de 1892 mediante uma crise, foi baixado um decreto autorizando a fusão de dois bancos, o Banco dos Estados Unidos do Brasil com o Banco Nacional do Brasil (COSTA NETO, 2004).

Foi criada em 1971 uma comissão especial, para fusões e aquisições de bancos. Com objetivo de reduzir a quantidade de bancos. Em dez anos a quantidade de instituições financeiras caiu de 262 para 110. Instituições financeiras como Itaú e Bradesco tornaram-se gigantes naquela época (COSTA FILHO, 1996).

A partir de 1980, os Bancos começaram a oferecer serviços automatizados aos seus clientes como os terminais de saque/extrato e os caixas automáticos. Isso facilitou os processamentos *on-line*, débito e crédito das diversas contas manipuladas pela agência ocorrendo em tempo real e, surgindo a figura do caixa *on-line* (ACCORSI, 1992).

Os bancos digitais criados em 2013, em meio a um mercado tradicional, que até então investia em elevar sua rentabilidade, sem se preocupar com a visão da comodidade de seus clientes. Nesse cenário os bancos digitais chegaram com ideias inovadoras e propondo um relacionamento remoto, digital e, principalmente, com custo menor, os Bancos Digitais exploraram o nicho de mercado de clientes insatisfeitos com o tempo perdido para ir até uma agência bancária e com baixa percepção de benefício em relação às tarifas e juros cobrados pelos bancos, tornando-se um importante marco para o mercado bancário nos últimos anos, focando no relacionamento digital com os clientes. (MARQUES, 2019).

Ainda de acordo com Marques (2019) um dos principais impactos causados pelos Bancos Digitais no mercado financeiro brasileiro está no relacionamento digital

e no baixo custo financeiro. Desta forma, é possível identificar esse impacto nas estratégias mercadológicas das instituições tradicionais, se aproximando da estratégia dos Bancos Digitais. Ambas as instituições estão incentivando o relacionamento principalmente por meio de aplicativos e ressaltando processos fáceis, ágeis e com menor custo.

A tecnologia vem trazendo uma revolução no setor bancário, transformando completamente os bancos tradicionais. Segundo Mcmillan (2018) um sistema financeiro moderno sem atividades bancárias tradicionais, é possível graças à revolução digital, marcando o fim dos bancos tradicionais e dando espaço ao novo sistema financeiro.

Neste sentido, conhecer as peculiaridades inerentes à percepção do usuário no segmento bancário, nesse processo de evolução tecnológica, com novas plataformas, formas de acessibilidade, torna-se uma importante ferramenta para que seja possível identificar qual a estratégia as organizações possam adotar para captar esse usuário digitalizado.

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Diante da transformação digital que vem ocorrendo nos setores financeiros. Gonçalves (2016) aponta como rentáveis os bancos digitais*/fintechs*, pois é mais econômico por não possuir uma agência física, tornando seus custos mais baixos, pois a agência digital não trabalha com numerário e não faz atendimento ao público.

Conforme a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) (2019) os bancos tradicionais têm acompanhado a evolução contínua e veloz das ferramentas tecnológicas que oferecem ao cliente a eficiência de seus processos com serviços mais sofisticados, por meio do celular ou computador os consumidores ganham tempo e comodidade para gerirem os seus recursos e compromissos financeiros (FEBRABAN, 2019).

Diante das grandes inovações tecnológicas trazidas pelos bancos digitais/*fintechs,* os bancos tradicionais estão acelerando seu processo de digitalização buscando tendências, investindo em tecnologia para fazerem frente às concorrentes. Portanto, tem-se a seguinte questão: **Quais os fatores que influenciam na escolha da instituição financeira e preferência dos usuários**

estudantes do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal da Paraíba?

1.2 OBJETIVOS

A pesquisa se apresenta estruturada em um objetivo geral e três objetivos específicos, conforme observado a seguir.

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral da pesquisa é verificar a percepção dos usuários estudantes do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal da Paraíba sobre sua preferência e fatores que influenciam na escolha da instituição financeira.

1.2.2 Objetivos Específicos

a) Verificar a percepção dos discentes do curso de Ciências Contábeis da UFPB- Campus I, sobre qual banco (digital ou tradicional) utiliza com maior frequência;
b) Coletar informações sobre qual tipo de banco (digital ou tradicional) conquista a fidelidade dos seus clientes sob a percepção dos discentes;
c) Identificar os bancos digitais mais utilizados pelos discentes da IES pesquisada;
d) Verificar a percepção dos discentes a respeito do risco financeiro e de privacidade em relação ao banco digital;

1.3 JUSTIFICATIVA

No que tange a contribuição do presente estudo, poderá direcionar ações no sentido de apresentar as principais implicações entre os bancos digitais e bancos tradicionais na visão dos discentes da Instituição de Ensino Superior (IES) pesquisada.

O estudo realizado por Marques (2019) buscou analisar as implicações da transformação digital, e consequentemente o surgimento dos Bancos Digitais no setor bancário brasileiro. Foi realizada uma conceituação de Bancos Digitais e

constatação do crescimento na quantidade desses Bancos no Brasil. Nos resultados, é possível identificar que após a criação dos Bancos Digitais em 2013 houve um grande o crescimento das transações por meio dos canais digitais, principalmente o canal *mobile banking.* Sendo o ano de 2015 como um marco para este mercado, em que as transações realizadas de forma digital *(internet banking e mobile banking)* superaram as transações realizadas por meios tradicionais (presencial, ATM ou telefone).

Segundo o levantamento feito pela empresa de medição *performance de marketing digital AppsFlyer*, as *fintechs* e os bancos digitais têm um grande espaço para crescer no país, movimento que será catalisado pelo isolamento social provocado pelo novo Coronavírus[1] . No entanto, o estudo apresentou que a lealdade dos clientes no longo prazo é um desafio para quem não é um banco tradicional (ALVES, 2020).

Marques (2019) aponta outro impacto causado pelos Bancos Digitais no mercado bancário brasileiro referente à atuação com medidas para adequar as regras dos Bancos Digitais, tendo como órgão regulador máximo do setor financeiro o Banco Central do Brasil (BACEN) na regulamentação deste processo, buscando garantir segurança aos usuários e incentivando a competitividade.

Segundo Gonçalves (2016) a tecnologia trouxe mudança na forma de acesso aos bancos, fazendo com que os clientes deixem de ir à agência física e passem a acessar o banco pelos canais móveis, como *internet banking* e *mobile banking*.

Portanto o presente estudo teve como justificativa verificar a percepção dos usuários universitários do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) em relação a sua preferência pelo tipo de banco (digital ou tradicional) e os fatores de escolha pelo serviço bancário do consumidor no mercado brasileiro.

Considerando esses fatores a presente pesquisa mostra-se relevante para o curso de Ciências Contábeis da UFPB, podendo demostrar o comportamento dos estudantes usuários dos serviços bancários em relação aos critérios de escolha da instituição financeira de sua preferência. Portanto, espera-se que a referente

[1] Novo Coronavírus também chamado Covid 19, é um vírus denominado Sars-Cov-2 que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. Recentemente, em dezembro de 2019, houve a transmissão de um novo coronavírus o qual foi identificado em Wuhan na China e causou a COVID-19, sendo em seguida disseminadas por todos os continentes, através do contato físico, objetos, gotículas de saliva, espirro, e tosse com a pessoa contaminada. Disponível em: https://coronavirus.saude.gov.br/ Acesso em: 20 jul 2020.

pesquisa contribua para uma melhor compreensão do ponto de vista dos clientes estudantes em relação aos bancos digitais e tradicionais e seu relacionamento bancário.

A pesquisa é útil tanto para usuários que buscam novos bancos, quanto para as empresas, pois mostra a satisfação, percepção, segurança do cliente em bancos digitais e tradicionais. Tornando novos relacionamentos possíveis entre banco e cliente, como também pontos que podem ser melhorados nessas empresas.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste tópico fundamenta-se a pesquisa teórica realizada e estruturada nas seguintes seções: Setor Bancário Brasileiro; Inovação e tecnologia no setor bancário; Impactos da pandemia Covid-19 no setor bancário brasileiro; Bancos Tradicionais; Bancos Digitais; *Fintechs* e Contabilidade de Instituições financeiras.

2.1 SETOR BANCÁRIO BRASILEIRO

O setor bancário brasileiro é composto por 119 instituições financeiras associadas á FEBRABAN. É uma organização sem fins lucrativos, sendo a principal entidade representativa do setor financeiro.

O setor bancário está continuamente aperfeiçoando seus produtos e serviços. Desta forma o número de consumidores com relacionamento no sistema bancário no ano de 2018 alcançou 158 milhões de clientes ativos, um aumento de 4,5 milhões de novos usuários em relação ao ano anterior (FEBRABAN, 2019).

Considerando a importância da tecnologia para um melhor atendimento as novas demandas dos clientes, os bancos registraram um aumento nos investimentos e despesas aplicados pelas instituições financeiras em inovação e tecnologia cerca de 19,6 bilhões em 2018, um crescimento de 3% em relação a 2017(FEBRABAN, 2019).

Ainda de acordo com o FEBRABAN (2019), os principais investimentos tecnológicos em transações bancárias foram nos canais digitais: *mobile banking* e *internet banking*. Sendo o *mobile banking* o grande impulsionador do aumento no número de operações bancárias utilizando o celular. O número de transações por meio desse canal alcançou 31,3 bilhões em 2018, sendo praticamente o dobro dos 18,6 bilhões registrados em 2016.

2.1.1 Inovação e tecnologia no setor bancário

O setor bancário apresentou consideravelmente mudanças a partir da década 1950 com uso de computadores nos bancos. Costa Filho (1996) afirma que naquela época eram utilizados serviços em *batch* de maneira centralizada para processar o movimento diário das contas correntes, à noite. No dia seguinte, pela

manhã as agências recebiam as listagens para serem utilizadas pelos caixas durante o dia. Nesta época o processamento *online*, em tempo real, ainda era um sonho.

A partir da década de 1960 surgiu a primeira geração *online*. Este processamento era centralizado e direcionado principalmente para investimentos e contas correntes (COSTA FILHO, 1996).

Contudo, foi a partir de 1964 que os serviços bancários trouxeram ampliação no atendimento, número de agências, caixas e gerentes, surgindo a modernização para um melhor atendimento dos seus clientes. O caixa passou a efetuar tarefas como lançamentos e conferência de assinatura e saldos, que antes só era utilizado para pagamentos e recebimentos de valores. (ACCORSI, 1992).

A segunda geração *online* ocorrida entre 1975 e 1985 incluía serviços de comércio exterior e transações no mercado de ações, processamento distribuído por região e de maneira descentralizada. Nesta fase ocorreu a invenção do cartão de débito e o início das autorizações *online* junto ao comércio (COSTA FILHO, 1996).

A terceira geração *online* ocorrida entre o período de 1985 a 1995 teve como fases importantes: a inteligência local, onde os bancários puderam processar dados em suas próprias mesas de trabalho dentro das agências; crescimento dos terminais *online*; arquiteturas de rede integrando o uso dos sistemas. Nesta fase houve um aumento nos investimentos em computadores e telecomunicações (COSTA FILHO, 1996).

Quanto às inovações em tecnologia da informação (TI) nos bancos Accorsi (2014) aponta que os bancos implantaram sofisticados sistemas de informação com a finalidade de diminuir custos e agilizar atendimento e negócios. Desta forma, os recursos investidos em TI, tornaram as instituições financeiras de grande importância na economia em relação a outros segmentos econômicos.

Segundo o *Financial Stability Implications from Fintech* (2017) a inovação tecnológica nos serviços financeiros, geram benefícios para o crescimento econômico e a estabilidade financeira como demostra o quadro 1:

Quadro 1 - Benefícios para estabilidade financeira

Benefícios	Ligação à estabilidade financeira
Descentralização e diversificação	Pode atenuar os efeitos de choques financeiros em algumas circunstâncias.
Eficiência	Suporta modelos de negócios estáveis de instituições financeiras e contribui para ganhos gerais de eficiência no sistema financeiro e na economia real.

Transparência	Reduz as assimetrias de informação e permite que os riscos sejam avaliados com mais precisão e com melhor preço. Promover a criação de instrumentos financeiros, completando mercados e melhorando a capacidade dos participantes do mercado em gerenciar riscos.
Acesso e conveniência de serviços financeiros	O acesso e a conveniência de serviços financeiros afetam a inclusão financeira de famílias e empresas. Importante para apoiar o crescimento econômico sustentável e proporcionar uma diversificação da exposição ao risco de investimento.

Fonte: Financial Stability Implications from Fintech (2017)

Portanto, os bancos estão buscando inovação sem colocar em risco sua estrutura, tornando-se um desafio que as instituições financeiras estão abraçando, aplicando o que há de mais avançado em termos de tecnologia e considerando o comportamento de seu ativo mais valioso: o cliente (FEBRABAN, 2019).

2.1.2 Impactos da pandemia Covid-19 no setor bancário brasileiro

Com a crise provocada pela pandemia mundial da Covid-19, também conhecida pela denominação Coronavírus, bancos estão disponibilizando benefícios excepcionais para desafogar financeiramente os correntistas, como por exemplo: suspensão de parcelas de financiamentos e oferta de linhas de crédito ao consumidor, sendo alguns dos incentivos dados pelos principais bancos tradicionais como: Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Itaú, Santander e Bradesco (PHELIPE; STRICKLAND; WANZELLER, 2020).

Ainda de acordo com Phelipe, Strickland e Wanzeller (2020) apesar dos benefícios ofertados pelas instituições financeiras, muitos clientes tem procurado tais instituições para reclamar das dificuldades no acesso aos serviços. Entidades de varejo enviaram cartas aos órgãos competentes como, BACEN e ao Ministério da Economia a fim de relatar as dificuldades impostas pelos bancos para acesso ao crédito.

Com um futuro após a pandemia com uma maior flexibilização da regulamentação, o que já ocorre em países como Coreia do Sul e Estados Unidos, as *fintechs* tendem a ocupar maior espaço no mercado financeiro, levando a uma intensificação no acesso aos bancos digitais e na compra de produtos e serviços digitais de empresas independentes dos bancos tradicionais (FARAH, 2020)

.

2.2 BANCOS TRADICIONAIS

A origem do termo Banco vem do alemão *bank*, que significa “banco de madeira”, usado para trocar e emprestar dinheiro, mas foi a partir da Idade Média que começaram a utiliza o termo banco para classificar as primeiras casas ou estabelecimentos nos quais se realizavam essas atividades bancárias (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2002).

O termo “Banco tradicional” é classificado como Bancos Múltiplos, que são instituições financeiras públicas ou privadas, sendo as principais deste segmento: Banco Itaú, Banco Santander, Banco Bradesco, Banco do Brasil e Caixa Econômica.

A crescente competição no setor bancário brasileiro com a entrada no mercado de fortes concorrentes estrangeiros, e o advento da tecnologia da informação, que permitiu novas formas de relacionamento entre banco e cliente, faz com que bancos tradicionais busquem novas formas de melhorar seu desempenho, sob a ótica dos clientes e, desta forma, atender às suas necessidades e aumentar seu nível de satisfação (ZACHARIAS; FIGUEIREDO; ALMEIDA, 2008).

O quadro 2 apresenta os principais bancos brasileiros e seu número de clientes no primeiro trimestre de 2020, segundo o BACEN e *ranking* realizado pela a administradora de Consórcio Nacional de Veículos.

Quadro 2 - Ranking dos principais bancos por número de clientes

Ranking	Banco	Nº de clientes
1º	Bradesco	99.546.994
2º	Caixa Econômica	96.303.277
3º	Itaú	82.378.627
4º	Banco de Brasil	65.965.945
5º	Santander	48.737.277

Fonte: Adaptado do Banco Central do Brasil (2020).

Um estudo realizado com mais de 1,3 mil pessoas em todas as regiões do Brasil pela *Fisher Venture Builder*, empresa fundadora e aceleradora de *startups*, mostra que mais da metade dos entrevistados ainda tem conta apenas em uma grande instituição financeira. Apesar de outros 42% possuírem conta tanto em *fintechs* quanto em grandes bancos. Somente 6% tem conta apenas em *fintechs*, dado que mostra que a migração total para um banco digital ainda está longe de acontecer (VALOR INVESTE, 2019).

2.3 BANCOS DIGITAIS

Bancos digitais são instituições financeiras que oferecem serviços bancários sem atendimento presencial, exclusivamente por meio de aplicativos e computadores. Os bancos digitais permitem abrir e movimentar contas, verificar saldos, pagar contas, solicitar empréstimos, financiamentos, seguros, consórcios e muito mais. Oferecendo transparência, segurança e facilidade ao cliente.

As mudanças ocorridas nas últimas décadas em todos os setores da economia, mas de maneira relevante no setor financeiro, representam mudanças para as empresas, consumidores e órgãos reguladores. Desta forma, os bancos digitais passam a existir de maneira inovadora, sem uma agência física, sem a necessidade de abrir ou encerrar uma conta pessoalmente e com até mesmo o processo de envio de documentos podendo ser realizado tudo pela internet (MACIEL, 2018).

Do ponto de vista de Marques (2019), os bancos digitais passaram a conquistar milhares de clientes desenvolvendo mais produtos e serviços, agregando valor às suas marcas e competindo com grandes bancos tradicionais na conquista de clientes e na imagem de efetividade e custo benefício das instituições financeiras.

Ainda de acordo com Marques (2019), os bancos digitais chegam ao mercado financeiro para explorar os clientes insatisfeitos com bancos tradicionais, crescendo de modo exponencial e rápido. Esta insatisfação fez com que os bancos tradicionais buscassem mudanças estratégicas colocando o cliente como prioridade, focando no relacionamento digital, buscando facilidade, comodidade, segurança, e redução de tarifas. Essas mudanças nos bancos tradicionais promovidos pelos bancos digitais trouxeram impactos no mercado financeiro brasileiro.

Dentre os principais bancos digitais que a atuam no Brasil, destaca-se: o Banco Inter que é completamente digital oferecendo serviços bancários para clientes com opções e benefícios diferenciados dos grandes bancos tradicionais. Segundo o Banco Central do Brasil (2020) o Banco Inter ocupa o primeiro lugar no *ranking* de instituições financeiras com mais de 4 milhões de clientes até o primeiro trimestre de 2020.

A forma como os bancos digitais estão prestando seus serviços, pode ser bem vantajoso para seus clientes, oferecendo seu atendimento sem que o cliente

precise ir a uma agência física, utilizando seu *smartphone,* por meio de canais digitais como *mobile banking.*

De acordo com relatório da FEBRABAN (2019) o número de transações com movimentação financeira via *mobile banking* cresceu cerca de 80% em 2018 em relação a 2017. As principais operações realizadas por meio do *mobile banking* são: pagamentos de contas, transferências (incluindo DOC e TED), investimentos e aplicações.

2.3.1 *Fintechs*

O termo *fintechs* surgiu da combinação das palavras *financial technology* (tecnologia financeira), e referem-se a um ecossistema dinâmico, empresas que fornecem ou facilitam serviços financeiros usando tecnologia (DINARDO, 2016).

A crise financeira global de 2008 causou profundas mudanças no setor bancário, forçando as autoridades financeiras a impor altas restrições aos empréstimos bancários, afetando principalmente as pequenas e médias empresas (PME) e pessoas físicas. Nesse contexto, as *fintechs* se desenvolveram, promovendo uma revolução em várias áreas de negócios, com foco especial em serviços financeiros e pagamentos (DINARDO, 2016).

Para a Associação Brasileira de *fintechs* (ABFINTECHS) e PricewaterhouseCoopers (PWC) as *fintechs* são segmentos de empresas que prestam serviços financeiros que adotam modelos de negócio com inovação e tecnologia em seus produtos e serviços para atender as necessidades dos clientes (ABFINTECHS; PWC, 2019).

Neste cenário as inovações tecnológicas buscam melhorias significativas em processos e produtos, métodos ou comunicação. Essa perspectiva de modernização dos sistemas e processos do setor bancário está intimamente ligada aos conceitos de inovação e disrupção das *fintechs* (MARQUES, 2019).

As *fintechs* afetou a maioria dos segmentos de todo o mercado global, com foco especial nos serviços financeiros, buscando alcançar soluções financeiras eficientes e eficazes em menor escala, sem a necessidade de intermediários, como bancos físicos e, atendendo diretamente os clientes por meio do uso de canais *online*, facilitando a maneira como os clientes acessam produtos e serviços

financeiros buscando soluções que podem atender melhor às necessidades dos clientes (DINARDO, 2016).

Segundo pesquisas Forbes a *fintechs* com a melhor classificação no Brasil, no mercado statista é a novata Nubank, criada em meados de 2013, superando grandes bancos tradicionais. O crescimento do Nubank, que opera em toda a América do Sul, tem sido impressionante, chegando em 2019, à marca de 20 milhões de clientes (GARA, 2020).

O âmbito de atuação das *fintechs* é bem diversificado e amplo. Segundo Marques (2019) as *fintechs* cresceram exponencialmente e em pouco tempo explorando um segmento de mercado de clientes insatisfeitos com as instituições financeiras tradicionais.

Os segmentos em que mais as *fintechs* expandiram nos últimos anos foram: bancos digitais, meios de pagamento, crédito e gestão financeira. O primeiro grande grupo de exploração das *fintechs* foi por meios de pagamentos e agora vemos que elas estão crescendo e começando a se tornar bancos digitais (ABFINTECHS; PWC, 2019).

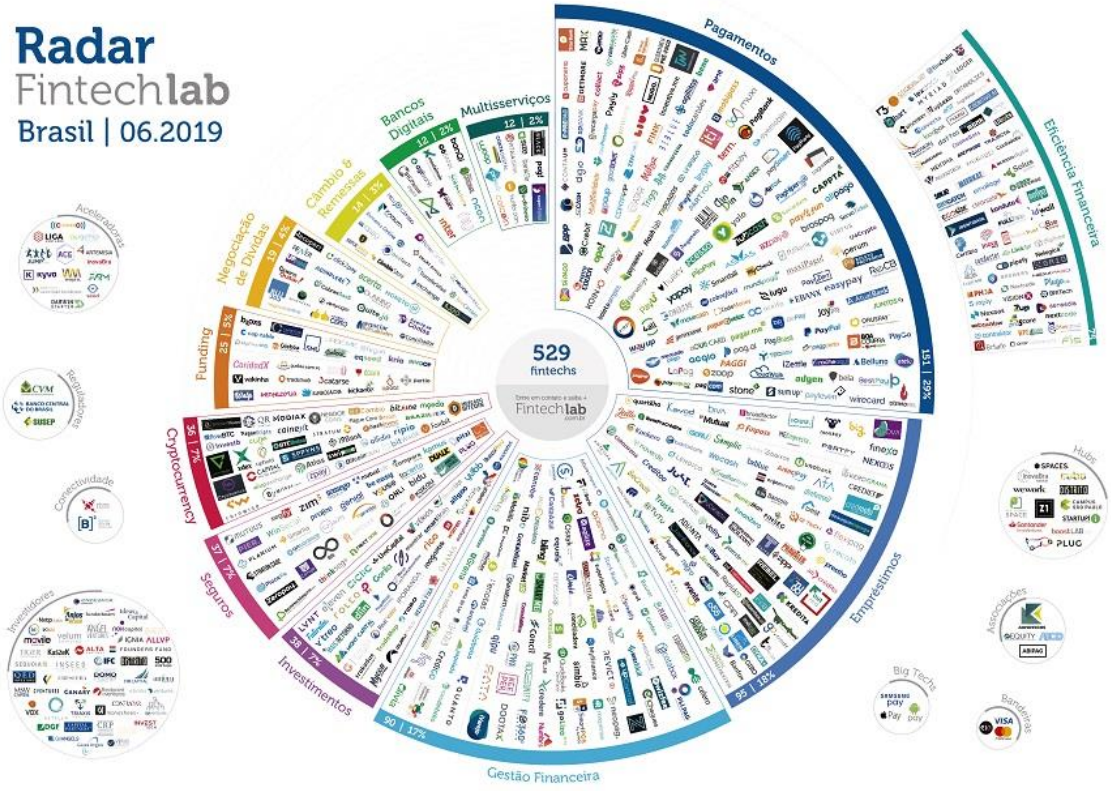
A partir do final do primeiro semestre de 2018, o Brasil já possuía mais de 400 *startups* financeiras em operação no conceito das *fintechs,* dedicada a melhorar a eficiência financeira (FINTECHSLAB, 2018).

Por meio da Resolução 4.656/2018 do Banco Central do Brasil e por determinação do Conselho Monetário Nacional (CMN), foram instituídas dois modelos de operações para as *fintechs*: Sociedade de Crédito Direto (SCD) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP). Esta resolução disciplina a realização de operações de empréstimo e de financiamento entre pessoas por meio de plataforma eletrônica e estabelece os requisitos e os procedimentos para autorização de seu funcionamento, transferência de controle societário, reorganização societária e cancelamento da autorização dessas instituições.

Com a regulamentação do BACEN, as *fintechs* irão aumentar a competitividade no sistema financeiro e fomentar novos modelos de negócio. Desta forma, terão melhores condições nas transações e no acesso de pessoas e empresas (UBER.LAB, 2020).

A figura 1 demostra o radar criado pelas *FintechsLab* (2019) como um novo segmento tecnológico podendo ser utilizado em diversos setores financeiros.

Figura 1 - Radar das *fintechs* no Brasil.



Fonte: FintechLab (2019)

2.4 CONTABILIDADE DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

As instituições financeiras possuem um papel essencial no Sistema Financeiro Nacional, pois são responsáveis pela captação de recursos e concessão de crédito para a sociedade. Esta transferência contribui para o desenvolvimento da economia nacional. Atuam também na intermediação da compra e venda de valores mobiliários (REIS, 2018).

A Lei nº 12.865/13, promulgada em 2013, inova o Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB), permitindo a criação de instituições de pagamentos, incentivando o uso de tecnologia no sistema financeiro, com possibilidade de criação de contas digitais. Foi a partir desta lei que surgiram novos modelos de negócios, para

competir com as grandes instituições bancárias tradicionais como, por exemplo, as *fintechs.*

As instituições financeiras que atuam no Brasil devem seguir a Lei Societária, como também os procedimentos e normas estabelecidos pelos órgãos reguladores CMN e BACEN, observando inclusive, o Plano Contábil das instituições financeiras do Sistema financeiro Nacional – Cosif (ANDRADE, 2012).

O Plano Contábil das Instituições Financeiras (COSIF) foi criado pela emissão da Circular do BACEN nº 1.273, em 29 de dezembro de 1987 e têm como objetivo:

> [...] uniformizar os registros contábeis dos atos e fatos administrativos praticados, racionalizar a utilização de contas, estabelecer regras, critérios e procedimentos necessários à obtenção e divulgação de dados, possibilitar o acompanhamento do sistema financeiro, bem como a análise, a avaliação do desempenho e o controle, de modo que as demonstrações financeiras elaboradas expressem, com fidedignidade e clareza, a real situação econômico-financeira da instituição e conglomerados financeiros.

Portanto, o COSIF surgiu a partir da necessidade de obter um plano contábil uniforme, padronizado para facilitar a análise das demonstrações financeiras das instituições bancárias que antes havia uma dificuldade de comparação por falta de padronização. O COSIF trouxe uma análise mais clara da situação econômica - financeira das instituições financeiras.

2.5 ESTUDOS RELACIONADOS

Dentre os estudos anteriores relacionados sobre esta temática, destaca-se o estudo de Marques (2019) tendo como objetivo geral da pesquisa analisar as implicações da transformação digital, e consequentemente o surgimento dos bancos digitais no setor bancário brasileiro. Os resultados apontaram que após a criação dos bancos digitais em 2013 houve a aceleração do processo de digitalização da relação com os clientes. Obtendo um grande crescimento nas transações financeiras em 2015, por meio do *mobile banking*.

O estudo de Zacharias, Figueiredo e Almeida (2008) buscou identificar os principais fatores que levam à satisfação dos clientes dos bancos físicos. Os resultados mostraram que a satisfação com a forma com que o banco resolve os problemas (recuperação do serviço) é o fator mais importante na determinação da

satisfação global do cliente. A segunda variável de maior relevância no modelo é a satisfação com os gerentes.

A pesquisa de Maciel (2018) traça um breve histórico da regulação dos bancos digitais pelos órgãos reguladores Brasileiros. O que demostra que BACEN tem buscado se adequar às mudanças tecnológicas, por meio de mecanismos modernos, eficientes e sustentáveis e aprimoramento do fluxo de informações entre o BACEN e as instituições financeiras digitais. Desta forma, a regulação disposta até o momento para os bancos digitais está longe de ser definitiva. A migração cada vez maior do setor financeiro para os meios digitais deve ser contínua e, contudo indica irreversível.

3. METODOLOGIA

Neste tópico será apresentando as tipologias utilizadas para realização da pesquisa, bem como população e amostra e métodos de análise dos dados e coleta dos dados.

3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

Para a realização desta pesquisa, quanto aos seus objetivos será utilizada a tipologia descritiva, que segundo Andrade (2005, p. 124), tem como objetivo “apresentar fatos, que são observados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que o pesquisador interfira neles. Isto significa que os fenômenos do mundo físico e humano são estudados”, porém, sem manipulá-los. São utilizadas técnicas padronizadas para a coleta de dados, neste caso, aplicação de questionários.

Quanto aos procedimentos, as tipologias utilizadas podem ser caracterizadas como pesquisa bibliográfica e levantamento ou *survey*. A pesquisa utilizando levantamento como afirmam Beuren e Raupp (2006) é quando a população é numerosa e, por conseguinte, há impossibilidade de estudar detalhadamente cada objeto específico.

A abordagem do problema é considerada pesquisa quantitativa no entendimento de Beuren (2013), é caracterizada pelo emprego de instrumentos estatísticos, tanto na coleta quanto no tratamento dos dados. Desta forma, sua análise é de maneira mais ampla, uma vez que se preocupa com o comportamento geral dos acontecimentos.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A população desta pesquisa foi composta por 167 alunos da grade curricular 2016, composta pelos alunos que se encontram entre o 6º ao 8º período do curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba, do campus I, localizada na cidade de João Pessoa, PB. Esta escolha se deu pelo fato dos discentes já terem cursado disciplinas na área financeira: como finanças I, matemática financeira,

contabilidade I, II, e III. Visto que são disciplinas que influenciam na pesquisa, pois o levantamento refere-se a bancos.

Portanto, desta população, fizeram parte da amostra 82 discentes ao responderem ao questionário solicitado, representando um percentual de 49,1% do universo da pesquisa.

3.3 MÉTODOS DE ANÁLISE DOS DADOS E COLETA DE DADOS

A finalidade este estudo foi verificar quais os fatores que influenciam na escolha da instituição financeira e preferência dos usuários estudantes do Curso de Ciências Contábeis na Universidade Federal da Paraíba.

Para alcançar os resultados da pesquisa foi aplicado um questionário que, segundo Marconi e Lakatos (2017) é uma técnica de investigação muito utilizada, composto de um conjunto de questões que se submete ao pesquisado, com o intuito de obter informações que serão necessárias ao desenvolvimento da pesquisa.

A fim de alcançar os objetivos deste estudo, foi desenvolvido um questionário (apêndice A) a partir do embasamento no estudo de Soares (2015). A aplicação do presente questionário ocorreu por meio digital da plataforma *google forms.* Sendo o questionário semiestruturado, composto por 21 perguntas fechadas e objetivas.

O questionário foi avaliado por seis voluntários, três formados em Contábeis e três formados em Administração, para assegurar da aplicação do pré-teste, na qual foram realizados ajustes seguindo as sugestões dos participantes. De acordo com Marconi e Lakatos (2017) o questionário precisa ser testado antes de sua utilização definitiva, para verificar sua contribuição à pesquisa, o pesquisador elabora um pré-teste, que se constitui na aplicação do questionário a algumas pessoas, a fim de constar alguma falha.

A aplicação do referido questionário ocorreu entre o dia 29 de Junho ao dia 03 de Julho de 2020, de forma *online*, os discentes foram contatados por e-mail para que pudesse colaborar com a presente pesquisa.

4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste tópico serão analisados os dados obtidos por meio dos questionários respondidos pelos discentes do curso de Ciências Contábeis, Campus I / UFPB, na qual buscou verificar a percepção dos mesmos em relação a sua preferência e fatores que influenciam na escolha da instituição bancária. Portanto, os resultados serão demostrado através de tabela e gráficos para uma melhor compreensão do leitor.

4.1 PERFIL DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Na aplicação da pesquisa, foram obtidos 82 questionários respondidos. Para caracterização do perfil dos discentes, foram elaboradas questões que identifiquem sexo, faixa etária, período que se encontra no curso e renda mensal individual dos discentes. Nesta etapa os resultados obtidos são apresentados na tabela 1:

Tabela 1- Perfil dos discentes

Característica	Classificação	Frequência	Percentual (%)
Sexo	Masculino	40	48,8
	Feminino	42	51,2
Faixa Etária	18- 20 anos	10	12,2
	21- 30 anos	48	58,5
	31- 40 anos	17	20,7
	41 - 50 anos	3	3,7
	Acima de 51 anos	4	4,9
Período em que se encontra no curso	6º Período	25	29,0
	7º Período	20	23,9
	8º Período	30	36,6
	Outros	7	10,5
Renda mensal bruta individual	Até um salário mínimo	25	30,5
	Entre um e três salários mínimos	37	45,1
	Acima de três salários mínimos	10	12,2
	Prefiro não responder	10	12,2

Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Analisando os dados apresentados na tabela 1, é possível afirmar que não há diferença significativa entre o sexo feminino que obteve 51,2% e o sexo masculino com 48,8%. De um modo geral, constatou-se que houve uma variação de apenas 2,4% acima de discentes mulheres em relação aos homens.

No que se refere à faixa etária dos discentes, percebe-se que a maioria possui entre 21 a 30 anos de idade, representando 58,5% da amostra. Desta forma,

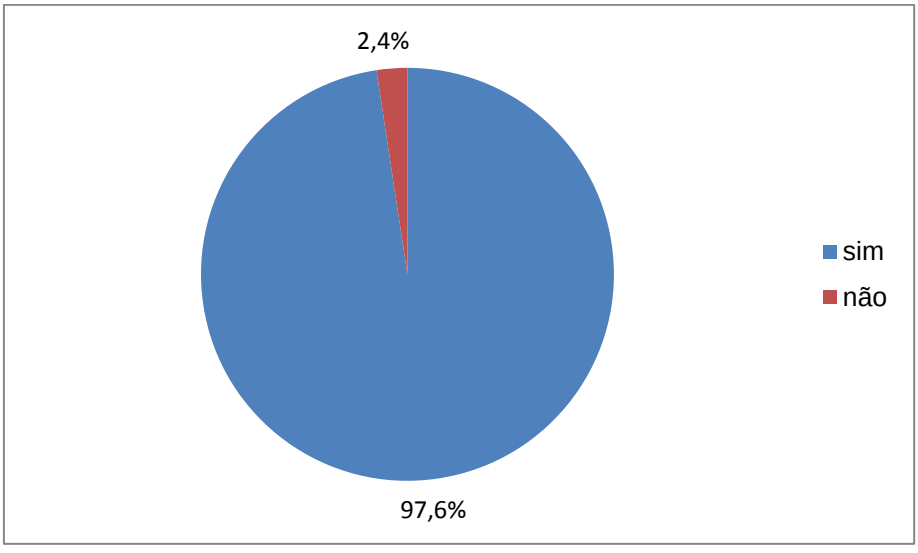
nota-se que a grande maioria dos discentes é relativamente jovem, estando em sua maioria no 8º período da graduação, ou seja, são formandos, tendo em vista que o curso possui quatro anos de duração na grade curricular 2016, público alvo da pesquisa.

Em relação à renda mensal bruta individual dos respondentes, observa-se que, a maioria dos discentes possui renda mensal entre um e três salários mínimos, representando 45,1% da amostra. Em seguida, nota-se que 30,5% dos alunos possuem renda mensal de até um salário mínimo. Acima de três salários e não querem responder representam um total de 12,2% cada um.

Resultados semelhantes ocorreram na pesquisa de Soares (2015) o perfil econômico de pessoas com renda variando de um a três salários mínimos foi de 50,9% dos casos. Já dos universitários investigados com renda de até um salário mínimo foram 14,4% e ainda com renda entre três e cinco salários mínimos 12,8%.

4.2 PERCEPÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA

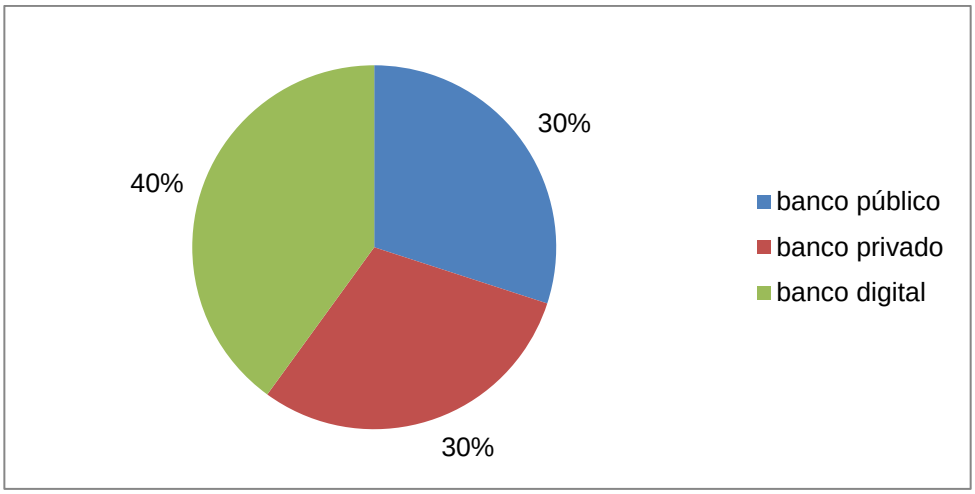
Gráfico 1- Discentes que possuem conta em banco



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Conforme dados apresentados no gráfico 1, nota-se que a grande maioria dos alunos cerca de 97,6% possui conta bancária ativa em alguma instituição financeira, e apenas 2,4% dos respondentes não possui conta ativa.

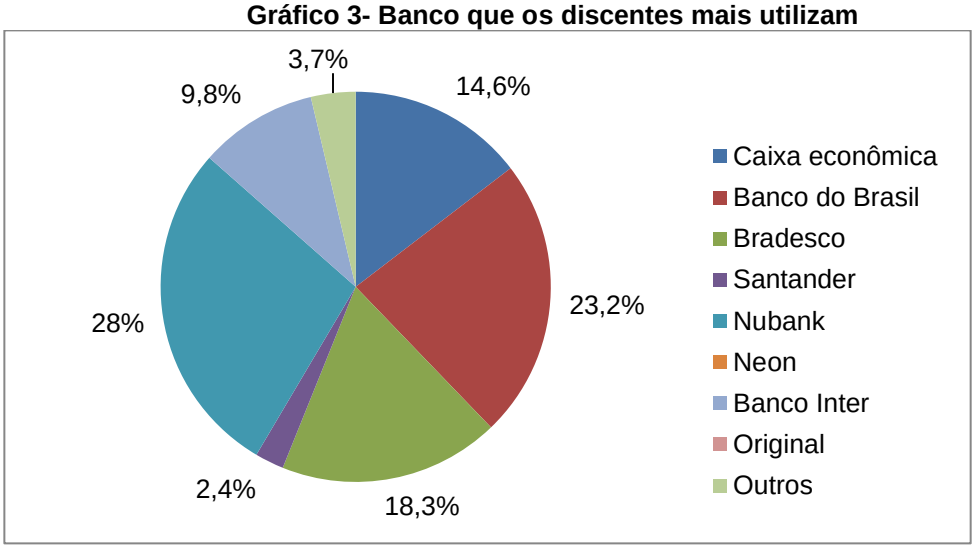
Gráfico 2- Modalidade de banco que mais os discentes usam



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Observa-se no gráfico 2, que a modalidade de banco que os discentes fazem mais movimentações financeiras é o banco digital, obtendo um percentual de 40%. Enquanto o banco público e privado ambos tiveram 30% cada um deles. Na visão de Marques (2019), os bancos digitais/*fintechs* e os bancos tradicionais são instituições financeiras, com um mesmo fim, que é o de prover a relação do consumidor com o seu dinheiro, seja ele na abertura de conta corrente, aplicações ou empréstimo, porém os bancos digitais não possuem a mesma regulamentação que os bancos tradicionais por serem menos burocráticos, sem cobranças de taxas, sem precisar ir a uma agência física se tornando mais vantajosos para o consumidor.

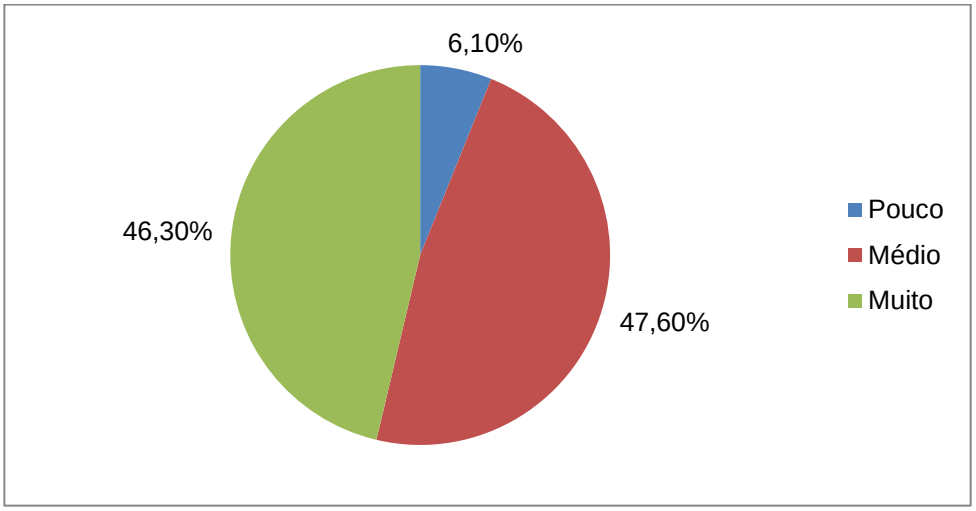
Gráfico 3- Banco que os discentes mais utilizam



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Como apresentado no gráfico 3, o Nubank é o banco/*fintechs* mais utilizado pelos discentes pesquisados com 28%. Seguido do Banco do Brasil que obteve 23,2% dos clientes universitários que utilizam o banco físico. Evidencia-se que, apesar do Nubank ser o banco mais utilizado pelos clientes investigados, os quatros bancos tradicionais: Caixa Econômica, Banco do Brasil, Santander e Bradesco somam 58,5% do total dos usuários pesquisados. De acordo com FEBRABAN (2019) isso demonstra que os bancos estão buscando serviços de qualidade focando no comportamento do consumidor, que opta cada vez mais por realizar operações com movimentação financeira por meio dos canais digitais.

Gráfico 4- Nível de recomendação do banco mais utilizado pelo discente



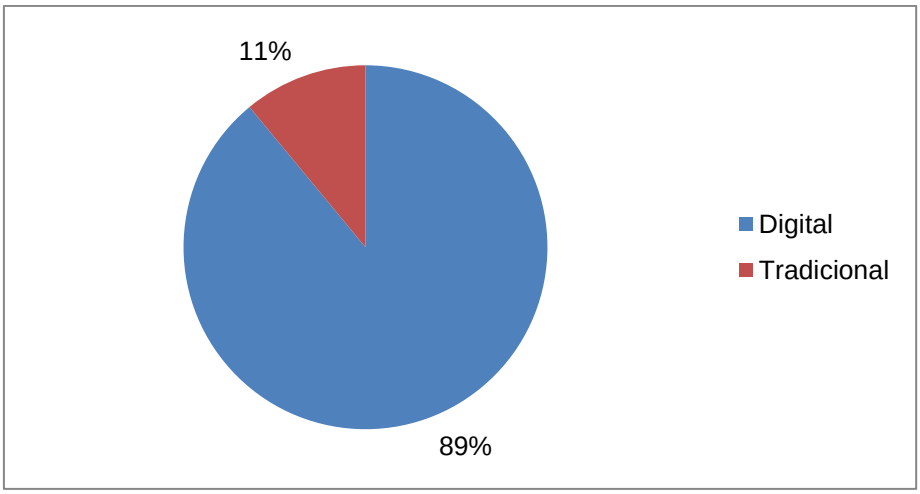
Fonte: Dados da pesquisa (2020)

O gráfico 4, apresenta o nível de satisfação em que os discentes recomenda o banco em que é cliente para um amigo, familiar ou outros. E verifica-se que, 46,3% e 47,6% afirmaram que recomendaria muito e médio respectivamente o banco que usa. Desta forma, podemos concluir que os clientes estudantes em geral estão satisfeitos com os serviços oferecidos pelo seu banco.

4.3 PERCEPÇÃO DO USUÁRIO EM RELAÇÃO À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE MAIS SE IDENTIFICA

Nesta seção, serão apresentados os resultados da pesquisa sobre a percepção dos usuários estudantes em relação aos bancos tradicionais e bancos digitais que mais se identifica.

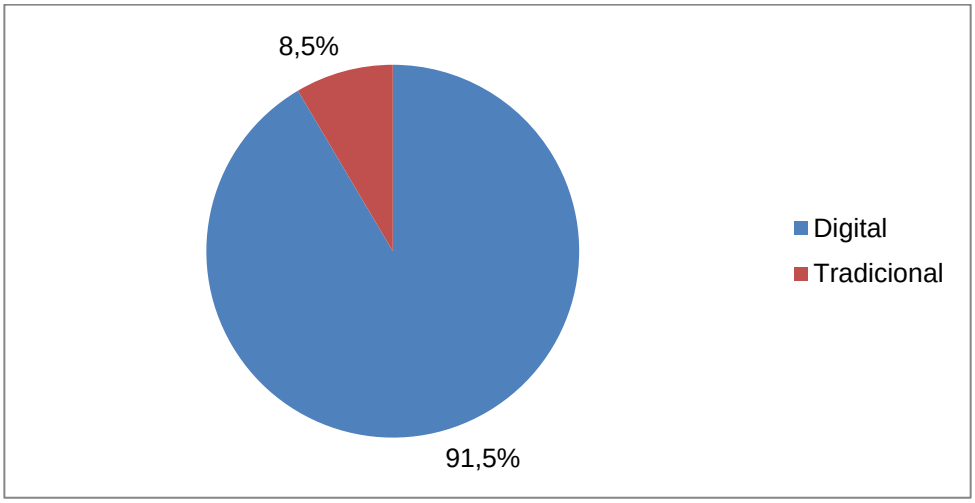
Gráfico 5- Mobilidade de acesso ao Banco



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Conforme demostrado no gráfico 5, destaca-se que 89% dos usuários acreditam que o banco digital oferece maior mobilidade de acesso, sendo um dos benefícios desta modalidade de instituição financeira. Enquanto, apenas 11% acreditam que o banco oferece maior mobilidade de acesso são os bancos tradicionais (físicos). Soares (2015) afirma que a mobilidade oferecida pelos avanços tecnológicos, como por exemplo, os *smartphones* e os aplicativos *mobile banking*, proporcionam mais rapidez, comodidade e eficiência, gerando uma grande economia de recursos, sejam eles financeiros ou não.

Gráfico 6- Banco que contribui para melhoria na qualidade de vida

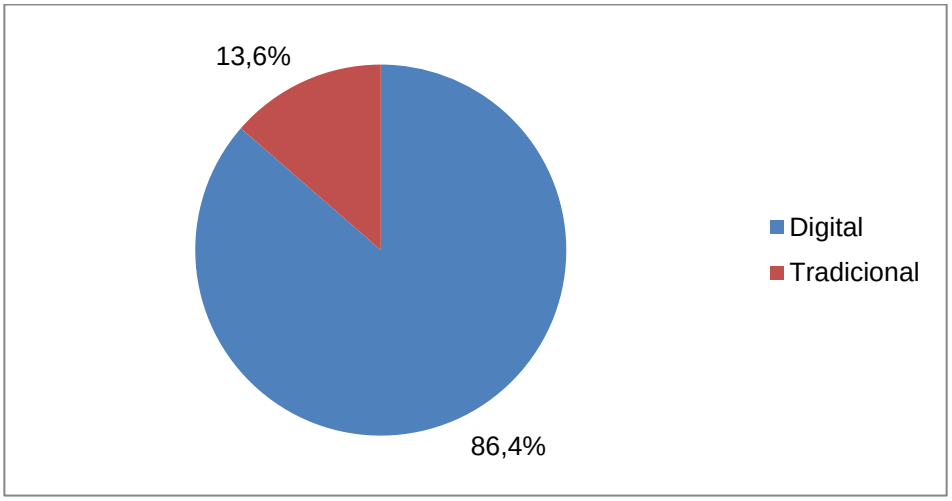


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Como mostra no gráfico 6, o banco digital é a instituição financeira que mais contribui com a qualidade de vida dos clientes, obtendo 91,5% do total da amostra. Apenas 8,5% acreditam que o banco que oferece uma melhor qualidade de vida é o

banco tradicional. Sobre isso, Soares (2015) ressalta que, o deslocamento dentro das grandes metrópoles com segurança rapidez e pontualidade tornou-se uma rotina cada vez mais desafiadora e bastante complexa, e os “canais virtuais” dos bancos trazem rapidez, comodidade e eficiência para o consumidor moderno.

Gráfico 7- Propicia maior controle das finanças dos usuários

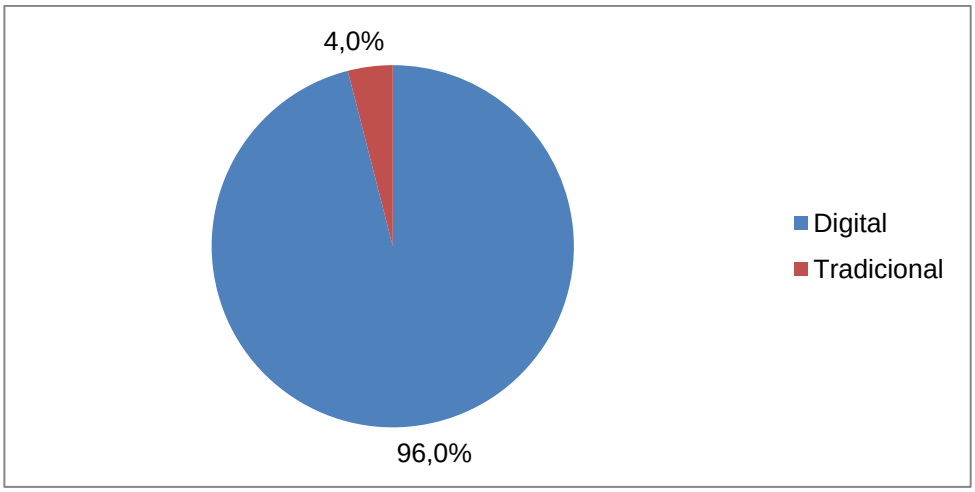


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Em relação à instituição bancária que mais proporciona controle das finanças de seus usuários, os discentes acreditam que o banco digital é o que melhor se adequa a esta perspectiva, obtendo um percentual significativo de 86,4% em comparação ao banco tradicional que obteve apenas 13,6% da amostra. O banco digital oferecer serviços como abertura de conta, ausência de taxas em alguns serviços, pagamentos, empréstimos, acompanhamento e realizações de movimentações financeiras, facilidades nos serviços de crédito, tudo pelo aplicativo, sem sair de casa, sem enfrentar filas em agências, menos burocracia tudo de forma *online.*

Considerando o exposto no gráfico 8, verifica-se que entre os respondentes, 96% acreditam que os bancos digitais propícia maior produtividade ao cliente, como por exemplo, ao contatar o atendente, o cliente não perde sua vez ao sair do aplicativo, desta forma proporciona que busque atendimento sem sair da sua rotina ou desmarcar compromissos. Enquanto 4% dos participantes da pesquisa acreditam que conseguem ser mais produtivos através dos bancos tradicionais. Como demostrando no gráfico abaixo:

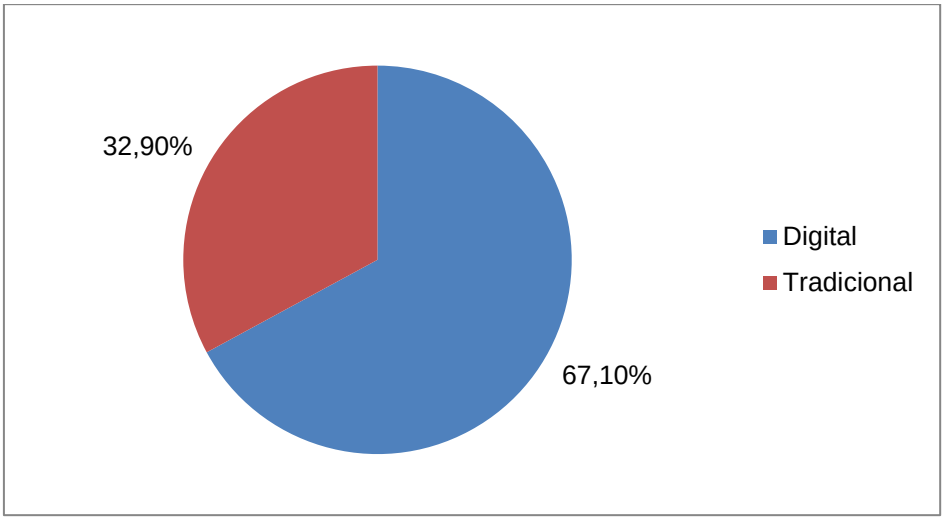
Gráfico 8- Banco que propícia maior produtividade ao usuário



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Portanto, ainda conforme gráfico 8, os bancos digitais propícia maior produtividade. A pesquisa da FEBRABAN (2019) ressalta que um dos principais impactos causados pelos bancos digitais no mercado financeiro brasileiro foram buscar facilidade, comodidade, segurança, e redução de tarifas, proporcionando que os clientes sejam mais produtivos, traçando mudanças de estratégias focando no relacionamento digital.

Gráfico 9- Facilidades de contatar o suporte/ atendente

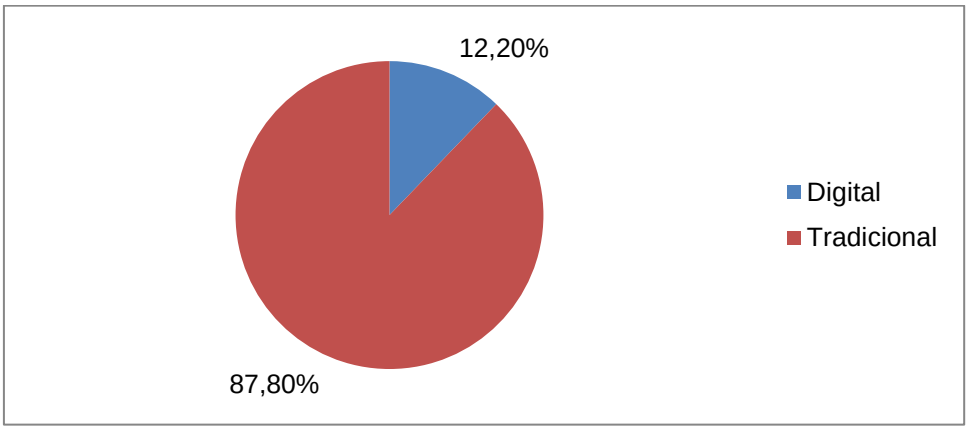


Fonte: Dados da pesquisa (2020)

A partir das informações apresentadas no gráfico 9, nota-se que, 67,1% dos discentes afirmam que o banco digital possui mais facilidades de contatar ao suporte ou atendente, enquanto 32,9% preferem os bancos tradicionais, pois muitas pessoas se sentem mais seguras quando falam pessoalmente com o atendente ou gerente.

Porém com adoção do aplicativo *mobile banking*, muitos consumidores optaram pelo uso dessa tecnologia. Sobre isso, Soares (2015) constata que, o uso do *mobile banking* obtém uma aceitação positiva, em sua pesquisa realizada no Distrito Federal, 69,1% dos respondentes afirmaram que usam o *mobile banking* para efetuar transações com movimentações financeiras.

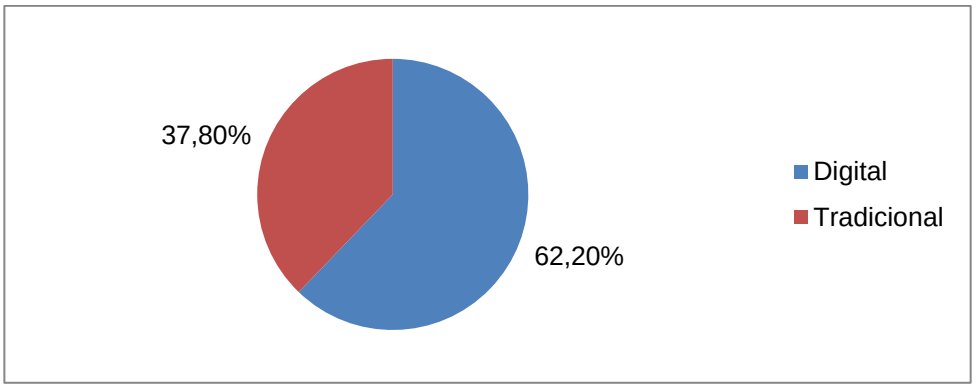
Gráfico 10- Banco que traz mais problemas ao usuário



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

No gráfico 10 os participantes foram questionados a respeito do banco que pode trazer mais problemas ao usuário. Destaca-se que, 87,8% dos bancos tradicionais em relação a 12,2% dos bancos digitais. Em contrapartida, o Banco Central do Brasil (2020) através do levantamento realizado pela administradora de consórcio de veículos, demostra que os grandes bancos tradicionais como Caixa Econômica e Bradesco são os lideres em reclamações registradas no 1º trimestre de 2020. Dentre os bancos digitais, o Inter é o que mais possui reclamações registradas. Porém, como são instituições com maiores números de clientes, também são as que mais obtêm reclamações.

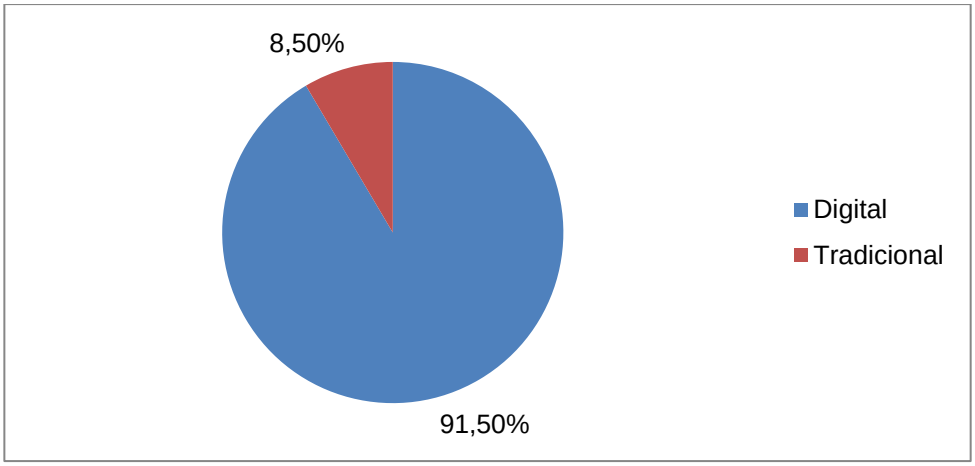
Gráfico 11- Banco que resolve com mais eficiência os problemas do usuário.



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Observa-se no gráfico 11 que, 62,2% dos discentes pesquisados acreditam que o banco digital resolve os problemas do usuário com mais eficiência. Já 37,8% acreditam que o banco tradicional é mais eficiente. Dentre os problemas mais recorrentes segundo *ranking* de reclamações do Banco Central do Brasil (2020) estão: cobranças indevidas de cartão de crédito; cobrança em duplicidade; divergências em saques; não autorização de débito automático pelo cliente; dentre diversos outros motivos.

Gráfico 12- Banco mais utilizado pelo usuário



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

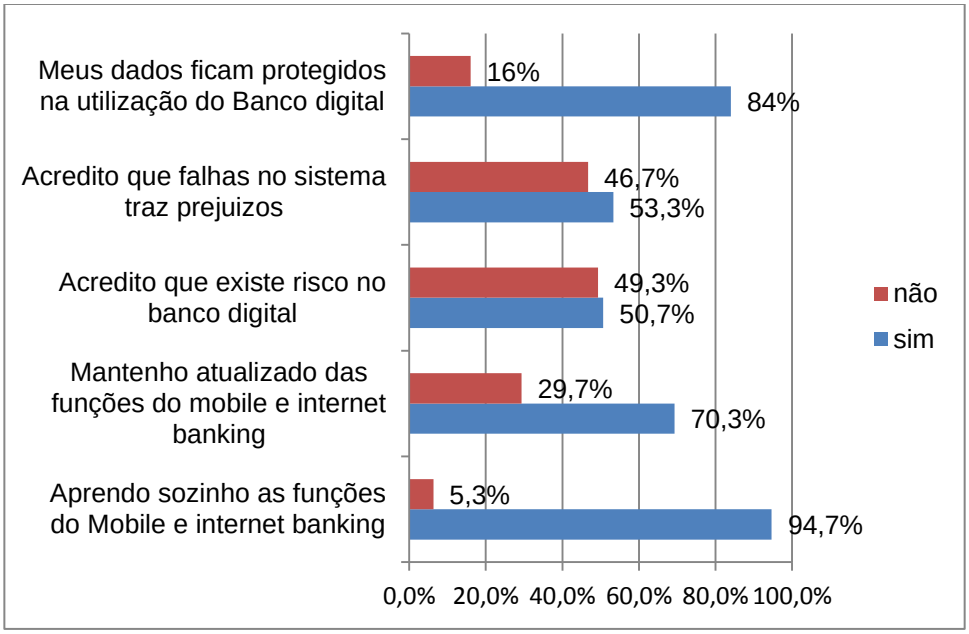
Verificando-se o gráfico 12, nota-se que 91,5% afirmam que o banco digital é a instituição financeira que mais utilizam ou ainda pretendem ser usuário. Apenas, 8,5% afirma que o banco tradicional é a melhor escolha. Desta forma, Marques (2019) complementa que os bancos digitais surgiram com ideias inovadoras e propondo um relacionamento remoto, digital e, principalmente, com custo menor, exploraram o nicho de mercado de clientes descontentes com o tempo perdido para ir até uma agência bancária e com baixa percepção de benefício em relação às tarifas e juros cobrados pelos bancos. Desta forma, os bancos digitais/*fintechs* estão trazendo grandes impactos no mercado financeiro tradicional.

4.4 PERCEPÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE BANCOS DIGITAIS

Nesta seção apenas os usuários dos bancos digitais fizeram parte da amostra, na qual será apresentada através do gráfico 13. Portanto, será verificada a percepção dos usuários estudantes do Curso de Ciências Contábeis da UFPB em

relação às variáveis: riscos financeiros; riscos de privacidade e educação financeira que influenciam na utilização dos bancos digitais.

Gráfico 13- Percepção sobre bancos digitais



Fonte: Dados da pesquisa (2020)

Conforme gráfico 13 os discentes foram orientados a responderem “sim” ou “não” a respeito de fatores que podem influenciar no uso dos bancos digitais.

Verificando as respostas apresentadas, percebe-se no primeiro quesito, sobre risco de privacidade dos usuários, que 84% dos usuários dos bancos digitais concordam que seus dados pessoais ficam protegidos ao utilizar o banco digital. Porém, 16% dos usuários ainda não se sentem totalmente seguros ao fornecer seus dados pessoais para aplicativos dos bancos digitais.

No segundo quesito a respeito do risco financeiro envolvendo os bancos digitais, nota-se que 53,3% dos usuários acreditam que falhas no sistema durante uma transação financeira pode acarretar prejuízo financeiro. Já 46,7% dos usuários não concordam com a afirmativa. Desta forma, podemos observar que apesar dos bancos digitais/*fintechs* surgirem propondo um modelo de negócio inovador, a segurança e os riscos financeiros são lacunas que os bancos digitais precisam preencher.

Ainda em relação ao risco financeiro, no terceiro quesito houve quase um empate entre os usuários que concordam que os bancos digitais podem existir riscos financeiros com 50,7%, enquanto 49,3% não concordam que os bancos digitais ofereçam riscos aos usuários. Apesar dos bancos digitais serem regulamentados

pelo BACEN, assim como os bancos tradicionais são instituições financeiras que ainda precisam se consolidar conquistando a confiança da sociedade.

No quarto quesito, trata-se da variável educação financeira, onde os usuários em sua maioria com 70,3% afirmam que buscam se atualizar a respeito das funcionalidades dos canais digitais (*mobile e internet banking*). Enquanto 29,7% não buscam atualizações nas plataformas dos bancos digitais.

No quinto e último quesito, ainda se tratando da variável educação financeira como um fator que pode influenciar na utilização dos bancos digitais, a grande maioria dos respondentes afirma que aprendem sozinhos as funcionalidades do *mobile banking e internet banking*, obtendo 94,7% da amostra. Apenas 5,3% discordam da questão abordada. Sobre isso, Soares (2015) verificou em sua pesquisa que 80,3% dos respondentes declararam concordar, em diferentes gradações, que usam o *mobile banking* para realizar consultas de saldos e extratos.

Um fator que pode contribuir para um percentual bem expressivo na autoaprendizagem das funções do *mobile banking* é o universo essencialmente composto por estudantes universitários, a maioria deles jovens. Soares (2015) afirma que as pessoas mais jovens, particularmente em relação à adoção de novas tecnologias, costumam ser auto eficazes, quer dizer, aprendem a utilizá-las praticamente sozinhas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo principal verificar a percepção dos usuários estudantes do Curso de Ciências Contábeis da Universidade Federal da Paraíba, sobre sua preferência e fatores que influenciam na escolha do banco (digital ou tradicional). Como também foram descritos quatro objetivos específicos a fim de conduzir o andamento da pesquisa no sentido de alcançar o seu objetivo principal.

Através da coleta dos dados buscou na primeira etapa do estudo traçar o perfil dos discentes, constatando que em sua maioria são relativamente jovens, estando na faixa etária entre 21 a 30 anos, sem diferenças significativas entre homens e mulheres, e a maioria são formandos com renda mensal individual entre um a três salários mínimos.

Na análise da percepção dos usuários em relação às instituições financeiras verificou-se que, 97,6% dos discentes possui conta bancária ativa, sendo o banco digital Nubank o mais utilizado por esse público investigado. Porém, apesar do grande avanço dos bancos digitais/*fintechs* no mercado financeiro brasileiro, os quatros principais bancos tradicionais - Banco do Brasil, Caixa Econômica, Bradesco e Santander juntos somam mais que a metade do total dos clientes da pesquisa.

Em relação à satisfação do banco que mais usa, os discentes se mostraram satisfeitos e recomendam o banco no qual é cliente.

Sobre os fatores que podem influenciar na escolha dos discentes e sua preferência entre o banco digital ou tradicional, os resultados apontam que em relação aos fatores: mobilidade de acesso; melhoria na qualidade de vida; maior controle das finanças; maior produtividade; e facilidade de contatar o suporte/ atendente, o banco digital obteve os melhores resultados na percepção dos discentes da pesquisa.

Em relação ao fator “banco que traz mais problemas” e que influencia negativamente a disposição do usuário, o banco tradicional obteve percentuais maiores. Em oposição, o banco digital é o que resolve os problemas do usuário com maior eficiência. Portanto, é o banco digital que pretende ser mais utilizado, segundo a coleta dos dados dos discentes.

Sobre bancos digitais, constatou que, apesar da maioria dos discentes usuários desta instituição financeira confiar na tecnologia ao disponibilizarem seus dados pessoais, os mesmos acreditam que falhas no sistema podem vir a afetar

suas transações financeiras, trazendo prejuízos. Desta forma, o risco de privacidade e riscos financeiros são variáveis em que os bancos digitais devem estar atentos.

Porém se tratando dos canais digitais - *mobile banking e internet banking* os discentes se mostraram bem familiarizados com a ferramenta tecnológica.

Um dos fatores limitantes desta pesquisa foi o fato do estudo ser aplicado a uma única IES. Dessa forma, os resultados obtidos na pesquisa são relativos apenas aos elementos pesquisados, não podendo ser feitas generalizações acerca do universo.

Para futuras pesquisas, sugere-se que novos estudos possam ser realizados com essa temática, investigando e comparando outros aspectos referentes aos bancos tradicionais e digitais, com intuito de identificar pontos que possam ser melhorado entre banco e clientes. Sugere-se ainda, que novos estudos possam ser realizados com outros públicos, instituições e localidades.

.

REFERÊNCIAS

ABFINTECHS; PWC. Pesquisa fintech deep dive 2019**. Relatório fintechs**. 2019. Disponível em: https://www.pwc.com.br/pt/estudos/setores-atividades/financeiro/2020/fintech_deep_dive_pwc_fintechs_2019.pdf. Acesso em: 17jun 2020.

ACCORSI, André. Automação bancária e seus impactos: o caso Brasileiro. **Revista de Administração**, São Paulo, v.27, n. 4, p. 41, out-dez 1992.

ALVES, Aluísio. Aplicativos de fintechs disparam, mas clientes de bancos tradicionais são mais fiéis. **Reuters Brasil.** São Paulo, 09 abr. 2020. Disponível em: https://br.reuters.com/article/internetNews/idBRKCN21R20R-OBRIN Acesso em: 30 abr 2020.

ANDRADE, Luiz Felipe Figueiredo de. **Contabilidade de instituições financeiras no Brasil.** análise crítica da convergência as normas internacionais do IASB. Dissertação de Mestrado. Universidade de Brasília, Brasília, 2012.

ANDRADE, Maria Margarida de. **Introdução à metodologia do trabalho Científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Diretoria Colegiada. Circular nº 1.273 de 29 dez 1987. Adoção obrigatória do o anexo plano contábil das instituições do sistema financeiro nacional. **Diário oficial da União:** Seção 1, Brasília, DF. 1987. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/circ/1987/pdf/circ_1273_v1_o.pdf. Acesso em 20 jul 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Resolução nº 4.656 de 26 de abril de 2018. **Diário oficial da União:** Seção 1, Brasília, DF. p. 24-26, 30 abril 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50579/Res_4656_v1_O.pdf. Acesso em 20 jul 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Ranking de bancos e financeiras**. 2020. Disponível em: https://www3.bcb.gov.br/ranking/?wicket:interface=:2:1. Acesso em: 05 mar 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL- **Cadernos BC serie educativa**. 2002. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/Documents/publicacoes/cadernosbc/cadernosbc_bancos.pdf. Acesso em: 05 mar 2020.

BANCO DO BRASIL- **Relatório BB 2010**. Disponível em: https://www.bb.com.br/docs/pub/siteEsp/ri/pt/dce/dwn/relatoriobb2010.pdf. Acesso em: 05 mar 2020.

BRASILIA. **Lei nº 12.865 de 09 de outubro de 2013**. Dispõe sobre os arranjos de pagamento. Brasília, 2013. Disponível em: http://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=1&pagina=1&data=10/10/2013. Acesso em: 20 jul 2020.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**. Teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2013.

BEUREN, Ilse Maria; RAUPP, Fabiano Maury. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade.** Teoria e prática. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

COSTA FILHO, Bento Alves da. **Automação bancária: uma análise sob a ótica do cliente.** Tese de Doutorado- Universidade de São Paulo, São Paulo, 1996.

COSTA NETO, Yttrio do. **Bancos oficiais no Brasil:** origem e aspectos de sue desenvolvimento. Banco Central do Brasil. Brasília, 2004. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/htms/public/BancosEstaduais/livros_bancos_oficiais.pdf.Acesso em: 15 jun 2020.

DINARDO, Frascesca**. The rise of alternative finance: how fintech companies are revolutionizing the financial services and the traditional bank financing**. Tese de Doutorado. Universita Degli Studi Di Padova. 2016.

FARAH, Otavio. A crise do coronavírus irá acelerar as fintechs? **Artigo sobre fintechs**, São Paulo, 12 maio 2020. Disponível em: https://www.istoedinheiro.com.br/a-crise-do-coronavirus-ira-acelerar-as-fintechs/ acesso em: 05 jun 2020.

FEBRABAN– FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. **Relatório: Deloitte**. São Paulo. 2019. Disponível em: https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa acesso em: 22 mar 2020.

Financial Stability Implications from FinTech. Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention. **Relatório Financial stability board**. Suíça, 27 Jun. 2017. Disponível em: https://www.fsb.org/2017/06/financial-stability-implications-from-fintech/ acesso em: 14 maio 2020.

FINTECHLAB. 8ª edição do Radar Fintechlab registra mais de 600 iniciativas. **Notícia sobre Fintech** 12 Jun. 2019. Disponível em: http://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/. Acesso em: 24 maio 2020.

GARA, Antoine. Os melhores bancos do mundo: Nubank é o primeiro entre os dez mais no Brasil. **Forbes Brasil**. São Paulo, 08 Jun. 2020. Disponível em: https://forbes.com.br/listas/2020/06/os-melhores-bancos-do-mundo-nubank-e-o-primeiro-entre-os-dez-mais-no-brasil/. Acesso em: 18 jun 2020.

GONÇALVES, Natalia Muniz Barlreto. **O futuro da comunicação no setor bancária: os desafios do modelo da agência digital**. Dissertação de Mestrado -

Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2016.

MACIEL, Raul Lucas Tanigut Brisola. Breve histórico da regulação dos bancos digitais no Brasil. *In:* Simpósio de contabilidade e finanças de Dourados, 7., 2018, Paraná. **Anais**[...]. Paraná: UFPR, 2018.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

MARQUES, Frank Borges. **Bancos digitais x bancos tradicionais**: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro. Dissertação (Mestrado em gestão organizacional) - Universidade Federal De Uberlândia**,** Uberlândia, 2019.

MCMILLAN, Jonathan. **O fim dos bancos: moeda, crédito e a revolução digital.** São Paulo: Portfolio-Penguin, 2018.

PHELIPE, André. STRICKLAND, Fernanda. WANZELLER Marisa. Coronavírus: bancos oferecem benefícios para deixar a dívida para depois. **Portal Correio Braziliense**. Brasília, 06 abr. 2020. Disponível em:https://www.correiobraziliense.com.br/app/noticia/economia/2020/04/06/internas_economia,842615/coronavirus-bancos-oferecem-beneficios-para-deixar-a-divida-para-depo.shtml acesso em: 02 maio 2020.

REIS, Tiago. Instituições financeiras: Clique e conheça as principais do Brasil.. **Artigo sobre instituições financeiras**. 11 nov 2018. São Paulo. Disponível em: https://www.sunoresearch.com.br/artigos/instituicoes-financeiras/ acesso em 04 jul 2020.

SOARES, Marcos Eustáquio. **Adoção do mobile Banking no Distrito Federal**: uma abordagem integradora em um contexto de educação financeira. Dissertação. (Mestrado em Administração) - Faculdade Alves Farias, Goiânia, 2015.

UBER.LAB. Fintechs e banco central: entenda a regulamentação. **Notícia sobre fintechs**. Porto Alegre, 2020. Disponível em: https://urbe.me/lab/fintech-banco-central/. Acesso em 11 jun 2020.

VALOR INVESTE. Banco tradicional ainda é conta principal dos brasileiros, mas há interesse em migrar para fintechs. **Notícia sobre Bancos.** São Paulo, 27 nov. 2019. Disponível em: https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2019/11/27/banco-tradicional-ainda-e-conta-principal-dos-brasileiros-mas-ha-interesse-em-migrar-para-fintechs.ghtml. Acesso em 12 jun 2020.

ZACHARIAS, Maria Luiza Barcellos; FIGUEIREDO, Kleber Fossati; ALMEIDA, Victor Manoel Cunha de. Determinantes da satisfação dos clientes com serviços bancário. **Revista de Administração de Empresa. Fundação Getúlio Vargas.** São Paulo. v. 7, n. 2, jul./dez. 2008. Disponível em:

https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1676-56482008000200002&lng=pt&tlng=pt. Acesso em 18 jun 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS

APENDICE A (QUESTIONÁRIO)

Você está sendo convidado (a) a participar da pesquisa de trabalho de conclusão de curso (TCC) intitulada: REVOLUÇÃO DIGITAL BANCÁRIA: UMA PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DE UMA IES PÚBLICA, que esta sendo desenvolvida pela discente THAISA DE ALBUQUERQUE RODRIGUES aluna regularmente matriculada no Curso De Ciências Contábeis - Universidade Federal da Paraíba, sob a orientação do Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht.

Gostaria de contar com alguns minutos do seu tempo para responder as questões desta pesquisa. Em nenhum momento será perguntado qualquer dado que possibilite a sua identificação pessoal, bem como suas movimentações financeiras. Trata-se de perguntas genéricas sobre a sua percepção em relação aos bancos tradicionais e digitais.
Desde já agradeço a colaboração!

Termo de Consentimento

Eu aceito participar da pesquisa referente à percepção dos usuários estudantes do Curso de Ciências Contábeis sobre sua preferência e fatores que influenciam na escolha do tipo de instituição bancária (digital ou tradicional) e autorizo a utilização das informações cedidas para fins acadêmicos.

( ) Sim
( ) Não

BLOCO I- Perfil do entrevistado

1. Sexo:

( ) Masculino
( ) Feminino

2. Faixa etária:

( ) 18 a 20 anos
( ) 21 a 30 anos
( ) 31 a 40 anos
( ) 41 a 50 anos
( ) acima de 51 anos

3. Renda Bruta individual (somente a minha)
   ( ) 1.045,00 (até um salário mínimo)
   ( ) entre1.045,00 e 3.135,00 (entre 1 e 3 salário mínimos)
   ( ) acima de 3.135,00 (3 Salários mínimos)
   ( ) prefiro não responder

4. Qual período se encontra no curso?
   ( ) 6 º período
   ( ) 7 º período
   ( ) 8º período
   ( ) outro:_____

BLOCO II- Percepção dos usuários em relação à instituição financeira

5. Possui conta em banco?
   ( ) sim
   ( ) não

6. Caso sua resposta anterior tenha sido **sim**, qual tipo de instituição financeira em que mais você faz movimentações bancaria. (marque apenas uma opção, caso tenha mais de uma conta).

   ( ) banco público
   ( ) banco privado
   ( ) banco digital
   ( ) outro: _____

7. Qual banco utiliza com mais frequência?
   ( ) caixa econômica
   ( ) banco do brasil
   ( ) Bradesco
   ( ) Santander
   ( ) nubank
   ( ) neon
   ( ) banco inter
   ( ) Original
   ( ) outro:_____

8. Marque a opção que melhor representa sua recomendação do banco que você mais usa?
   ( ) Muito
   ( ) Médio
   ( ) Pouco

Bloco III- Percepção do usuário em relação ao tipo de instituição bancária que mais se identifica

9. Oferece maior mobilidade de acesso.

( ) banco digital
( ) banco tradicional

10. Contribui para melhoria da qualidade de vida.

( ) banco digital
( ) banco tradicional

11. Propicia maior controle de suas finanças.

( ) banco digital
( ) banco tradicional

12. Propicia que eu seja mais produtivo.

( ) banco digital
( ) banco tradicional

13. Se preciso de ajuda, qual banco eu tenho mais facilidades de contatar o suporte/ atendente.

( ) banco digital
( ) banco tradicional

14. Qual tipo de banco pode trazer mais problemas?

( ) banco digital
( ) banco tradicional

15. Qual banco resolve meus problemas com mais eficiência e eficácia?

( ) banco digital
( ) banco tradicional

16. Eu pretendo utilizar mais o banco

( ) banco digital
( ) banco tradicional

Bloco VI - Percepção sobre bancos digitais

Apenas para usuário de bancos digitais.

17. Eu aprendo sozinho, as funcionalidades (utilizar) do mobile ou internet banking.

( ) sim
( ) não

18. Mantenho me atualizado sobre as novidades de funções do mobile ou internet banking.

( ) sim
( ) não

19. Eu acredito que existe risco financeiro quando uso o banco digital.

( ) sim
( ) não

20. Se houver uma falha de sistema durante uma transação, corro o risco de ter prejuízos financeiros.

( ) sim
( ) não

21. Meus dados ficam protegidos quando utilizo bancos digitais.

( ) sim
( ) não

ANEXO – DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Universidade Federal da Paraíba
Centro de Ciências Sociais Aplicadas
Departamento de Finanças e Contabilidade
Curso de Ciências Contábeis
Comissão de TCC

TERMO DE ORIGINALIDADE

Eu, THAISA DE ALBUQUERQUE RODRIGUES, Matrícula: 11329511, Declaro que o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) intitulado: REVOLUÇÃO DIGITAL BANCÁRIA: A PERCEPÇÃO DOS DISCENTES DO CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA apresentado ao professor (a): Prof. Dr. Tiago Henrique de Souza Echternacht, como parte das avaliações do Curso de Ciências Contábeis no período: 10°, é fruto de minha própria elaboração, havendo sido baseado em fontes teóricas devidamente referenciadas e obedecendo os padrões nacionais para referências diretas e indiretas, e em hipótese alguma representa plágio de material ora existente e disponível em qualquer meio. Dou fé, sob as penalidades previstas nos artigos 297 – 299 do Decreto-Lei Nº 2.848/1940 – Código Penal Brasileiro, como também declaro não infringir nenhum dispositivo da Lei nº 9.610/98 – Lei dos Direitos Autorais.

Portanto, ficam a Instituição, o orientador e os demais membros da banca examinadora isentos de qualquer ação negligente da minha parte, pela veracidade e originalidade desta obra.

João Pessoa, 23 de Julho de 2020

Thaisa de Albuquerque Rodrigues

Assinatura do discente