

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS
FECULDADE DE ESTUDOS SOCIAIS
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E ANÁLISE
CURSO DE CIÊNCIAS ECONÔMICAS

A UTILIZAÇÃO DE BANCOS COM O AVANÇO DA TECNOLOGIA:
UMA REVISÃO HISTÓRICA DAS INSTITUIÇÕES

ADONI-ZEDEQUE AMARAL MENEZES

MANAUS

2021

ADONI-ZEDEQUE AMARAL MENEZES

A UTILIZAÇÃO DE BANCOS COM O AVANÇO DA TECNOLOGIA:
UMA REVISÃO HISTÓRICA DAS INSTITUIÇÕES

Monografia apresentada à Faculdade de Estudos Sociais da Universidade Federal do Amazonas como requisito obrigatório à obtenção do título de Bacharel em Ciências Econômicas, sob orientação do Prof. Dimas Lasmar.

MANAUS

2021

Ficha Catalográfica

Ficha catalográfica elaborada automaticamente de acordo com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

Menezes, Adoni Zedeque Amaral

M543u A utilização de bancos com o avanço da tecnologia :
Uma revisão histórica das instituições / Adoni Zedeque
Amaral Menezes . 2021
42 f.: il. color; 31 cm.

Orientador: Dimas Jose Lasmar
TCC de Graduação (Ciências Econômicas) -
Universidade Federal do Amazonas.

1. Bancos. 2. Fintechs. 3. históricos. 4. tecnologia. 5.
reinvenção.
I. Lasmar, Dimas Jose. II. Universidade Federal do
Amazonas III. Título

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família,
meu mui querido orientador e todos aqueles
que de forma alguma não permitiram que eu desistisse.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente à Deus, meu criador, que me deu a oportunidade de crescer como uma árvore plantada junto às águas correntes. À minha família, que não desistiu de mim e me fez levantar sempre que pensava em desistir.

À minha companheira e namorada Bruna Siqueira que acompanhou todo o processo e foi meu porto seguro nos momentos de crise.

Aos meus melhores amigos, que me apoiaram em orações e estímulos, Ismaia Marry, Matheus Paiva e Jonathan Koity.

Ao melhor orientador com quem tive a oportunidade de trabalhar, Prof. Dr. Dimas Jose Lasmar.

À Universidade Federal do Amazonas, local no qual tive a oportunidade de viver e alcançar mais um degrau em minha escalada.

Ao corpo Docente e Discente da Universidade.

RESUMO

Analisou-se no presente trabalho o funcionamento e as características de instituições bancárias no decorrer do tempo, tendo como base relatos históricos através de uma pesquisa exploratória sobre a historicidade face à importância do tema. São abordados fatores como o impacto dos avanços tecnológicos para o desenvolvimento dos bancos digitais, os pontos de competitividade e a descrição de serviços prestados pelas Fintechs em comparação as instituições bancárias tradicionais. Ao analisar a reinvenção dos bancos através da história no Brasil, verificou-se que as instituições bancárias digitais possuem uma tendência crescente no mercado e que, a partir de 2016, tem alavancado a competitividade no país após a resolução 4.480, de 25 de abril, que oficializou os serviços de instituições bancárias digitais. O avanço da tecnologia possibilitou a criação de Fintechs, instituições financeiras que tem como objetivo facilitar transações de forma remota, e com o avanço das mesmas, os bancos tradicionais se reinventam e abrem a competitividade com bancos digitais. A pesquisa foi baseada em uma amostra não probabilística com acadêmicos da Universidade Federal do Amazonas do curso de economia e administração, com o intuito de explorar o grau de utilização de serviços digitais e tradicionais dos bancos. Foi submetido questionário por meio do aplicativo google, estimando-se o universo de aproximadamente 150 alunos, obtendo-se a resposta de 45 deles. Os resultados mostram que 78,5% dos entrevistados possuem faixa etária igual ou inferior aos 25 anos de idade e que mais de 78% dos entrevistados possui alto nível de confiança nas instituições bancárias digitais. Outra informação relevante é que os entrevistados tendem a confiar e utilizar cada vez mais as instituições bancárias digitais e que o maior atrativo para o público alvo não é a taxa de juros e sim o próprio nível de confiança nas instituições bancárias digitais.

Palavras-chave: Bancos, Fintechs, históricos, tecnologia, reinvenção.

ABSTRACT

In this work, the functioning and characteristics of banking institutions over time were analyzed, based on historical reports through exploratory research on the historicity given the importance of the theme. Factors such as the impact of technological advances on the development of digital banks, points of competitiveness and the description of services provided by Fintechs compared to traditional banking institutions are addressed. By analyzing the reinvention of banks throughout history in Brazil, it was found that digital banking institutions have a growing trend in the market and that, as of 2016, they have leveraged competitiveness in the country after resolution 4480, of April 25, which made the services of digital banking institutions official. The advancement of technology enabled the creation of Fintechs, financial institutions whose objective is to facilitate transactions remotely, and with their advancement, traditional banks reinvent themselves and open up their competitiveness with digital banks. The research was based on a non-probabilistic sample of academics from the Federal University of Amazonas from the course in economics and administration, with the aim of exploring the degree of use of digital and traditional banking services. A questionnaire was submitted through the google application, estimating the universe of approximately 150 students, obtaining the response of 45 of them. The results show that 78.5% of respondents are aged 25 or under and that more than 78% of respondents have a high level of trust in digital banking institutions. Another relevant piece of information is that interviewees tend to trust and use digital banking institutions more and more and that the biggest attraction for the target audience is not the interest rate, but the very level of trust in digital banking institutions.

Keywords: Banks, Fintechs, history, technology, reinvention.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	22
Figura 2	23

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	28
----------------	----

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	34
Gráfico 2	35
Gráfico 3	36
Gráfico 4	36
Gráfico 5	37
Gráfico 6	38

Sumário

RESUMO	5
ABSTRACT	6
LISTA DE FIGURAS	7
LISTA DE TABELAS	8
LISTA DE GRÁFICOS	9
Introdução	11
1. Revisão da Literatura	13
1.1. Bancos Tradicionais x Bancos Digitais	17
1.2. Serviços prestados	20
1.2.1. Poupança	21
1.2.2. Depósito Bancário	22
1.2.3. Empréstimo, Financiamento e Fiança	24
1.2.4. Cambio	25
1.2.5. PIX, TED e DOC	26
1.3. Competitividade entre os Bancos	27
2. Metodologia da pesquisa	29
3. RESULTADOS DA PESQUISA	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES	39
Referências	40

Introdução

A sociedade encontra-se em uma época de competição global para sobrevivência de empresas de diversos setores na economia. Nos últimos anos a tecnologia tem avançado de forma cada vez mais surpreendente e não é de se admirar que os bancos adotem novas estratégias para fazer frente a uma alta demanda de serviços.

Enquanto o comportamento de instituições bancárias tradicionais se mantinha estável com seus clientes através de cestas de serviços com preços diversos, os bancos digitais começam a ganhar visibilidade com o avanço tecnológico por não aplicarem taxas sobre diversos serviços oferecidos. Uma vez que o mercado digital, também chamado de e-commerce, se expande, a confiança dos usuários cresce e conseqüentemente também aumenta a facilidade de criação e acesso a contas bancárias digitais.

O mundo inteiro passou a ter atenção à expansão do mercado online, os clientes começam a se preocupar menos em ir fisicamente a centros comerciais para comparar preços e passam a ter acesso a preços competitivos a qualquer distância. Os bancos digitais se beneficiam dessa nova demanda por serviços online, uma vez que bancos tradicionais apesar de oferecerem serviços semelhantes cobram por isso. Os bancos digitais, também descritos como Fintechs, são impulsionados pela confiança no mercado digital.

A confiabilidade no comércio virtual cresce e conseqüentemente esse mercado se expande e as Fintechs se beneficiam disso, adotam estratégias para ganhar seu espaço competitivo, implementam medidas para fidelizar e indicar clientes, crescendo cada vez mais.

A justificativa deste trabalho perscruta na crescente expansão desse mercado, dito isto, observando-se o cenário pandêmico brasileiro é levantada a hipótese de que a crescente expansão dos mercados digitais se deve principalmente a situação de lockdown.

A problemática principal da pesquisa proposta é a qualificação dos dados estatísticos e econômicos disponíveis. São encontrados artigos não científicos e dados de mídias jornalísticas sobre o assunto, mas a incoerência dos dados

apontando pontos de vista que diferem entre si torna difícil de se encontrar dados confiáveis. O presente trabalho procura apresentar dados científicos sobre a expansão do mercado de bancos digitais, trazendo a discussão do impacto dessas atividades mercadológicas na sociedade por meio de artigos e dados empíricos, o trabalho expõe dados sobre o avanço tecnológico e a concussão do mesmo na economia brasileira.

Diante dessa perspectiva, questiona-se como a expansão do mercado de bancos digitais têm impactado a relação dos alunos da UFAM em serviços bancários com as instituições bancárias tradicionais?

O objetivo geral desse artigo é realizar uma pesquisa sobre o funcionamento do mercado de bancos digitais no Brasil. Os objetivos específicos deste trabalho buscam: i. Abordar as características competitivas e comparar os serviços prestados pelas instituições bancárias tradicionais e digitais; ii. Apresentar uma abordagem histórica das instituições bancárias; e iii. Apresentar uma pesquisa de campo com os acadêmicos da Universidade Federal do Amazonas.

1. Revisão da Literatura

No decorrer da história, as transações financeiras aconteceram desde antes da idade média, mas foi só posteriormente, com o surgimento da moeda, que começaram a aparecer as primeiras transações monetárias.

Como a expansão da era do metal, a cunhagem ganha espaço no ciclo econômico de cada país, o surgimento de pessoas responsáveis pela troca de moedas de um país para outro e a precificação das moedas estrangeiras em fator das moedas locais, cujo nome foi categoricamente dado como cambistas.

Posteriormente com a expansão do metalismo e a busca pelo ouro dá espaço a alocação de recursos através dos ourives, que por sua vez também adotam medidas de precificação e câmbio de moedas estrangeiras e locais, assegurados por recibos cuja anotação possuía a quantidade de metal guardada naquele estabelecimento.

Essas atividades foram as principais características para a prestação de serviços das instituições bancárias como tem-se na atualidade.

Segundo dados do Banco Central a definição de banco se representa em uma instituição financeira que por sua vez possui a custódia do dinheiro de agentes superavitários (agentes poupadores), e os empresta a agentes deficitários (tomadores de empréstimo). O dinheiro captado através dos depósitos dos poupadores (pessoas físicas e jurídicas, como pessoas individuais, companhias e governo por exemplo) é concedido por determinado valor somado aos juros propostos aos tomadores de empréstimos. Nesse tipo de negócio, pode-se dizer que determinada parte do capital monetário levantado por meio dos juros pago pelos tomadores é passado aos poupadores, acontece então o Spread bancário, que é a diferença entre essas duas taxas. (FURTADO, 2020, p.16)

Em seu livro bancos oficiais no Brasil, Costa Neto cita que uma das maiores pautas de discussões sobre a oficialização das instituições bancárias estaduais e federais se encontra na forma de organização institucional, de tal forma que se pode afirmar ser uma das principais ferramentas de política econômica do país. O relacionamento entre o Estado e a atividade econômica das instituições bancárias no Brasil tem como ponto de ignição no ano da vinda da Corte Portuguesa, em meados

de 1808. Nesse interim, a expansão e desenvolvimento das instituições bancárias como se vem hoje, tem um corrente histórico (2004).

A instituição do Banco do Brasil através do Alvará de 12 de outubro de 1808 integra-se no conjunto de medidas de organização económica e financeira naturalmente associadas à instalação da corte portuguesa no Brasil. Neste sentido, cumpre destacar a Carta régia inaugural de 28 de janeiro de 1808 que estabeleceu novas regras de abertura dos portos brasileiros ao comércio internacional, o novo enquadramento legislativo dado à instalação de manufacturas no Brasil (Alvará, 1º abr. 1808) e a criação ou adaptação de instituições régias - tais como a Junta do Comércio ou o Real Erário - ao novo ambiente político decorrente da presença duradoura da corte no Rio de Janeiro. Estas são algumas das principais ações políticas que permitem entender a exigência de criação de um instrumento de natureza bancária e financeira com o objectivo de organizar e centralizar as indispensáveis operações de circulação monetária e de financiamento de actividades económicas públicas e privadas. (CARDOSO, 2010, p.3)

Segundo Costa Neto, D. João VI, que havia assumido o trono português em 1799, e chegado ao Brasil em 1808 pressionado pelas investidas de Napoleão, baixou um Ato Real criando o primeiro Banco do Brasil (BB). Este, o banco tinha como principais agentes a corte portuguesa e os comerciantes ligados a ela, entretanto foi controlado e administrado por pessoas indicadas pelo rei. (COSTA NETO, 2004, p. 14)

A estratégia de ter um banco estatal controlado por pessoas indicadas pelo rei não foi eficaz por muito tempo, logo as decisões partidárias e os favores de crédito cedidos pela instituição além do alto nível de inadimplência ocasionaram em uma instabilidade financeira e conseqüentemente em insegurança económica.

Da apresentação e revisão do legado historiográfico existente, importa concluir que o Banco do Brasil fracassou nos seus intentos, essencialmente em razão das más soluções (emissão descontrolada de papel-moeda) e da má gestão (fraudes e prevalência de mesquinhos interesses particulares) dos fundos destinados a financiamento das despesas públicas executadas pelo Real Erário instalado no Rio de Janeiro. (CARDOSO, 2010, p. 179)

Em seu livro, Bancos Oficiais no Brasil, Costa Neto também cita o surgimento de um novo Banco do Brasil, na década de 50 do século XIX, para ser mais exato, no ano de 1853, foi implementado uma nova proposto no Brasil, a implementação de um novo Banco do Brasil, agora de cunho estatal, fruto da fusão do Banco do Brasil, por Mauá, com o Banco Comercial do Rio de Janeiro, principais instituições bancárias à época. Essa fusão viria a ser promovida pelo governo imperial

do Brasil visando à implementação de uma reforma financeira, que permitiria a instituição bancária o desenvolvimento da moeda nacional através de emissões exclusivas de papel moeda. (COSTA NETO, 2004, p. 14)

Esse foi um ponto chave na história do Brasil, a partir daí outros bancos começaram a aparecer, em 1861, já no governo de Dom Pedro II, assinou o decreto que permitiu a criação da Caixa Econômica como banco da Corte, e tinha como principal objetivo o penhor e as transações de depósitos.

O texto não deixa dúvidas sobre o que pretendia a elite política do País para o funcionamento da primeira caixa econômica oficial, a saber: criar dois tipos de serviços financeiros. O primeiro deles, o penhor, visava dar a possibilidade as classes populares de obterem um auxílio imediato em horas de dificuldades econômicas mais prementes, por meio do chamado Monte de Socorro, o qual emprestava dinheiro, tomando por base o valor de objetos que fossem entregues para penhor. O penhor tinha um tempo máximo determinado para que a pessoa pudesse pagar o empréstimo e assim recuperar o objeto penhorado. Se o tempo expirasse sem o devido pagamento, o objeto era leiloado. O segundo serviço financeiro era recolher depósitos sob poupança. [...] De início, é interessante notar como o discurso dos criadores da caixa voltava-se para as camadas populares. Tinha-se em mente atingir os mais pobres (LUZIO, 2019, p. 2)

Posteriormente, em meados do Século XIX, inicia-se uma série de estímulos para criação de bancos estatais com senhores indicados pela corte. A estratégia de ter um banco estatal controlado por pessoas indicadas pelo rei não foi eficaz por muito tempo, logo as decisões partidárias tornaram a instituição difícil de ser controlada. Já na época do café outras instituições bancárias com capital estrangeiro passam a participar no crédito de hipotecas e crédito agrícola, mas não sem incentivos governamentais atrativos para essa participação.

No mês de agosto de 1904, foi autorizado pelo governo do estado de São Paulo, a lei de número 923 que garantiria uma taxa de juros-ouro de 6% ao capital de até 2 milhões de esterlinas, em um prazo de até 20 anos, para bancos estrangeiros que fundassem sedes na capital do estado, com o principal objetivo de concretizar investimentos e transações para o crédito agrícola regional. (COSTA NETO, 2004, p. 32 APUD COSTA, 1988, v. I, p. 48)

Nesse interim, os atrativos propostos não foram suficientes pois as inseguranças sob as expectativas ainda eram instáveis demais para que as instituições fizessem investimentos desse porte na região e só então em 1909 conseguiu-se as primeiras instituições estaduais no Brasil.

Entre 1909 e 1911, quando duas firmas franceses fundaram das capitais de São Paulo (1909), do Espírito Santo (1911) e de Minas Gerais (1911), respectivamente, o Banco de Crédito Hipotecário e Agrícola do Estado de São Paulo (BCHASP), o Banco Hipotecário e Agrícola do Espírito Santo e o Banco Hipotecário e Agrícola de Minas Gerais, era uma planet positivas as expectativas em relação à indústria do café. (COSTA NETO, 2004, p. 33)

Em 9 de julho de 1942, no estado do Amazonas é implantado a partir do Acordo de Washington firmado entre Estados Unidos e Brasil, o decreto-lei de número 4.451 com o intuito de criar o banco de crédito da borracha. Tal empreendimento teria participação de acionistas de ambos os países e seu principal objetivo era financiar a produção de borracha exportada para os países aliados durante a segunda guerra mundial, os investimentos posteriormente serias utilizados para revitalizar os seringais da região e estimular a economia proveniente da produção e exportação do insumo proposto. (BANCO DA AMAZONIA, 2021, s. d.)

É difícil dizer o ano exato em que surgiu a primeira Fintech, mas é muito comum os investidores e pesquisadores da área atribuírem a primeira startup de transações financeiras a Paypal, que foi fundada sob o nome original de Confinity, em 1998. (WILLIAMS, 2007, p. 32)

Em 1999 as primeiras transações financeiras digitais passam a surgir através da Paypal com pagamentos sendo feitos via e-mail, se consolidando no ano seguinte através de sites de compras online como E-bay e sites de leilões online. A partir daí a empresa continua se reinventando, se consolidando e crescendo cada vez mais, em 2019 foi a primeira empresa estrangeira a sancionada a oferecer serviços de pagamentos online na China. (PAYPAL, 2021, s. d.)

No Brasil, as instituições bancárias digitais só surgiram a partir da resolução Oficial da União de número 4.480, de 25 de abril de 2016, que autorizava a abertura e encerramento de contas através de meio eletrônico. A resolução manifesta que são considerados meios eletrônicos os instrumentos de troca de informação não presenciais, ou seja, são instrumentos de utilização remota. (TOMBINI, 2016, p. 15)

Frente a revolução 4.0, as instituições bancárias precisavam se reinventar, e após a publicação do decreto anteriormente citados elas passam a investir nesse novo ramo de transações financeiras, apoiando a construção de meios de pagamentos de forma digital, as primeiras instituições de pagamentos que surgiram após o decreto datam a criação do Banco Inter como operações de câmbio e

transações online, o banco Votorantim com através da plataforma Neon pagamentos S.A. e o banco J&F Original. (MELO, 2019, s. d.)

A partir daí várias Fintechs passam a surgir, para entrar no mercado uma das estratégias mais utilizadas pelas startups foi começar como instituição de pagamentos não financeiras que executavam serviços de pagamentos em nome de outras instituições, é o caso da Neon Pagamentos S.A. (NEON PAGAMENTOS S.A., 2021, s. d.)

1.1. Bancos Tradicionais x Bancos Digitais

Bancos tradicionais ou Instituições bancárias tradicionais, segundo dados do Banco Central do Brasil (BACEN) são organizações de cunho financeiro cujos objetivos são facilitar e assegurar transações financeiras entre pessoas físicas ou jurídicas.

Os bancos comerciais são instituições financeiras privadas ou públicas, que têm como objetivo principal ofertar recursos para financiar, a curto e médio prazos, o comércio, a indústria, as empresas prestadoras de serviços, as pessoas físicas e terceiros em geral (CAMARGO, 2009, p. 53)

As instituições possuem um papel circunstancial para a dinamização dos recursos econômicos e financeiros, a função de asseguradores monetários, de retentores de moedas e empréstimos faz com que essas instituições girem a economia dos países.

Sendo bem conhecida a vantagem que resulta aos estados comerciantes do estabelecimento e introdução de bancos públicos, que tanto facilitam a circulação geral, contribuindo a diminuir o juro dos capitais e introduzindo uma moeda artificial, que deixa empregar no comércio exterior os metais preciosos e tirar dos mesmos um lucro anual sem que daí resulte ao comércio falta ou estagnação, a que também crescem as utilidades do estabelecimento de um grande e mais extenso crédito. (SILVA, 2007, p. 166, apud CARDOSO, 2010, p.5)

Segundo o BACEN, “Com esse negócio de guardar, emprestar dinheiro e dar recibos, os ourives se tornaram os primeiros banqueiros, e suas oficinas (ateliês) começaram a ser chamadas de bancos” (2002)

Os bancos digitais começam a ganhar espaço a partir do avanço tecnológico da Internet e do comércio eletrônico por meio virtual, que por sua vez aumentou não só a concorrência comercial entre instituições físicas como também a concorrência das instituições financeiras.

O que antes demandava tempo de deslocamento, procura por produtos e pesquisa de preços através de meios físicos, com o avanço da tecnologia, dá espaço a meios eletrônicos que dão ao consumidor as mesmas informações, mas sem a necessidade de deslocamento físico, tudo através de um clique.

Dito isto, para atender a alta demanda por prestação de serviços por meio eletrônico os bancos tradicionais começam a utilizar da tecnologia para atender seus clientes, criam web sites, desenvolvem aplicativos e ofertam serviços para fidelização de clientes cobrando cestas de manutenção bancária.

Os bancos digitais, ou Fintechs, surgem para competir com as instituições tradicionais, com a ausência de taxas, indicação para fidelização de clientes, proporcionando os mesmos serviços que as instituições bancárias físicas, estes acabam tomando seu lugar no ciclo econômico.

Segundo dados da plataforma do Banco Central do Brasil, Fintechs são instituições empresariais que tem como uma das principais atividades introduzir inovações em mercados financeiros, tais inovação deve ser feitas através do uso de tecnologias, mitigando a burocracia e como consequência criando modelos de negócio totalmente novos. As Fintechs atuam através de plataformas de uso remoto e oferecem serviços digitais inovadores ao setor, impulsionando o mercado competitivo. (BANCO CENTRAL, 2021, s. d.)

Por um lado, tem-se os bancos tradicionais prestando serviços com altas taxas, ofertando crédito e poupança para seus clientes, mas com confiabilidade por tempo de serviço prestado, por outro tem-se os bancos digitais, prestando alguns dos mesmos serviços agora com a ausência de taxas em quase todos os serviços, ainda com um nível não tão alto de confiabilidade.

Basicamente o que diferencia essas soluções do *Web banking* é o fato de ele ser baseado num modelo de utilização de sistemas abertos, que é característica da Internet. Em primeiro lugar, numa solução aberta, os *softwares* utilizados pelo usuário do *home banking* (*browsers* da Web) são de conhecimento público e o banco não precisa preocupar-se em treinar ninguém para o uso de um *software* específico. Além disso, a atualização de versões não implica a substituição de softwares já distribuídos aos usuários, pois é feita apenas no servidor do banco. E também muito importante é o fato de que o banco, por meio da Web, mantém maior controle de sua imagem e marca, o que não acontece se o *home banking* é feito por meio de *softwares* de terceiros, como a *Microsoft* ou a *AOL*, por exemplo (DINIZ, 2000, p. 31)

O termo Fintech provém da redução do termo inglês Financial Technology, na atualidade é muito mais utilizado para em associação ao conceito de inovação tecnológica, não limitado apenas a instituições de transações bancárias de forma remota, mas também a termos de inovação tecnológica de cunho financeiro, normalmente utilizado no meio das startups como um todo. (MARQUES, 2019, p. 27)

Segundo dados do Banco Central do Brasil, as Fintechs geram benefícios para os consumidores no geral, através da competição bancária, os agentes consumidores passam a adquirir maior eficiência e concorrência no mercado de crédito, como também facilidade de acesso às transações bancárias, mitigação da burocracia relativa ao acesso de crédito bancário, facilidade de negociações para redução de custos de créditos, inovação nos serviços por parte das instituições, como também maior acesso ao sistema financeiro nacional. (BCB, 2021, s. d.)

Com o avanço da era digital, o aprimoramento das Fintechs é proporcional e isso impulsiona o crescimento do mercado competitivo, como resultado disso até 2018 mais de 400 iniciativas de Fintechs foram criadas no Brasil segundo a FintechLab. (FintechLab, 2018, apud MARQUES, 2019, p. 28)

É muito importante destacar que o termo Fintech não necessariamente se limita a bancos digitais, as Fintechs englobam serviços de inovações tecnológicas financeiras, tais como corretoras, bancos, aplicativos de cashback e outros.

Desde o início das instituições bancárias no Brasil, o principal objetivo das mesmas é captar recursos dos usuários e emprestar a outros a determinada taxa de juros. As instituições tradicionais que já possuíam um capital alto e uma sólida estrutura no mercado financeiro já iniciaram seu processo de inovação tecnológica, é raro, nos dias atuais, um banco tradicional de grande desempenho não fazer uso de aplicativos.

Todavia, os bancos digitais ganharam muito espaço nos últimos anos, principalmente durante a pandemia do Covid-19, onde os clientes passaram a utilizar mais os serviços digitais, conseqüentemente a confiança na web banking cresceu. Um dos bancos digitais que mais se desenvolveu é o Inter, por exemplo, que cresceu de tal forma que em abril de 2018 e consolidou abrindo ações na bolsa de valores e multiplicando seu patrimônio cada vez mais.

1.2. Serviços prestados

As instituições bancárias são responsáveis por intermediar transações bancárias entre agentes (pessoas físicas e jurídicas) captando e transferindo recursos, garantindo a prestação de seus serviços. Há uma quantidade significativa de serviços prestados pelos bancos, que vão desde depósito financeiro a empréstimos e financiamentos.

“Os contratos bancários são os instrumentos jurídicos para o exercício da atividade de intermediação monetária” (RIOS, 2015, s. d.)

Segundo Eduardo Rios, os contratos bancários são operações que compreendem serviços prestados pelos bancos e podem ser divididos em duas categorias, as típicas e atípicas. As típicas são serviços previstos em Lei, e encaixam nas operações passivas citadas pelo Banco Central. As atípicas são os serviços que se relacionam com atividades correlatadas, não previstos em lei e exercidas também por empresas de caráter privado. Segundo dados da plataforma do Banco Central, “No Brasil, há várias categorias de *Fintechs*: de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços”. (BANCO CENTRAL, 2021, s. d.)

Destes serviços prestados, destacam-se a Poupança, Depósito Bancário, Empréstimo, Fiança, Cambio, Pix e outros.

1.2.1. Poupança

A poupança é o tipo de investimento bancário mais antigo do Brasil, os primeiros relatos históricos de legislações e regulamentações acerca do assunto datam a época de 1861, não por coincidência na mesma época de assinatura do decreto que legislava a abertura da Caixa Econômica Federal (Redação Nubank, 2020, s. d.).

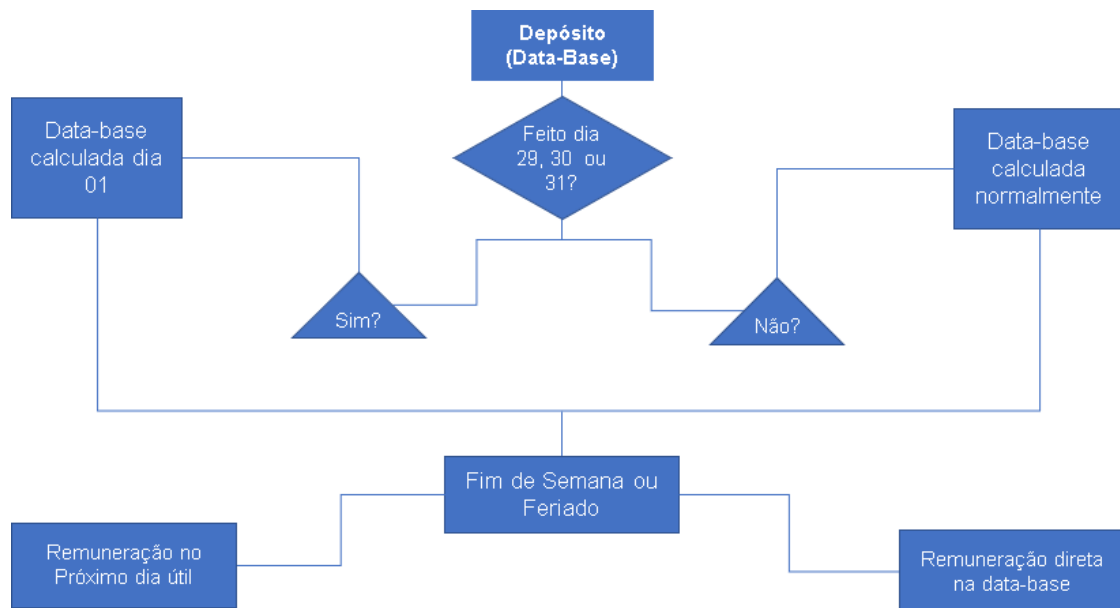
Falar da origem das contas de poupança no Brasil é falar da primeira caixa econômica garantida pelo governo, criada no País. A origem destas duas instituições é entrelaçada. Pode-se afirmar que a caixa econômica foi criada para, principalmente, recolher os depósitos de poupança popular no Brasil. (LUZIO, 2019, p. 1)

Segundo dados da Nubank, o termo poupança pode se referir a duas coisas diferentes, a caderneta de poupança e a conta poupança. Onde a caderneta de poupança é um tipo de investimento de baixo risco, controlado essencialmente pelo Governo Federal com o objetivo de guardar recursos monetários e a Conta Poupança por sua vez é um tipo específico de conta bancária para que os agentes correntista possam aplicar sua caderneta. (NUBANK, 2020, s. d.)

O processo de Rendimentos da poupança, segundo dados da Caixa Econômica Federal, segue a metodologia de periodicidade, onde os rendimentos são creditados na data base seguindo 30 dias após o depósito. Nessa estratégia pode vir a surgir um número alto de datas base em relação aos juros provenientes da transação e a correção monetária. (CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, 2021, s. d.)

Segundo dados da redação da Caixa Econômica Federal, na plataforma de perguntas frequentes, os rendimentos da Poupança seguem determinado padrão a ser creditado na data base (ou seja, a cada 30 dias após o depósito). O padrão dita que uma conta pode ter várias datas-bases para o recebimento das correções de juros e moeda. É importante destacar também que a rentabilidade da poupança é pré definida pela variação mensal da taxa de juros referencial somada a 0,5%. Essa taxa de juros referencial é calculada pelo governo, é correto afirmar que todas as contas bancárias de poupança usam a mesma metodologia para cálculo de juros na poupança. (REDAÇÃO CAIXA ECONOMICA FEDERAL, 2021, s. d.)

Figura 1 – Fluxograma – processo de remuneração por data-base



Fonte: Autor da obra.

1.2.2. Depósito Bancário

Segundo dados do Btg Pactual Digital, pode-se afirmar que um depósito bancário é um serviço onde a instituição bancária é um agente passivo, ela funciona captando fundos dos agentes ativos (nesse caso, pessoas físicas e jurídicas) e se responsabilizando a remunerar o montante depositado por determinado prazo de tempo, em comum acordo as condições pré-determinadas em contrato. É o caso da poupança que funciona como uma conta bancária com o objetivo de que os agentes ativos guardem seus fundos para poupar no presente assegurando um capital no futuro, esses agentes também são remunerados na data de aniversário mensal desses depósitos. Há também Serviços como Certificados de Depósito Bancário (CDB) e Certificado de Depósito Interbancário (CDI) onde o banco age como agente intermediário captando e capitalizando os fundos através das pessoas físicas com os CDBs e com outros bancos com os CDIs (2020)

O Certificado de depósito bancário, também chamado de CDB, é uma modalidade de título emitido pelas instituições bancárias com a finalidade de adquirir

poder de negociação bancária através de pessoas físicas que por sua vez recebem remuneração através da taxa de juros. Os CDBs possuem três formas de remuneração: acompanhando a o CDI como espelho da taxa Selic, acompanhando o IPCA com o acréscimo de determinada taxa fixa ou podem ser prefixados a uma taxa acordada. (BTG PACTUAL DIGITAL, 2020, s.d.)

Alguns bancos digitais, como por exemplo a Nubank e Inter, possuem investimentos de liquidez diárias, utilizando o dinheiro em conta dos consumidores (previamente sinalizados) para transações financeiras e remunerando os mesmos por isso. Outros bancos digitais, como o neon por exemplo, possuem a opção de investir em CDBs diretamente em sua plataforma como se verifica na figura 1.

Figura 2 – Plataforma Neon Pagamentos SA



Fonte: Neon Pagamentos SA, 2021.

Segundo dados do Banco Central do Brasil, os serviços de depósitos bancários que eram exclusivos das instituições bancárias passaram a ser regulamentados para Fintechs e instituições de investimentos (Corretoras, por exemplo). (2020)

Antes restrito a bancos, esse tipo de investimento passa a fazer parte das possibilidades de serviços a serem oferecidos por esse tipo de instituição financeira. O CDB é um investimento de renda fixa em que o investidor deposita um valor na instituição financeira por determinado período (a prazo) em troca de uma remuneração (juros). [...] Na mesma regulamentação, o CMN deixou claro quais outros instrumentos de captação já podiam ser usados por financeiras: depósito interfinanceiro, depósito a prazo com garantia especial (DPGE), letra de câmbio, letra de crédito do agronegócio (LCA), letra financeira (LF), letra imobiliária garantida (LIG), operação compromissada e recibo de depósito bancário. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020, s. d.)

1.2.3. Empréstimo, Financiamento e Fiança

O mútuo bancário ou também chamado comumente de empréstimo é um dos serviços bancários onde o banco assume o papel de credor financeiro e fornece os fundos monetários para os agentes passivos, que por sua vez, assumem o papel de devedores. Nesse tipo de serviço os devedores assumem a responsabilidade de reincidentir o valor tomado como empréstimo, durante um prazo determinado com as devidas correções feitas através dos encargos previstos em contratos, isso inclui a taxa de juros e taxa de juros por atraso.

Empréstimo não têm destinação específica Financiamento destinação específica o Custo Efetivo Total (CET), de cada operação de empréstimo ou financiamento é um contrato entre o cliente e uma instituição financeira (banco, cooperativa de crédito, caixa econômica) pelo qual o cliente recebe uma quantia em dinheiro que deverá ser devolvida em prazo determinado, acrescida dos juros acertados. Os recursos obtidos no empréstimo. Exemplo de empréstimos: consignado, Crédito Direto ao Consumidor (CDC), empréstimo pessoal (BCB, 2020, s. d.)

Sobre financiamento, esse tipo de serviço bancário é bem semelhante aos empréstimos, mas pode-se dizer que esse tipo de transação bancária possui objetivos específicos diferenciados, tendo como obrigação ser utilizado para os fins justificados por meio de acordo no ato de contratação e não podendo ser utilizado para outro fim, normalmente é utilizado para a aquisição de imóveis e veículos para pessoas físicas e jurídicas. (CARLA, 2021, s. d.)

A pessoa ou a empresa contrata a operação para comprar um bem ou adquirir um serviço específicos, como no caso de financiamento de um veículo ou uma moto. Geralmente o bem financiado serve como garantia do financiamento e, por isso, os juros, nessas situações, costumam ser menores. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020, p. 1)

A competição entre os bancos tradicionais e digitais é ligada diretamente a taxa de juros indexada pelo banco em questão, que podem variar de 3% a 12% mensalmente dependendo do banco.

A fiança, prestada pelas instituições bancárias é um contrato de garantia bancária local e tem por objetivo assegurar as obrigações financeiras dos contratantes. Nesse tipo de serviço os bancos tomam o papel de agentes passivos que garantem os fundos dos beneficiários que por sua vez podem ser pessoas físicas ou jurídicas. Segundo dados do Banco Votorantim, o público alvo desse serviço pessoas jurídicas que precisam de garantia para tornar viável transações comerciais (VOTORANTIM, 2018, s. d.).

1.2.4. Cambio

A taxa de câmbio é necessariamente o valor da moeda estrangeira em moeda nacional, tendo isso em vista. Para exemplificar, a troca cambial se faz necessária para adquirir produtos estrangeiros uma vez que o agente ativo se propõe a se deslocar para quaisquer outros países estrangeiros que não aceitam a moeda doméstica.

As operações de câmbio são formalizadas pelo uso de formulário definido pelo BCB, denominado contrato de câmbio, que é registrado no Sistema de Informações do Banco Central (Sisbacen), permitindo a identificação dos clientes, a natureza e o valor da operação, entre outras informações. Nas operações de até US\$10.000,00, ou seu equivalente em outras moedas, são dispensadas a formalização do contrato de câmbio. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2015, p. 5)

O câmbio é um serviço prestado por algumas instituições bancárias autorizadas a fazerem transações financeiras no exterior.

Segundo dados do Banco Central,

Os bancos de câmbio são instituições financeiras autorizadas a realizar, sem restrições, operações de câmbio e operações de crédito vinculadas às de

câmbio, como financiamentos à exportação e importação e adiantamentos sobre contratos de câmbio, e ainda a receber depósitos em contas sem remuneração, não movimentáveis por cheque ou por meio eletrônico pelo titular, cujos recursos sejam destinados à realização das operações acima citadas. Na denominação dessas instituições deve constar a expressão "Banco de Câmbio" (CMN, 2006, p.3)

1.2.5. PIX, TED e DOC

Segundo dados do Banco Central, o Pix é um serviço de pagamento instantâneo brasileiro prestados pelas instituições bancárias, é tramitado por meio eletrônico da mesma forma que a Transferência Eletrônica Disponível (TED) e o Documento de Ordem de Crédito (DOC) mas pode ser realizado através de contas poupança, contas-corrente ou contas de pagamento pré-pagas, não há limite mínimo para pagamentos ou transferências via Pix. (Banco Central, 2020, s. d.)

A Transferência Eletrônica Disponível é um serviço em que os bancos tem um comportamento passivo e os indivíduos podem transferir recursos financeiros com prazos curtos, normalmente é finalizada no mesmo dia, se feita durante o expediente bancário.

O Documento de Ordem de Crédito assim como o PIX e o TED é um serviço de Transação, mas demanda um período mais longo e normalmente é finalizado no dia posterior ao início da transação, é mais utilizado para fazer transferência para instituições bancárias diferentes.

As transferências tradicionais no Brasil são entre contas da mesma instituição (transferência simples) ou entre contas de instituições diferentes (TED e DOC). O Pix é mais uma opção disponível à população que convive com os tipos tradicionais. A diferença é que, com o Pix, não é necessário saber onde a outra pessoa tem conta. Você realiza a transferência a partir, por exemplo, de um telefone na sua lista de contatos, usando a Chave Pix. Outra diferença é que o Pix não tem limite de horário, nem de dia da semana e os recursos são disponibilizados ao recebedor em poucos segundos. O Pix funciona 24 horas, 7 dias por semana, entre quaisquer bancos, de banco para *Fintech*, de *Fintech* para instituição de pagamento, entre outros. (BACEN, 2020, s. d.)

1.3. Competitividade entre os Bancos

Segundo a dados do Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos (DEBAN) do Banco Central do Brasil, há 274 instituições bancárias na Relação de Participantes do Sistema de Transferências de Reservas. (2020)

A competição entre bancos tradicionais e digitais varia do ponto de confiabilidade e de disponibilidade de fundos, a atualização das instituições bancárias para o mercado online é necessária. Segundo dados do Portal de Cooperativismo Financeiro, o Ranking Digital de Bancos Brasileiros apresenta um alto número de plataformas de mídias sociais entre bancos, onde Itaú, Bradesco e Santander estão entre os primeiros com mais de 5 milhões de plataformas até fevereiro de 2020. Portal do Cooperativismo Financeiro (2020)

Carvalho (2004) aponta para a existência de um paradoxo no Sistema Financeiro Brasileiro em relação aos demais países em desenvolvimento, especialmente da América Latina. Por um lado, as instituições financeiras brasileiras são extremamente sólidas e competitivas. De fato, os bancos estrangeiros que se instalaram no país na década de 1990, em geral, não foram capazes de conquistar espaços significativos no mercado doméstico. Por outro lado, a funcionalidade do SFB é muito baixa, especialmente em termos macroeconômicos. A relação crédito privado/PIB, por exemplo, continua muito abaixo da média internacional (Apud CAMARGO, 2009, p. 21)

Em setembro de 2019, o Conta Fácil, o banco digital do Banco do Brasil, lançou uma atualização do seu aplicativo de mobile Banking e 13,6 milhões de usuários fizeram utilizações em um curto prazo, e segundo dados do próprio banco, a taxa de utilização por meios virtuais também cresceu.

A tabela 1 mostra a nota que os aplicativos de alguns dos principais bancos receberam dos usuários no aplicativo da PlayStore do Sistema Android.

Tabela 1 – Nota dos aplicativos de Bancos na PlayStore

Aplicativo	Nota na PlayStore	Número de Avaliações
Banco do Brasil	4,7	2.954.029
Itaú Unibanco	4,2	1.602.769
Bradesco	4,3	1.784.257
Santander	4,2	1.456.205
Nubank	4,2	483 mil
Neon	4,3	228 mil
Inter	4,4	424.305

Fonte: Adaptado de PlayStore. 2020.

A competitividade entre os bancos é nítida e cada um busca estimular suas atividades através de atualizações e capacitações tecnológicas.

2. Metodologia da pesquisa

Neste tópico é possível verificar a forma como a pesquisa foi realizada, possibilitando, assim, a apuração sobre a consistência da pesquisa e a possibilidade de pesquisadores replicarem a busca por esta temática de forma prática, direta e simples.

A pesquisa caracteriza-se como uma abordagem primeiramente qualitativa, de natureza pura, ou seja, traz uma coleta de informações cujos objetivos visam descrever e explicar os dados coletados. Como foco secundário, a pesquisa caracteriza-se como quantitativa, com a finalidade de levantar dados não probabilísticos para o enriquecimento da discussão e resultados do presente trabalho.

A pesquisa é apresentada sob a abordagem qualitativa, que tem como conceito uma análise de caráter subjetiva, de forma que não pretende quantificar estatisticamente o tema da pesquisa, mas trazer um enriquecimento teórico e científico para o tema. Além de possuir também uma abordagem descritiva procurando apresentar e reunir dados isolados para qualificar a pesquisa como um todo. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 104)

O tipo de pesquisa utilizado nesse trabalho de conclusão de curso é a pesquisa exploratória, que segundo Köche é o tipo de pesquisa mais utilizado entre as ciências sociais, diferente das pesquisas experimental e descritiva, a pesquisa exploratória não depende fundamentalmente na relação entre as variáveis propostas, mas principalmente do levantamento de dados entre variáveis e a caracterização da abordagem da mesma. (KÖCHE, 2002, p. 126)

Em primeiro momento, foi proposto a escolha do tema da pesquisa, inicialmente o tema da pesquisa viria a ser “bancos virtuais”, se encaixando no eixo de economia da tecnologia e finanças. Junto ao título inicial “a utilização de bancos digitais”, porém a quantidade de produção científica existente não supriria a necessidade produtiva da pesquisa.

Dito isto, o tema escolhido foi “Instituições bancárias”, delimitando o tema para uma abordagem histórica das instituições bancárias tradicionais com o aditivo da competição com as instituições bancárias digitais.

Feita a escolha do tema e definido o título e tipo da pesquisa, foi proposto o seguinte problema; “O que tem expandido o mercado de bancos digitais?”. Tal pergunta é respondida no item 1.1 onde o autor descreve que as Fintechs

(especificamente os bancos digitais) impulsionam a competitividade entre as instituições bancárias.

Segundo Köche, o problema está delimitado de forma eficaz quando a pergunta problema especifica de forma clara a ou as dúvidas pré-sequenciais da pesquisa. (KÖSCHE, 2002, p. 130)

Após a elaboração e delimitação do problema da pesquisa, foi destacado dos objetivos da mesma, onde o objetivo geral é realizar uma análise sobre o funcionamento do mercado de bancos digitais no Brasil, delimitado a 3 objetivos específicos sendo eles:

Abordar as características competitivas de bancos tradicionais e digitais;

Apresentar uma abordagem histórica das instituições bancárias;

Comparar os serviços prestados pelas instituições tradicionais com as instituições bancárias digitais.

Feito a objetivação da pesquisa, seguindo a linha de raciocínio do orientador, foi feita a justificativa da pesquisa que se fundamenta na crescente expansão da utilização dos serviços de bancos digitais, isso implica na utilização da pesquisa exploratória para enriquecer o tema.

Ainda na etapa preparatória da pesquisa, foi escolhido que o corpo da pesquisa seria feito através de uma revisão da literatura.

O objetivo da revisão da literatura é o de aumentar o acervo de informações e de conhecimentos do investigador com as contribuições teóricas já produzidas pela ciência para que, sustentando-se em alicerces de conhecimentos mais sólidos, possa tratar o seu objeto de investigação de forma mais segura. (KÖSCHE, 2002, p. 131)

Para desenvolver este trabalho foi utilizado um planejamento de pesquisa, que compreende plataformas de dados científicos como Scielo, Google Acadêmico e o Sistema de bibliotecas Digital da Fundação Getúlio Vargas.

O método de pesquisa mais amplo foi aplicado por meio da utilização de palavras-chave digitadas nas plataformas anteriormente citadas, para as pesquisas descritas a seguir:

I: Bancos digitais;

II: Bancos Virtuais;

III: Bancos

IV: Mercado Financeiro Online

V: Comércio Digital

Nesse primeiro momento de pesquisa, foram selecionados cerca de 16 artigos por meio dos títulos encontrados. Dos 16 artigos selecionados, foi feita uma leitura dos resumos propostos pelos mesmos dos quais 6 foram selecionados como base científica.

Fechada essa etapa de pesquisa ampla, foi feita então uma segunda pesquisa em livros, jornais, revistas e artigos de meios eletrônicos com o objetivo elucidar um método científico comparativo entre as instituições bancárias.

Para estabelecer um comparativo, foi feita uma pesquisa através das notas dadas por usuários dos aplicativos de bancos coletada através da PlayStore, gerando a tabela 1.

Os dados dessa pesquisa foram obtidos por meio eletrônico em sites como o do Banco Central do Brasil (BC), Sites de Instituições bancárias, Plataformas de artigos e sites de investimentos. Estes disponibilizam, relatórios e artigos com uma grande variedade de informações do setor bancário brasileiro.

Quanto a coleta de informações foi desenvolvida a partir de dados secundários, a partir da leitura e levantamento informativos para basear o presente trabalho, foi utilizada uma abordagem de observação simples, os dados foram tratados de acordo com a relevância das publicações para basear os objetivos do trabalho, foram expostos no mesmo através de citações diretas e indiretas.

A investigação preliminar no que tange a estudos exploratórios segue a linha de raciocínio através de dois aspectos de pesquisa; documentos e contatos diretos. Com relação aos tipos de documentos, são classificados como fonte primárias (dados históricos, bibliográficos, estatísticos, informativos, pesquisas e materiais cartográficos em geral, arquivos oficiais e particulares, registros escritos, documentação pessoal, correspondência pública ou privada...) e fontes secundárias (obras de imprensa, publicações não oficiais e obras literárias por exemplo). Sobre os cantados diretos, “[...], pesquisa de campo ou de laboratório são realizados com pessoas que podem fornecer dados ou sugerir possíveis fontes de informações úteis”. (MARCONI; LAKATOS, 2003, p. 159)

Após a produção da base teórico foi introduzido o período de coleta de dados por meio virtual. Foi utilizado a plataforma digital do google forms, onde foram inseridas um total de oito perguntas, sendo 7 delas de múltipla escolha.

A pesquisa amostral foi produzida com o intuito de analisar o quantitativo de alunos da Universidade Federal do Amazonas que utiliza os serviços de bancos digitais e o quantitativo que utiliza os bancos tradicionais, bem como a expectativa deles ao longo de 5 anos e a confiabilidade dos mesmos nas instituições digitais. A priori, o objetivo geral dessa pesquisa é enriquecer e o trabalho como um todo e supor um possível cenário não estatístico.

Em favor da pandemia do Covid-19, a pesquisa para obtenção de resultados não pode ser feita de forma presencial, dessa forma a coleta de dados e tabulação de forma primária foi afetada. A opção que surgiu foi adaptar pesquisa para plataforma remota, todavia não alcançou o número desejado inicialmente para fomentar a pesquisa amostral de acadêmicos da UFAM.

Com base na informação citada a cima, nesse trabalho foi utilizado a plataforma de formulários da google, para organização dos gráficos e tabulação dos resultados da pesquisa. Foram submetidos 6 gráficos, e a partir da coleta de resultados dos mesmos, foi feita a discussão e apresentação dos resultados.

As perguntas da pesquisa foram submetidas por meio de formulário eletrônico, encaminhados através de endereço digital e compartilhado por meio de grupos em redes sociais, WhatsApp, nos quais este pesquisador era um dos membros durante a realização da pesquisa, no primeiro semestre de 2021, nas turmas dos alunos da Universidade Federal do Amazonas, especificamente dos cursos Engenharia da Computação, Economia e Administração. Foram enviados também formulários por professores a alunos dos mesmos cursos. Contribuíram também com a divulgação do formulário alunos dos cursos de Arquitetura e Psicologia por meio de suas redes sociais, especificamente por WhatsApp. Ressalta-se, porém, que não foi possível identificar o número total de alunos para os quais foi enviado o formulário.

Um dos principais pontos a ser destacado quanto a limitação da pesquisa foi a impossibilidade de abordagem pessoal por conta da Pandemia, o que dificultou o acesso e o convencimento de um número maior de alunos entrevistados e de respondentes. Durante o período letivo pré-pandemia tornava-se simples de mapear e visitar turmas dentro da universidade, facilitando a coleta de dados por meio de entrevistas e tabulações diretas, tal dificuldade impossibilitou a tomada e exibição de

dados em alta quantidade de forma remota, o que tornou difícil de se quantificar o alcance do público alvo.

Outra das principais dificuldades encontradas foi não ser possível encontrar produções científicas e bibliografia diversa para melhor qualificar o trabalho. Ressalta-se que por se tratar de temática recente, infere-se que são poucos ainda os trabalhos científicos sobre o assunto, sendo que grande parte dos dados encontrados sobre o tema são de plataformas de informações online de instituições privadas.

3. RESULTADOS DA PESQUISA.

A competição entre as instituições bancárias está se tornando cada vez mais acirrada, uma vez que as Fintechs passaram a ofertar taxas menores que as instituições bancárias tradicionais, porém esse não é o maior fator competitivo entre os usuários, o nível de confiabilidade das negociações e nas instituições propriamente ditas é um fator crucial para a competição financeira que cuja confiança se desdobra fluidamente entre os indivíduos mais jovens.

Tal afirmação tem como pressuposto a pesquisa feita para esta monografia com acadêmicos da Universidade Federal do Amazonas, por meio de formulários enviados de forma online durante o período de calendário institucional especial provindo da pandemia do COVID-19.

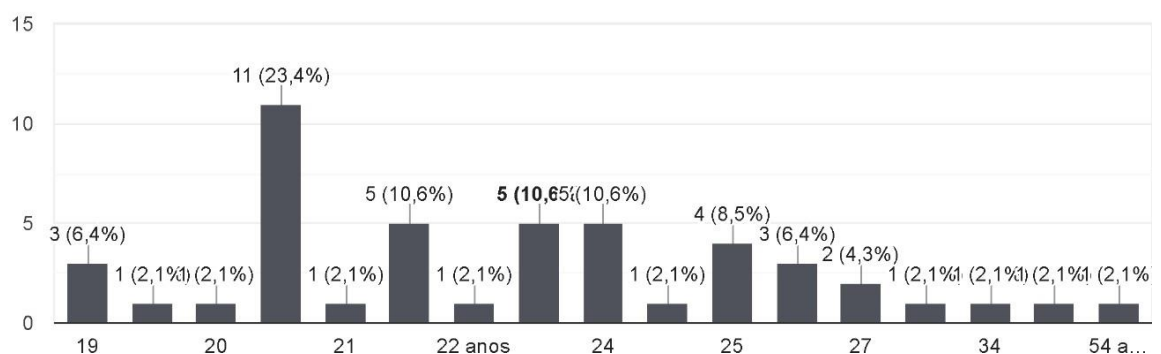
Com base nos formulários enviados a alunos da Universidade Federal do Amazonas, em que foi recebido um total de 47 formulários respondidos (de julho a agosto de 2021), constatou-se que 89,4% (42 repostas) utilizavam os serviços de bancos digitais (Nubank, Neon, C6, Inter etc.) e apenas 10,6% não utilizavam.

Percebeu-se que a faixa etária varia de 19 a 54 anos, onde 78,5% (38) tem idade até os 25 anos, conforme o gráfico 1 a seguir.

Gráfico 1 – Identificação de faixa etária dos entrevistados

Qual é a sua idade?

47 respostas

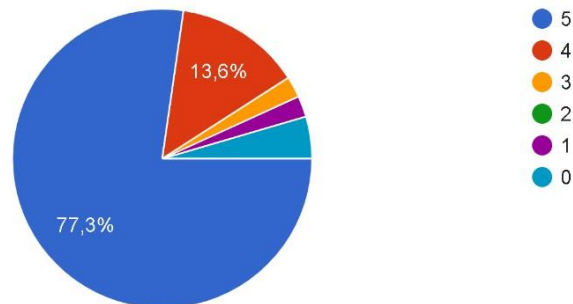


Fonte: Pesquisa do autor.

Da pesquisa amostral, uma das perguntas destacadas é a intensidade de utilização dos serviços via aplicativo. Essa pergunta engloba os serviços disponibilizados pelas instituições financeiras através das plataformas digitais e cerca de 77,3 % das respostas são destacadas como alta intensidade, como é possível perceber no gráfico a seguir, com uma abstenção de 3 respostas, ou seja, responderam 44 entrevistados como é possível ver no gráfico 2.

Gráfico 2 – Identificação de intensidade na utilização dos serviços via app

Se Sim, em que intensidade você utiliza os serviços via app? (5 para sempre que possível e 0 para nunca)
44 respostas



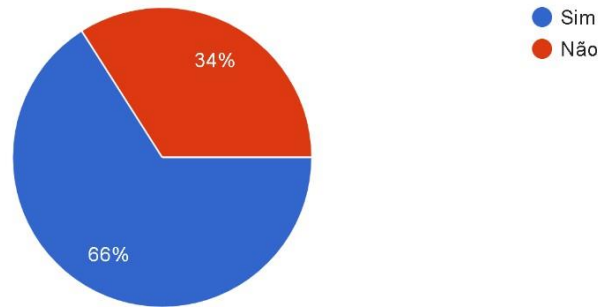
Fonte: Pesquisa do autor.

Em relação aos serviços de bancos tradicionais, é possível observar no gráfico seguinte que a partir de uma amostra de 47 respostas, 66% responderam de forma afirmativa. Em contrapartida isso mostra que 34% das pessoas não utilizam bancos tradicionais, pressupondo alguns fatores a se destacar, dado determinado número amostral. Por exemplo, é correto afirmar que os acadêmicos da UFAM possuem um nível de confiabilidade maior nos bancos Tradicionais em detrimento aos bancos virtuais.

Gráfico 3 – Identificação de utilização de serviços de bancos Tradicionais

Você utiliza os serviços de bancos tradicionais? (Banco do Brasil, Caixa econômica, Bradesco, Itaú etc)

47 respostas



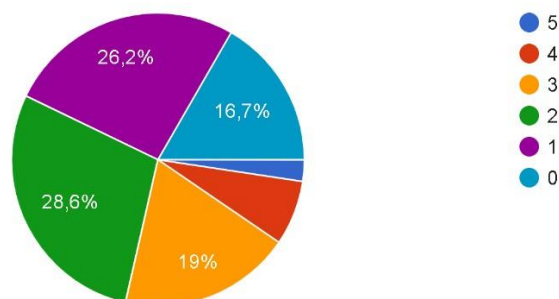
Fonte: Pesquisa do autor.

Dos dados compilados de 42 respostas, já que 05 deixaram de responder a este item da pesquisa, o mais dinâmico e com mais divergências na tomada de decisão do público respondente, foi na intensidade de utilização dos serviços de autoatendimento (bancos 24h), conforme gráfico 4, onde apenas 2,4% (Indicação 5 da legenda) dos indivíduos utilizam os serviços sempre que possível e 16,7% (Indicação 0 da legenda) afirmam nunca utilizar o serviço de autoatendimento.

Gráfico 4 – Intensidade de utilização de serviços de autoatendimento

Se Sim, em que intensidade você utiliza os serviços via autoatendimento (caixas 24h e agências físicas)? (5 para sempre que possível e 0 para nunca)

42 respostas

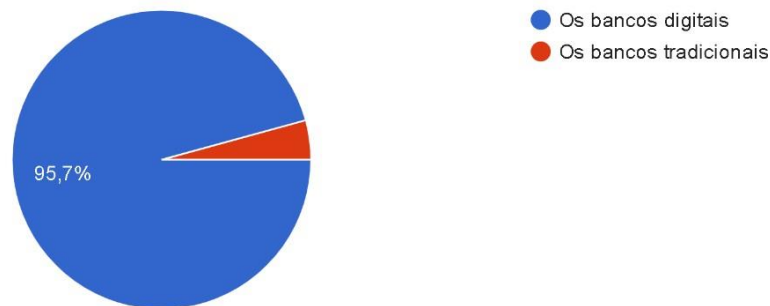


Fonte: Pesquisa do autor.

Durante a pesquisa, uma das perguntas propostas era se os entrevistados utilizavam os serviços de ambos os tipos de instituição, cerca de 55,3% deles afirmou utilizar ambos os serviços de bancos digitais e tradicionais. Mas como mostra no gráfico a seguir, no horizonte de 5 anos, cerca de 95,7% deles acredita que irá utilizar mais os bancos digitais do que os bancos tradicionais como conhecemos atualmente.

Gráfico 5 – Intensidade de utilização no horizonte de 5 anos

No horizonte de 5 anos, você acredita que utilizará mais
47 respostas



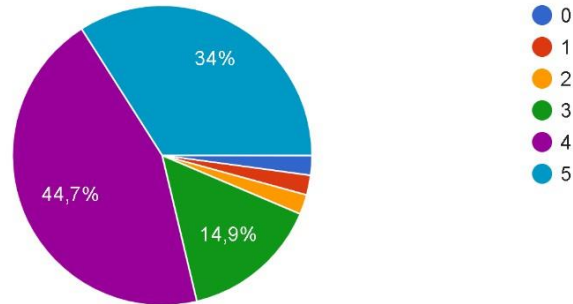
Fonte: Pesquisa do Autor.

Com base nesses dados se pressupõe que o nível de confiança na utilização de bancos digitais tende a crescer. No último gráfico apresentado neste trabalho, mostra que apenas 2,1% (Indicação 0 na legenda) dos indivíduos entrevistados possuem pouquíssima confiança nos bancos digitais e mais de 78% dos entrevistados possuem um alto grau de confiança nas instituições digitais.

Gráfico 6 – Nível de confiança nos bancos digitais

Em uma escala de 0 a 5, digite abaixo qual o nível de confiança nos bancos digitais que você possui.

47 respostas



Fonte: Pesquisa do Autor.

A pesquisa foi feita através do google forms e segundo dados da revista Humanidade e Inovação;

[...] Os alunos precisam ser instigados, desafiados, despertados. Não é uma questão de abandonar as aulas tradicionais e expositivas, mas agregar a elas outras ações pedagógicas, que provoquem e estimulem os alunos a buscar por si mesmos a construção do conhecimento no sentido de que possam desenvolver a autonomia. As tecnologias digitais são excelentes aliadas nesse processo de fazer “coisas” diferentes, pois são acessíveis, práticas e dinâmicas. (MOTA, 2019)

Nesse interim, a pesquisa realizada em formato digital, mostrou-se satisfatória em trazer dados relevantes para o a discussão do tema proposto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS E CONCLUSÕES

É inegável o fato de que a tecnologia e o mercado digital têm expandido nos últimos anos, a globalização e a velocidade de negociações de forma remota têm caminhado e se desenvolvendo no mesmo caminho.

Não é novidade que as instituições bancárias tem se reinventado através da história, sempre se adaptando ao cenário vigente, gerando inovações e estimulando a competitividade entre si. Com o avanço tecnológico é correto afirmar que não só cenário global se atualiza e avança como também os instrumentos de comercialização e conseqüentemente as instituições bancárias.

O presente trabalho teve como objetivo geral a realização de uma análise sobre o funcionamento do mercado de instituições bancárias no Brasil, com ênfase nos bancos digitais, por meio da exploração de dados históricos das instituições bancárias tradicionais e da reinvenção do mercado para se adaptar ao cenário vigente.

Foi possível, através dos dados obtidos nessa pesquisa exploratória, fazer um levantamento a partir de dados secundários, complementados com a compilação de dados primários obtidos por meio de pesquisa realizada remotamente com o uso de formulário do google junto aos estudantes do curso de economia e administração da Universidade Federal do Amazonas. Uma vez que 45 alunos responderam ao questionário, embora não possa ser considerada uma amostra que atenda ao requisito da amostra estatística, face ao tamanho do universo, considera-se um número bastante relevante já que a natureza da pesquisa é de abordagem qualitativa, além de análises quantitativas, permitindo descrever razoável riqueza de detalhes.

Os acadêmicos abordados na pesquisa possuem uma confiabilidade positiva no horizonte de 5 anos, isso implica na existência da possibilidade de impacto real na relação de escolha entre instituições bancárias digitais e tradicionais por acadêmicos da Universidade Federal do Amazonas.

Conclui-se que a confiabilidade no mercado institucional remoto se expande, e com isso a reinvenção das instituições bancárias torna-se cada vez mais necessária, embora ainda seja difícil de se mensurar estatisticamente a presença da tecnologia se tornou essencial no cotidiano dos indivíduos da sociedade brasileira.

Referências

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Conselho Monetário Nacional (CMN)**. Resolução no 3402. Brasília, DF, 06 ago. 2006, p. 3. Disponível em: <https://www.sarh.furg.br/arquivos/legislacoes/000353.pdf>. Acesso em: 05 dez. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **O que é Pix?** Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pix>. Acesso em: 03 nov. 2020.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Capitais Internacionais e Mercado de Câmbio no Brasil**. 2015. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/content/estabilidadefinanceira/politica_cambial/texto_tecnico/Capitais_Internacionais_Mercado_Cambio_Brasil.pdf. Acesso em: 26 out. 2020

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Empréstimo e Financiamentos**. 2021. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/cidadaniafinanceira/tiposemprestimo>. Acesso em: 25 out. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL **Financeiras poderão emitir CDB**. 2020. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/447/noticia>. Acesso em: 27 set. 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 27 set. 2021.

BANCO DA AMAZONIA (Brasil). **História e Marca**. Disponível em: <https://www.bancoamazonia.com.br/index.php/sobre-o-banco/historia-marca>. Acesso em: 20 out. 2021.

BANCO VOTORANTIM S. A. **Fiança Bancária**. Disponível em: <https://www.bancobv.com.br/web/site/pt/para-empresa/cib/produtos-e-servicos/fianca-bancaria/>. Acesso em: 06 dez. 2020.

BTG PACTUAL DIGITAL. **O que é melhor? Tesouro Selic, CDB, LCI, LCA, Fundos DI, Fundos de Renda fixa?** Disponível em: <https://www.btgpactualdigital.com/blog/coluna-andre-bona/o-que-e-melhor-tesouro-selic-cdb-lci-lca-fundos-di-fundos-de-renda-fixa>. Acesso em: 14 maio 2021.

BTG PACTUAL DIGITAL (São Paulo). **Certificado de Depósito Bancário: o que você precisa saber**. O que você precisa saber. 2020. Disponível em: <https://www.btgpactualdigital.com/renda-fixa/cdb?cmpid=c04:m05>. Acesso em: 06 dez. 2020.

CAMARGO, PO. **A evolução recente do setor bancário no Brasil**. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2009. 322 p. ISBN:9788579830396.

CARDOSO, José Luís. Novos elementos para a história do Banco do Brasil (1808-1829): crônica de um fracasso anunciado. **Revista Brasileira de História**, Lisboa, v. 30, n. 59, p. 167-192, jun. 2010. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/s0102-01882010000100009>.

CARLA, JOYCE. Serasa Experian. **Empréstimo, o que é e como fazer?** Disponível em: <https://www.serasa.com.br/ensina/seu-credito/emprestimo-o-que-e-como-fazer/>. Acesso em: 18 maio 2021.

COSTA NETO, Yttrio Corrêa da. **Bancos oficiais no Brasil: origem e aspectos de seu desenvolvimento.** Brasília: Banco Central do Brasil, 2004. 156 p.

DINIZ, Eduardo. Evolução do uso da Web pelos bancos. **Revista de Administração Contemporânea**, Curitiba, v. 4, n. 2, p. 29-50, ago. 2000.

FURTADO, Estevam de Oliveira; MENDONÇA, Vítor Lobo Arruda de. **Dinâmica competitiva entre bancos tradicionais e bancos digitais no Brasil: uma perspectiva do cliente.** 2020. 151 f. TCC (Graduação) - Curso de Engenharia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020. Disponível em: <http://monografias.poli.ufrj.br/monografias/monopoli10031105.pdf>.

KÖCHE, José Carlos. **Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação a pesquisa.** Petrópolis: Vozes, 2002. 185 p.

LUZIO, Nildo Wilson. **Um Pouco da História da Poupança na Caixa Econômica Federal.** 2019. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/Downloads/poupanca-historia/HISTPOUP.pdf>. Acesso em: 29 set. 2021

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica.** 5. ed. São Paulo: Atlas Sa, 2003.

MARQUES, Frank Borges. **Bancos digitais X bancos tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro.** 2019. 64 f. Dissertação (Mestrado em Gestão Organizacional) - Universidade Federal de Uberlândia, Uberlândia, 2019. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.14393/ufu.di.2019.1011>.

MELO, Camila. **Banco digital: o que são e em que diferem do banco tradicional.** 2019. Disponível em: <https://br.mobiletransaction.org/banco-digital-o-que-e>. Acesso em: 24 out. 2021.

MOTA, Janine da Silva. UTILIZAÇÃO DO GOOGLE FORMS NA PESQUISA ACADÊMICA. **Humanidades e Inovação**, Palmas, v. 6, n. 12, p. 371-380, 09 set. 2019. Disponível em: <https://revista.unitins.br/index.php/humanidadeseinovacao/article/view/1106>. Acesso em: 06 nov. 2021.

NEON PAGAMENTOS SA. **Pix, TED e DOC: quais as diferenças entre eles?** 20.10.2020. Disponível em: <https://neon.com.br/>. Acesso em: 16 mai. 2021.

NEON PAGAMENTOS AS. **Neon é um banco? Qual a relação com o banco Votorantim?** 2021. Disponível em: <https://neon.com.br/perguntas/artigo/360050787474-a-neon-um-banco-qual-a-relao-com-o-banco-votorantim>. Acesso em: 24 out. 2021

PAYPAL. **História e Fatos**. 2021. Disponível em: <https://about.pypl.com/who-we-are/history-and-facts/default.aspx>. Acesso em: 24 out. 2021.

PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO. **Novo ranking digital dos bancos brasileiros mostra crescimento do cooperativismo**. Disponível em: <https://www.cooperativismodecredito.coop.br/2020/03/novo-ranking-digital-dos-bancos-brasileiros-mostra-crescimento-do-cooperativismo/>. Acesso em: 06 dez. 2020.

REDAÇÃO CAIXA ECONOMICA FEDERAL. **Perguntas Frequentes sobre Poupança**: A rentabilidade da poupança é igual em todos os bancos? 2021. Disponível em: <https://www.caixa.gov.br/voce/poupanca-e-investimentos/poupanca/perguntas-frequentes/Paginas/default.aspx>. Acesso em: 28 set. 2021

RIOS, Eduardo Higino. **Contratos Bancários**. 2015. Disponível em: <https://eduhrios.jusbrasil.com.br/artigos/324869950/contratos-bancarios>. Acesso em: 06 dez. 2020.

SANTOS, Rebeka da Silva. **O IMPACTO DAS FERRAMENTAS DIGITAIS NO SETOR BANCÁRIO**. 2018. 28 f. TCC (Doutorado) - Curso de Administração, Faculdade Doctum de Serra, Serra, 2018. Disponível em: <https://dspace.doctum.edu.br/handle/123456789/3133>. Acesso em: 10 jul. 2021.

TERENCE, Ana Cláudia Fernandes; FILHO, Edmundo Escrivão. **Abordagem quantitativa, qualitativa e a utilização da pesquisa-ação nos estudos organizacionais**. XXVI ENEGEP-Fortaleza: outubro de 2006. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR540368_8017.pdf. Acesso em: 30 out, 2021

WILLIAMS, Damon. Introduction to PayPal. In: WILLIAMS, Damon. **Pro PayPal E-Commerce**. S.l.: 2007. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-1-4302-0353-7_1. Acesso em: 20 out. 2021.

TOMBINI, ALEXANDRE ANTONIO. Presidente do Banco Central. **RESOLUÇÃO Nº 4.480**. 78. ed. Brasília: 2016. p. 15. Disponível em: https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/21510095. Acesso em: 24 out. 2021.