

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS COM OS MORADORES DA REGIÃO DO CORAÇÃO DO CERRADO

Gabrielly Carneiro Canhete de Oliveira¹
Mayara Abadia Delfino dos Anjos e Borges²

RESUMO:

Este artigo tem como objetivo, analisar e demonstrar as preferências pelos bancos tradicionais e/ou digitais com os moradores do coração do cerrado. Para alcançar o objetivo traçado, foi realizado uma pesquisa de campo, a coleta de dados se deu por meio de formulário online, onde os pesquisados receberam o link por meio de redes sociais. Por meio da pesquisa realizada, foi possível compreender o comportamento e jornada referente aos bancos, de escolha de cada pesquisado. Foi identificado que 76,5% dos jovens utilizam dos serviços fornecidos pelos bancos digitais. Os resultados apontam grande popularidade em bancos digitais.

PALAVRAS CHAVE: Bancos tradicionais, Bancos digitais, Coração do cerrado.

ABSTRACT:

This article aims, analyzed and translated the traditional and/or digital with the residents of the heart of the cerrado. To achieve the objective outlined, a data survey was carried out through an online form, where a person received the link through social networks. Through the research carried out, it was possible to understand the behavior and journey related to banks, chosen by each respondent. It was identified that 76,5% of young people use the services provided, 5% by digital banks. The results point to great popularity in digital banks.

KEYWORDS: Traditional banks, Digital banks, Coração do Cerrado

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

1 INTRODUÇÃO

A partir da Revolução Industrial o mercado financeiro teve grandes mudanças, pois a vinda da tecnologia fez com que os bancos tivessem a necessidade de se adaptar e mudar suas formas de fornecer seu serviço.

A tecnologia fez com que as pessoas procurassem mais praticidade para movimentar seu dinheiro. Com isso, surgiu a necessidade dos bancos de transferir de forma rápida todos os serviços das agências físicas para as plataformas digitais, surgindo, então, o banco digital, conhecido popularmente como finteches. O termo finteches surgiu da combinação de duas palavras do inglês: financial (financeiro) e technology (tecnologia).

Partindo dessa premissa, e com o constante crescimento das instituições financeiras digitais, viu-se a necessidade de analisar a revolução das mesmas no mercado financeiro, pois, trazem consigo inúmeros benefícios, tais como, taxas menores, maior flexibilidade, velocidade nos processos, transparência de dados e maior proximidade com o cliente, uma vez que estão conectados on-line.

Diante disso, o problema dessa pesquisa será: Qual o nível de satisfação de usuários do sistema bancário tradicional com relação ao uso de serviços oferecidos pelos bancos digitais.

O objetivo geral: A partir do problema elencado o objetivo é identificar os níveis de satisfação dos usuários do sistema de bancos tradicionais com relação aos serviços oferecidos pelos bancos digitais.

Objetivos específicos: Identificar o perfil de cada usuário; identificar o nível de segurança dos usuários com o uso dos bancos digitais; identificar a satisfação dos usuários em relação aos bancos digitais.

A justificativa para esse trabalho surge com necessidade de estudos acadêmicos comparando a satisfação de clientes usuários dos bancos tradicionais, com o uso de serviços oferecidos pelos bancos digitais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Com o advento da tecnologia, tivemos nossas vidas impactadas e além do nosso pessoal e profissional que tiveram grandes transformações se comparadas com o cotidiano antes da internet, tivemos impactos também nas empresas que nos prestam serviços e as instituições financeiras não ficaram de fora (MIRANDA, 2020).

De acordo com Andrade (2019) antes da internet os bancos comerciais tradicionais não tinham grandes concorrentes, a não ser os concorrentes tradicionais, mas com o surgimento das fintechs, essas instituições tiveram mais um quesito para se preocuparem.

Segundo Berti (2019) bancos comerciais são instituições financeiras constituídas obrigatoriamente sob a forma de sociedades anônimas. Um dos primeiros bancos criados no mundo se chamava Casas di San Giorgio, criado em Gênova, no ano de 1408, sendo a primeira sociedade anônima que se tem relatos. Já no Brasil a primeira instituição bancária foi construída no Rio de Janeiro e criada em 12 de Outubro de 1808, dado o nome de Banco do Brasil.

Em 1851 foi aprovado o estatuto do Banco do Brasil, por meio do decreto nº 801, sendo o segundo a operar efetivamente. Que veio a fundir-se com o Banco Comercial em agosto de 1853, mantendo a denominação Banco do Brasil.(ANDRADE, 2019).

Além do Banco do Brasil, começou a surgir um número significativo de empresas bancárias no Brasil, expandindo os serviços bancários através da multiplicação de agências, que passaram a se instalar não apenas em capitais como também no interior do Brasil. (CARVALHO, 2019).

Bancos tradicionais ou bancos comerciais são instituições financeiras que podem ser públicas, privadas, prestadoras de serviço, cuja função é captar e alocar recursos próprios ou de terceiros. Outra função dos bancos tradicionais é a criação da moeda através de emissão de cheques, pagamento de juros e outros. Os bancos oferecem serviços tanto para pessoas jurídicas como para pessoas físicas (SILVA, 2019)

Ainda de acordo com Silva (2019), as cooperativas de crédito que estão em ascensão no mercado, não se enquadram como bancos tradicionais ou comerciais, pois elas não são bancos, mas sim instituições financeiras cooperativas.

Os bancos digitais são instituições financeiras que se caracterizam por não obter agências físicas, entretanto, oferecem diversas possibilidades de realizar serviços financeiros como, investimentos, abertura de contas, transações financeiras, exclusivamente por meios eletrônicos (MARQUES, 2019).

No que diz respeito ao investimento nesse tipo de negócio, segundo Ferreira (2020), foi constatado que a capacidade total de Fintches em atuação no Brasil cresceu de 604 em Junho de 2019 para 771 em Agosto de 2020, um aumento significativo de 28%.

Além disso, das 771 empresas presentes, 270 delas, são empresas que não constavam no relatório anterior, um crescimento expressivo nesse ramo de atuação e muito além se comparado com outros setores.

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

Segundo dados apurados na pesquisa realizada por Miranda (2020), a maioria do público que utiliza os bancos digitais - 79% do público - são de classes C, D e E com idade entre 26 a 47 anos. Isso mostra, que a maioria dos clientes são formados por aquelas pessoas não consideradas na maioria das vezes pelas instituições tradicionais como público prioritário e pela idade, são pessoas que são mais adeptas a tecnologia.

De acordo com Vargas (2021) existem vantagens e desvantagens em relação aos bancos digitais. As vantagens são a economia de tempo de locomoção até uma agência, transações financeiras disponíveis 24h por dia, e a possibilidade de possuir uma conta e um cartão de crédito sem taxa de manutenção, o que por si só já atrai muito a atenção dos clientes.

Ainda de acordo com esse autor, as desvantagens, são os dados, e informações da conta podem ser acessadas por pessoas não autorizadas, aumentando o risco de fraudes e golpes, o cliente só terá acesso a sua conta online com internet, dificuldades serviços como saques que na maioria das vezes são oferecidos em terminais de “Banco 24 horas” e se o servidor do banco estiver inativo, o cliente será impossibilitado de acessar sua conta.

Para Souza (2020) o setor bancário brasileiro por muitos anos foi dominado pelos bancos tradicionais, até que ocorreu a criação dos bancos digitais. Foi utilizado em sua pesquisa para comparar bancos tradicionais e digitais o Banco do Brasil com mais de 200 anos de história e o Nubank, uma fintech fundada em 2013, uma empresa jovem com modelo de negócio escalável e um dos bancos digitais mais utilizados no Brasil atualmente, que começou a atrair os clientes através de seu cartão de crédito sem anuidade, sendo que assim, através desse produto tão buscado e utilizado pelos brasileiros, conseguiu atrair e fidelizar uma gama alta e variada de clientes.

Observando a diferença do valor de mercado dos bancos Banco do Brasil e Nubank, chega-se á conclusão que houve um aumento significativo na diferença do valor de mercado do banco Digital Nubank em relação ao banco tradicional Banco do Brasil. Enquanto o Banco do Brasil possui mais de 200 anos de história, mais de 4.809 agências espalhadas pelo país, possuindo um valor de mercado de R\$ 90 bilhões, a Nubank que foi fundada em 2013, não possui nenhuma agência, possui um valor de mercado de R\$ 150 bilhões. (VARGAS, 2021).

3. PESQUISA

3.1 Descrição da pesquisa

Visando atender os objetivos propostos utilizou-se um questionário. Pode-se definir questionário como técnica de investigação formada por um composto de perguntas que são submetidas a pessoas com o propósito de obter informações sobre conhecimentos, crenças, sentimentos, valores, interesses, expectativas, comportamento, entre outras coisas (GIL, 2008).

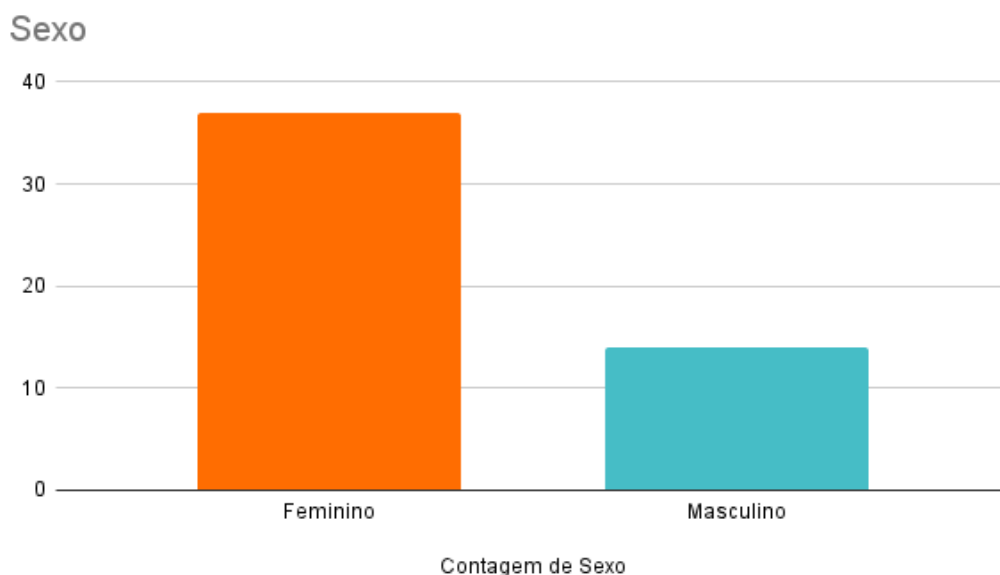
A coleta de dados foi realizada a distância, através de 52 questionários tendo como tema: A preferência pelos bancos tradicionais e/ou digitais com os moradores do Coração do Cerrado, que foram aplicados virtualmente através de redes sociais como: WhatsApp, Instagram, e-mail e outros.

4. RESULTADOS

4.1 Identificação dos participantes.

A população do estudo é formada por 52 pessoas, que residem no Coração do Cerrado. Participaram da pesquisa 52 pessoas sendo 38 do sexo feminino e 14 sexo masculino. (GRÁFICO 1)

Gráfico 1: Sexo dos participantes da pesquisa



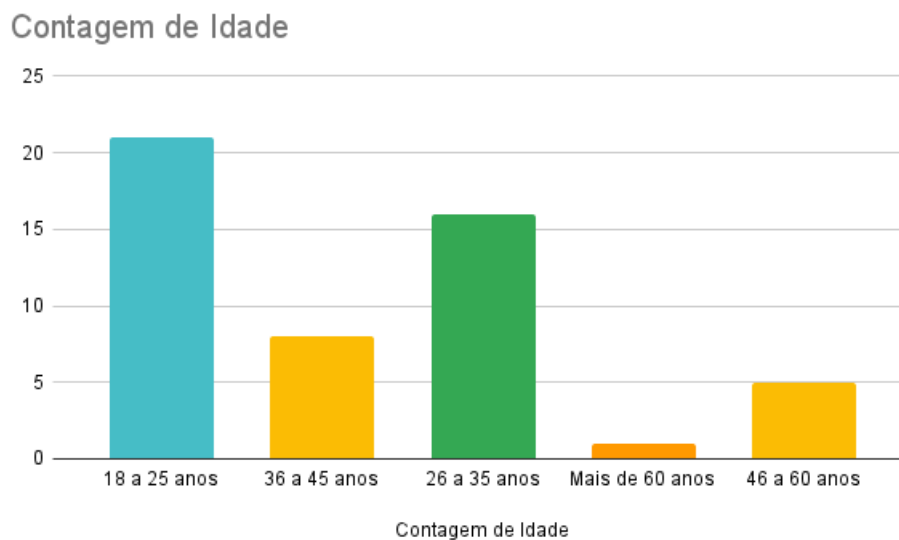
Fonte: Pesquisa de campo realizada.

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

O gráfico 2 apresenta a idade dos pesquisados, 41,2% sendo com a idade entre 18 a 25 anos, 31,4% entre 26 a 35 anos, 15,7% entre 36 a 45 anos, 9,8% entre 46 a 60 anos e 2,0 com mais de 60 anos.

Podemos observar que a pesquisa teve mais alcance por pessoas jovens.

Gráfico 2: Idade dos participantes da pesquisa

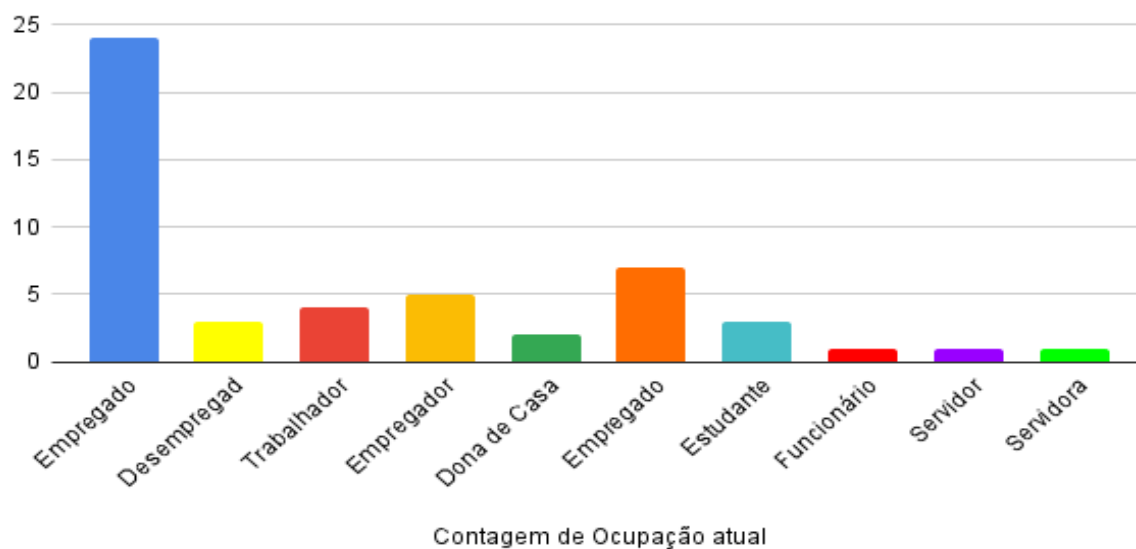


Fonte: Pesquisa de campo realizada.

Sobre a ocupação atual, pode-se perceber que 47,1% são empregados assalariados em empresa privada com carteira assinada, 13,7% são empregados assalariados em empresa privada sem carteira assinada, 9,8% são empregadores, 7,8 são trabalhadores autônomos, 5,9% são estudantes, 5,9% são desempregados e 2% são servidor público. (GRÁFICO 3)

Gráfico 3: Ocupação atual dos participantes da pesquisa

Ocupação atual

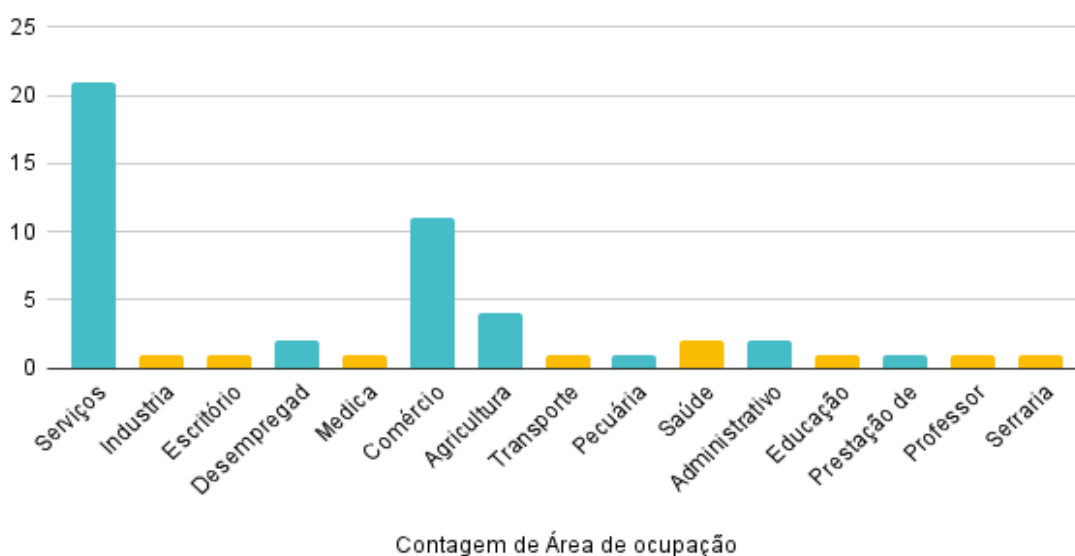


Fonte: Pesquisa de campo realizada.

O gráfico 4, apresenta que a maior área de ocupação dos pesquisados são da área de serviços.

Gráfico 4: Área de Ocupação dos participantes da pesquisa.

Área de ocupação



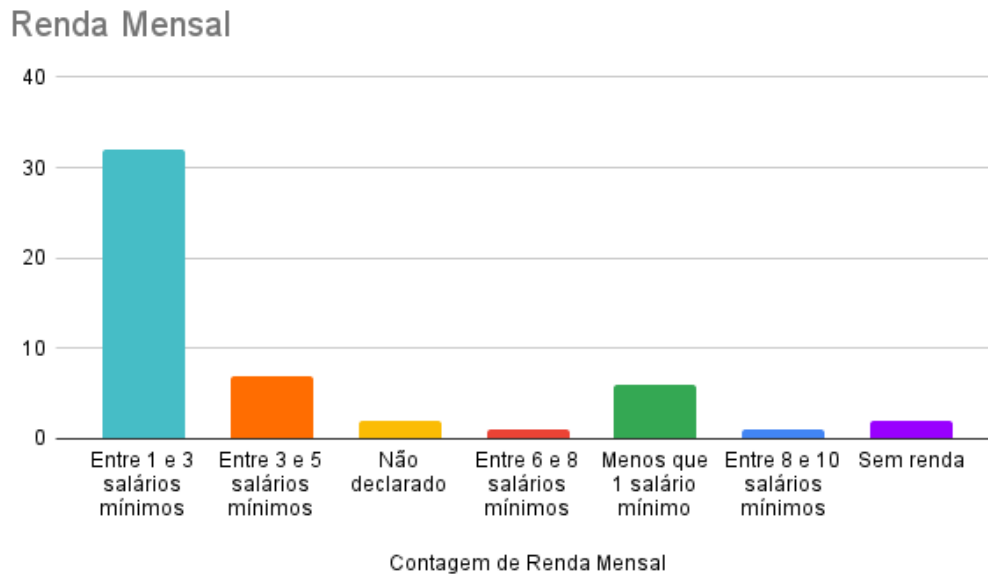
Fonte: Pesquisa de campo realizada.

Referente á renda pessoal mensal, percebe-se que prevalece a renda de 1 e 3 salários mínimos com 62,7%, já 13,7% possui renda entre 3 e 5 salários mínimos, 11,8% menos de 1 salário

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

mínimo, 3,9% não declarado, 3,9 sem renda e 2,0 entre 6 e 8 salários mínimos e 2,0% entre 8 e 10 salários mínimos. (GRÁFICO 5)

Gráfico 5: Renda dos participantes da pesquisa.



Fonte: Pesquisa de campo realizada.

Quanto a escolaridade, 37,3% obtêm graduação completa, 31,4% ensino médio completo, 21,6% graduação incompleta, 3,9 pós graduação e 2,0% ensino médio incompleto. (GRÁFICO 6)

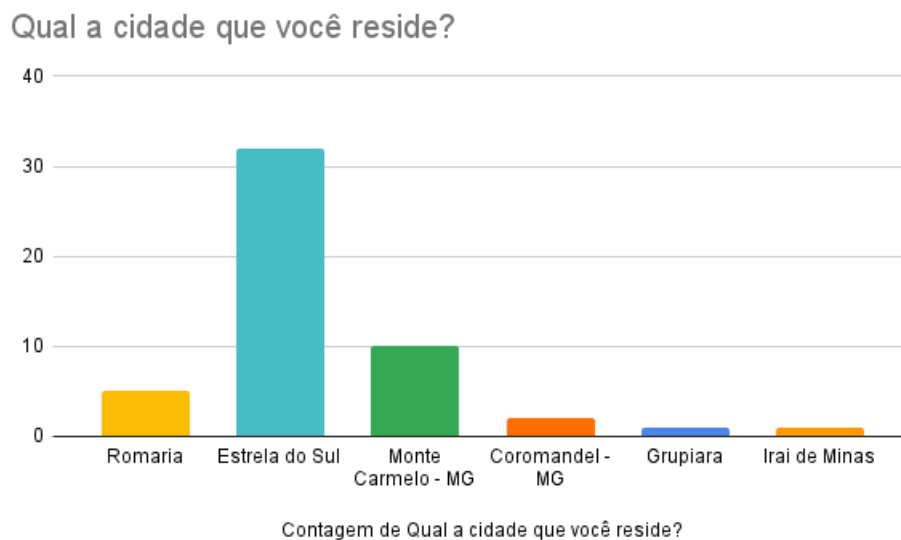
Gráfico 6: Escolaridade dos participantes da pesquisa.



Fonte: Pesquisa de campo realizada.

As cidades ficaram divididas em, 62,7% pessoas que residem em Estrela do sul, 19,6% em Monte Carmelo, 9,8% em Romaria e 2,0% em Irai de Minas. (GRÁFICO 7)

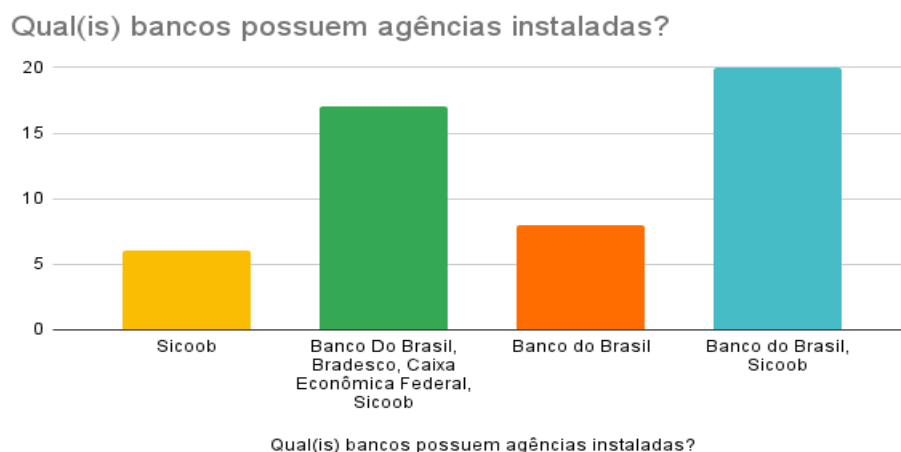
Gráfico 7: Cidades onde os pesquisadores residem.



Fonte: Pesquisa de campo realizada.

Os nomes citados de bancos com agências físicas instaladas nas cidades foram, Banco do Brasil, Cooperativa Sicoob Bradesco e Caixa Econômica Federal. (GRÁFICO 8)

Gráfico 8: Qual(is) bancos possuem agências instaladas nas cidades onde os pesquisadores residem.



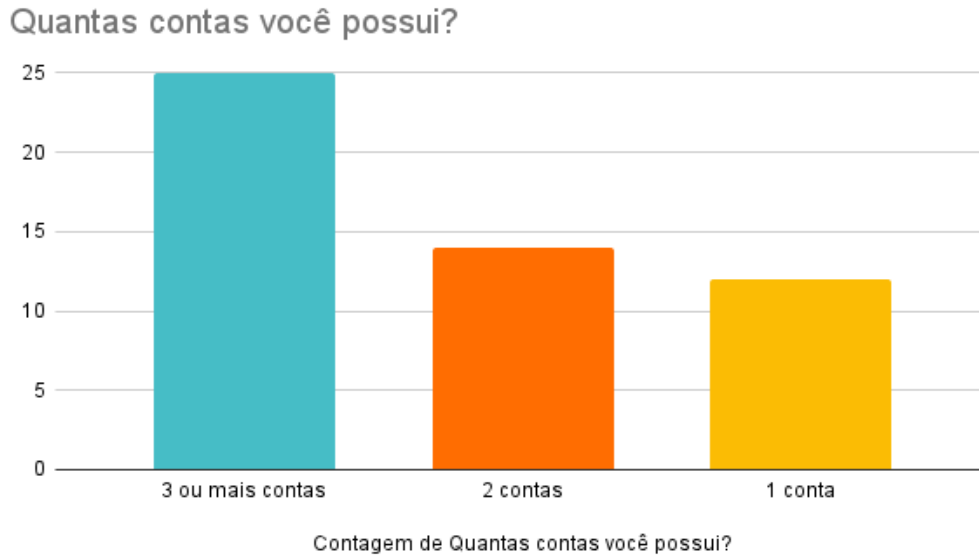
Fonte: Pesquisa de campo realizada.

4.2 Segmentação dos participantes que possuem conta ativa em bancos em qual instituição, tradicional, digital ou ambas.

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

Em relação as contas ativas de cada pesquisado, 49% obtêm 3 ou mais contas, 27,5% obtêm 2 contas ativas e 23,5% obtêm 1 conta.

Gráfico 9: Quantas contas possuem os participantes da pesquisa.

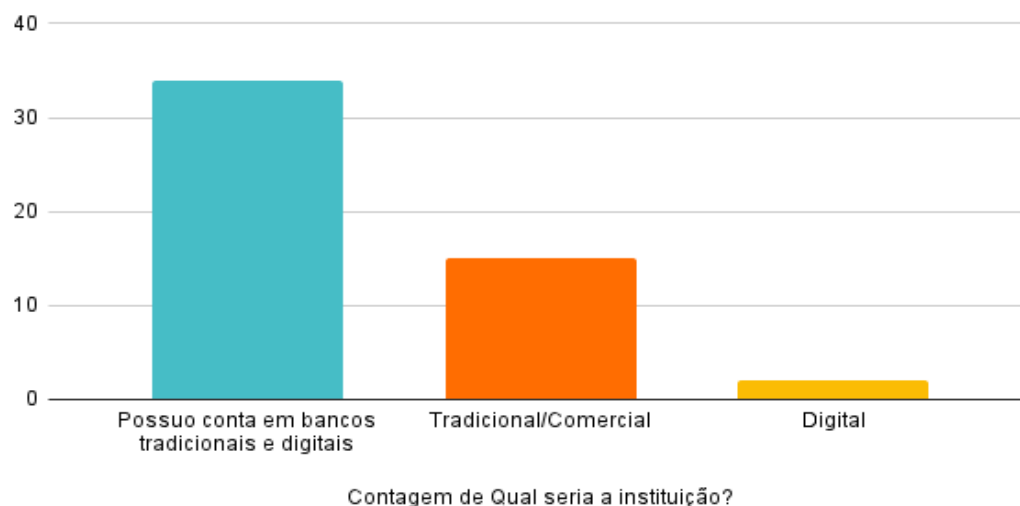


Fonte: Pesquisa de campo realizada.

A próxima pergunta do questionário visou identificar em qual instituição financeira os pesquisados possuíam conta ativa, bancos tradicionais, digitais ou ambas. O resultado foi de 66,7% possui em ambos bancos, 29,4% possui apenas em bancos tradicionais e 3,9% possui apenas em bancos digitais. (GRÁFICO 10)

Gráfico 10: Em qual instituição financeira os participantes da pesquisa possuem contas.

Qual seria a instituição?



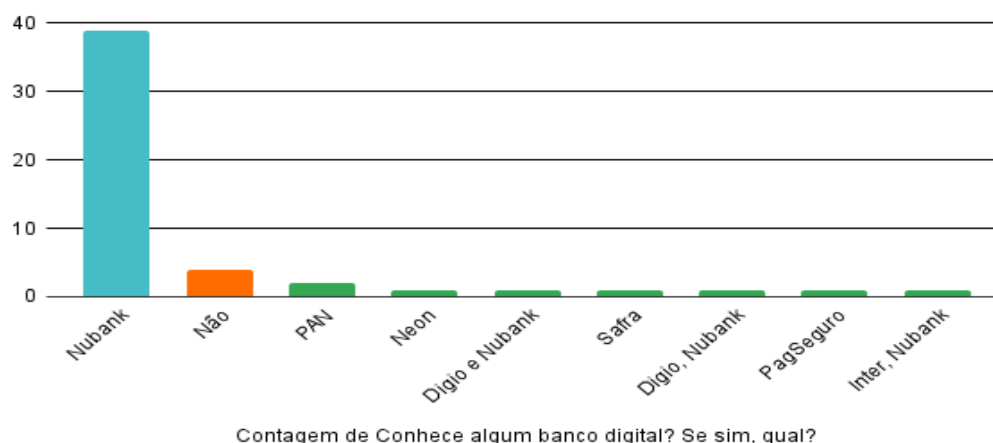
Fonte: Pesquisa de campo realizada.

4.3 Consciência sobre algum banco digital e se utiliza dos serviços.

Com 76,5% o banco que teve maior número de respostas foi o banco digital Nubank, porém foi citado outros como banco Pan, Neon, Digio, Safra, Neon, Inter, e Pag Seguro. (GRÁFICO 11)

Gráfico 11: Se os participantes da pesquisa conhecem algum banco digital.

Contagem de Conhece algum banco digital? Se sim, qual?

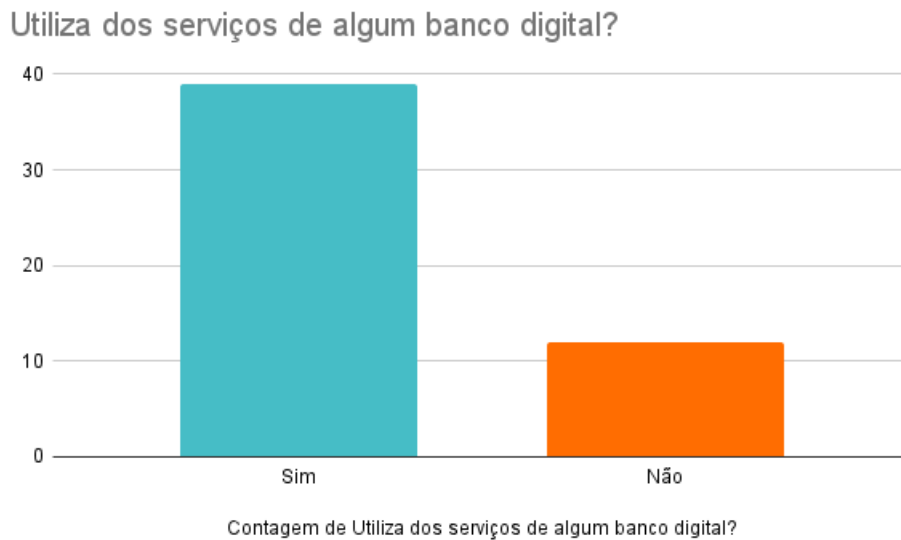


Fonte: Pesquisa de campo realizada.

No gráfico 12, observa-se que a quantidade de pessoas que utilizam dos serviços dos bancos digitais é bastante significativa. Isso nos mostra como o uso dos serviços do banco digital é uma tendência, e que o comportamento desses consumidores está relacionado diretamente á tecnologia. Solomom (1016) afirma que a revolução digital é uma das influências mais significativas sobre o comportamento do consumidor, e o impacto da internet fará aumentar ainda mais aumentar a proporção de pessoas conectadas.

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

Gráfico 12: Se os participantes da pesquisa utilizam algum serviço dos bancos digitais.

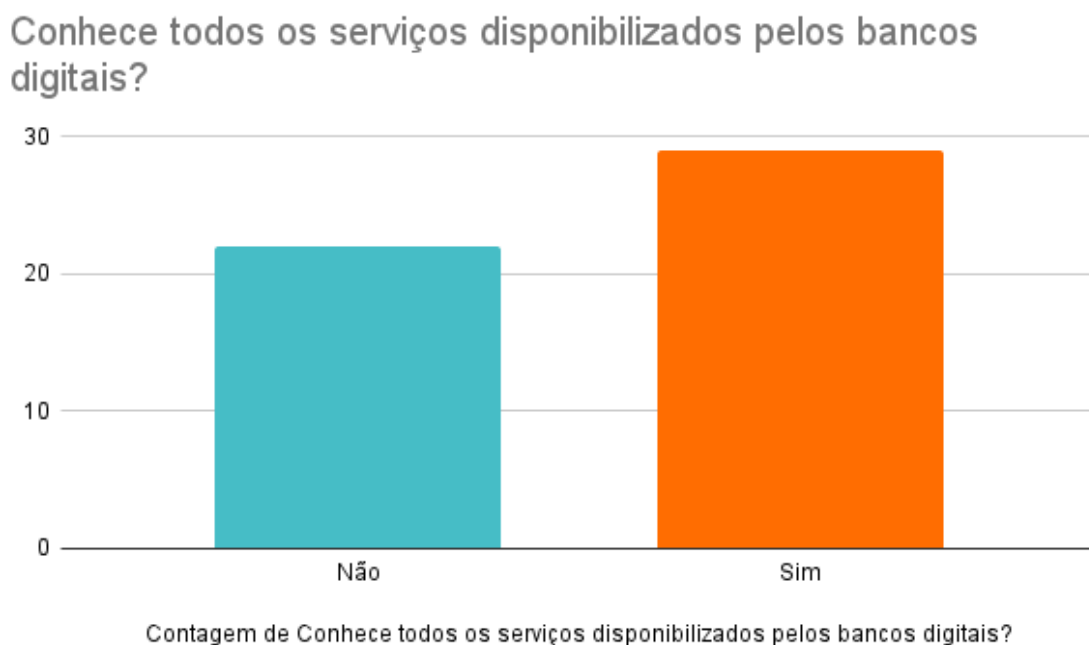


Fonte: Pesquisa de campo realizada.

4.4 Participantes conhecem os serviços fornecidos pelos bancos digitais, se sentiriam seguros em disponibilizar seus dados, e qual instituição os traz mais segurança.

Como exposto no gráfico 13, 56,9% afirmaram conhecer os serviços disponibilizados, já 43,1% afirmam não conhecer sobre.

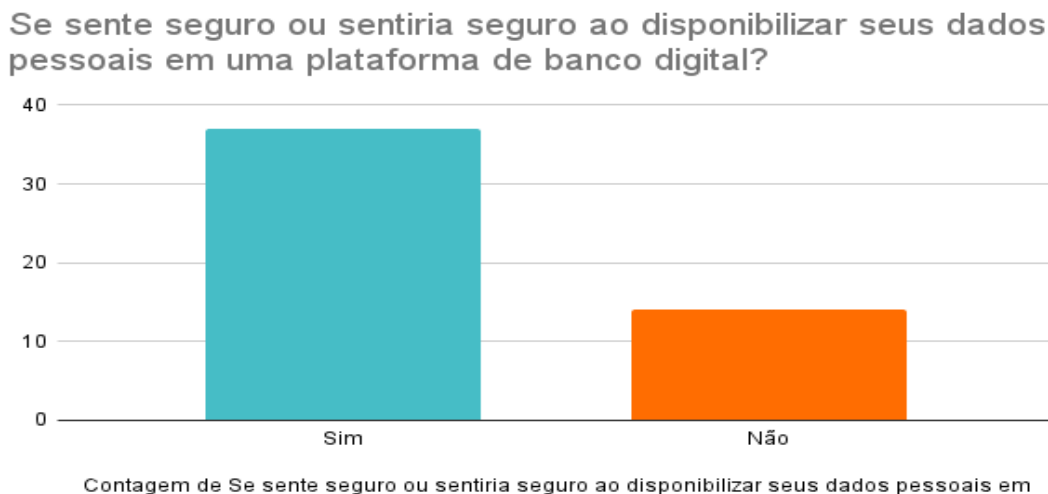
Gráfico 13: Se os participantes da pesquisa conhecem todos os serviços dos bancos digitais.



Fonte: Pesquisa de campo realizada.

O resultado indicado no gráfico 14, revela que mais da metade, ou seja, 72,5% afirmam que se sentem ou se sentiriam seguros em disponibilizar seus dados em uma plataforma financeira digital.

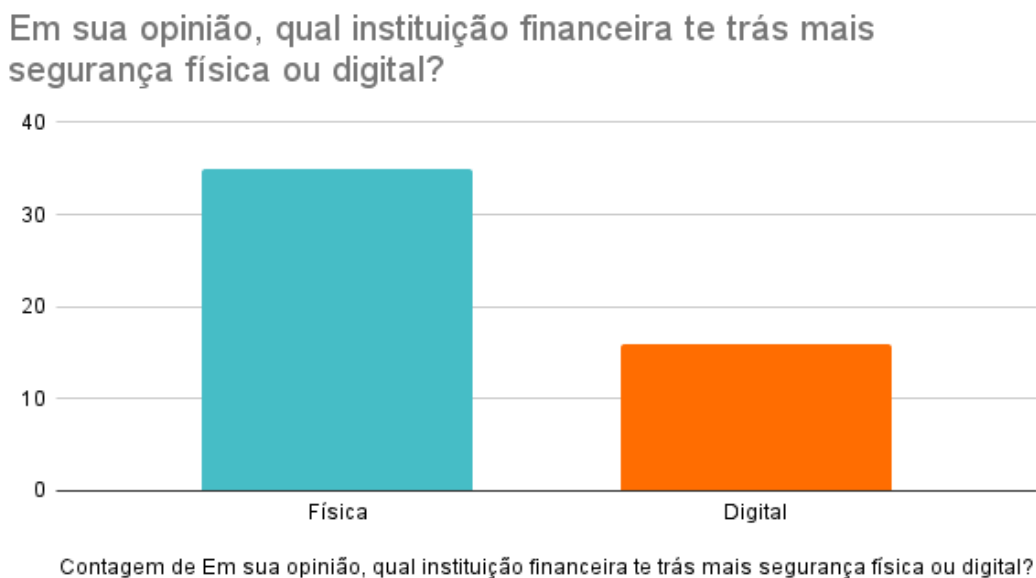
Gráfico 14: Se os participantes da pesquisa se sentem seguros ou se sentiriam seguros ao disponibilizar seus dados pessoais em uma plataforma de banco digital?



Fonte: Pesquisa de campo realizada.

No gráfico 15 percebe-se que, 68,6% afirmam que a instituição física os traz mais segurança, já 31,4% afirmam que a instituição financeira digital traz mais segurança.

Gráfico 15: Qual instituição financeira transfere mais segurança.



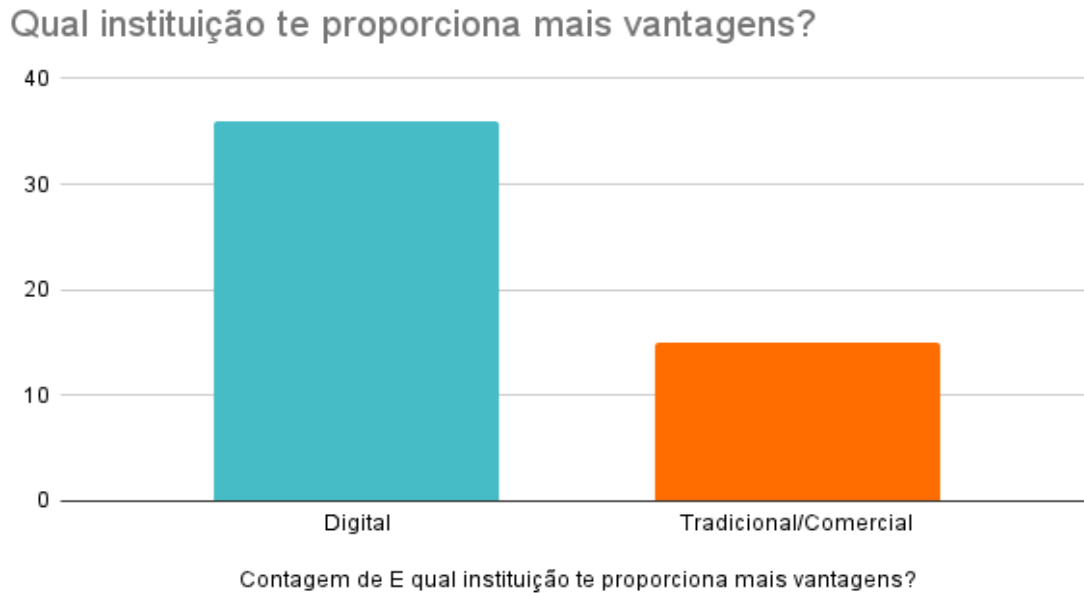
Fonte: Pesquisa de campo realizada.

4.5 Análise de vantagens e diferenças de ambos os bancos.

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

Conforme gráfico 16, observa-se 70,6% dos pesquisados afirmaram que a instituição digital os tem mais vantagens, e em contrapartida 29,4% afirmam que a instituição física tem mais vantagens.

Gráfico 16: Qual instituição proporciona mais vantagens.

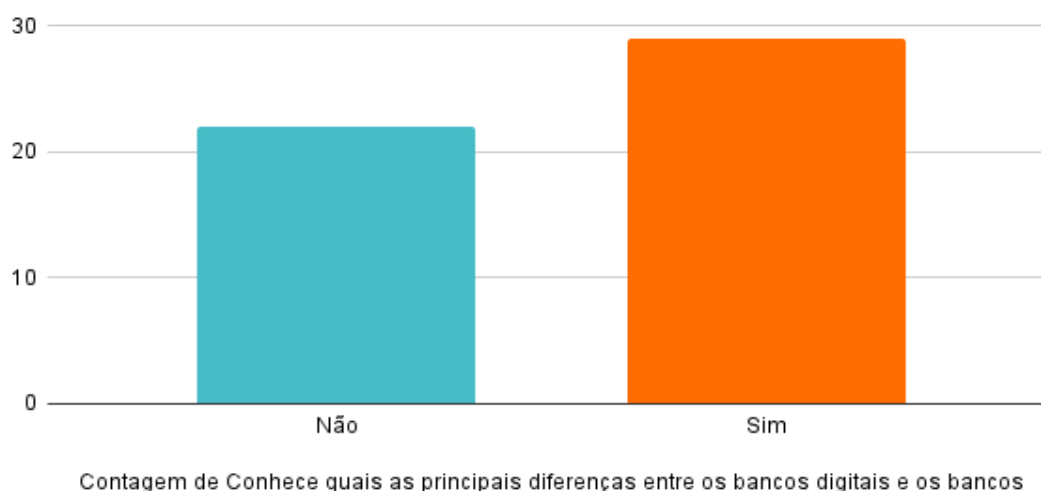


Fonte: Pesquisa de campo realizada.

No gráfico 17 nota-se que 56,9% conhecem as diferenças entre os bancos, mas já 43,1% não têm informações sobre as diferenças.

Gráfico 17: Conhece quais as principais diferenças entre os bancos digitais e os bancos tradicionais.

Conhece quais as principais diferenças entre os bancos digitais e os bancos tradicionais?



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

O estudo buscou identificar a preferência dos pesquisados pelos bancos digitais e bancos tradicionais. A pesquisa colaborou com os seguintes pontos pesquisados:

- O maior número de pessoas que utilizam os bancos digitais são jovens.
- Dos pesquisados, 66,7% possuem contas em ambos os bancos.
- A aceitação do banco digital está em 76,5% dos pesquisados
- 68,6% sentem mais segurança pelos bancos tradicionais.

Com esses resultados podemos ver grande aceitação pela população referente aos bancos digitais, mas tendo ainda uma insegurança pelas mesmas. Número baixo de pessoas com mais de 60 anos que se disponibilizaram a responder a pesquisa, apresentando a dificuldade dos mesmos pelo uso da tecnologia. Sugiro com essa pesquisa, que seja feita uma entrevista pessoas, jovens e idosos moradores do Coração do Cerrado, para que possamos compreender melhor suas preferências e dificuldades.

REFERÊNCIAS

ALVES, Vera LMF; YOSHIKUNI, Adilson Carlos; GALEGALE, Napoleão Verardi. Adoção e uso do banco digital no Brasil. In: **17th CONTECSI-INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGY MANAGEMENT VIRTUAL**. 2020.

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

AMARAL, Mônica Santos Barbosa. **Bancos digitais: análise dos fatores de adesão na ótica dos alunos da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade da Universidade Federal do Ceará.** 2020.

ANDRADE, Iran Jefferson Firmino de. **Avaliação de desempenho financeiro dos bancos digitais e dos bancos tradicionais.** 2019.

CARVALHO, Ana Paula Alves Freire de. **Análise do comportamento dos bancos digitais versus bancos tradicionais quanto ao gerenciamento dos riscos corporativos.** 2019.

DE OLIVEIRA FURTADO, Estevam. **DINÂMICA COMPETITIVA ENTRE BANCOS TRADICIONAIS E BANCOS DIGITAIS NO BRASIL: UMA PERSPECTIVA DO CLIENTE.** 2020. Tese de Doutorado. Universidade Federal do Rio de Janeiro.

MARCEINO, João Pedro et al. **Análise da eficiência e retorno das estratégias digitais das fintechs: uma comparação entre o Banco Inter e instituições tradicionais.** 2018.

MARQUES, Frank Borges et al. **Bancos digitais X bancos tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro.** 2019.

MIRANDA, Gabriel Magalhães Carsten Braga de. **As diferenças entre os níveis de satisfação dos consumidores de bancos tradicionais e de bancos digitais.**

ANDRADE, Iran Jefferson Firmino de. **Avaliação de desempenho financeiro dos bancos digitais e dos bancos tradicionais.** 2019.

BERTI, Daiane. **Bancos digitais: estudo sobre os fatores de adesão e permanência de clientes.** 2019.

CARVALHO, Ana Paula Alves Freire de. **Análise do comportamento dos bancos digitais versus bancos tradicionais quanto ao gerenciamento dos riscos corporativos.** 2019.

FERREIRA, Laisa Teixeira da Silva. **Fatores sócio culturais de influência na decisão por bancos digitais: um estudo do comportamento consumidor.** 2020.

MARQUES, Frank Borges et al. **Bancos digitais X bancos tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro.** 2019.

MIRANDA, Gabriel Magalhães Carsten Braga de. **As diferenças entre os níveis de satisfação dos consumidores de bancos tradicionais e de bancos digitais.** 2020.

SILVA, Brenner Souza da. **FINTECHS: análise comparativa entre Bancos Digitais e Tradicionais. Preferência dos acadêmicos do curso de ciências contábeis da Universidade do Estado do Amazonas.** 2019.

SOUZA, Eduarda Gomes Camilo de. **Análise da relação risco-retorno em carteiras de crédito-comparativo entre bancos tradicionais e Fintechs.** 2020.

VARGAS, Ricardo Augusto Lovo. O futuro do trabalho nos bancos tradicionais: uma análise do impacto da transformação digital nas competências do futuro sob a ótica dos profissionais dos bancos brasileiros privados. 2021. Tese de Doutorado.

ANEXOS

Anexo 1 – Questionário a ser aplicado

1 - Idade

- 18 a 25 anos
- 26 a 35 anos
- 36 a 45 anos
- 46 a 60 anos
- Mais de 60 anos

2 - Sexo

- Feminino
- Masculino
- Outros

3 - Ocupação atual:

- Empregador
- Empregado assalariado em empresa privada com carteira assinada
- Empregado assalariado em empresa privada sem carteira assinada
- Trabalhador Autônomo
- Desempregado
- Aposentado
- Dona de Casa
- Estudante
- Outro:

4 - Área de ocupação: *

- Comércio
- Agricultura
- Serviços diversos

A PREFERÊNCIA PELOS BANCOS TRADICIONAIS E/OU DIGITAIS

- Turismo
 Outro:

5 - Renda Mensal: *

- Menos que 1 salário mínimo
 Entre 1 e 3 salários mínimos
 Entre 3 e 5 salários mínimos
 Entre 6 e 8 salários mínimos
 Entre 8 e 10 salários mínimos
 Acima de 15 salários mínimos
 Sem renda
 Não declarado

6 - Qual a sua escolaridade?

- Sem escolaridade
 Ensino fundamental incompleto
 Ensino fundamental completo
 Ensino médio incompleto
 Ensino médio completo
 Graduação completa
 Graduação incompleta
 Pós-graduação incompleta
 Pós graduação completa

7 - Qual a cidade que você reside?

8 – Sua cidade possui agência bancária?

- Sim Não

9 – Se sim, qual(is) bancos possuem agências instaladas?

10 - Você tem conta ativa em alguma instituição financeira?

- Sim Não

11 – Quantas contas você possui?

- 1 conta
 2 contas
 3 ou mais contas

12 – Qual tipo de conta você possui?

- Conta Corrente Conta Poupança Conta Corrente e Conta Poupança

13 - Qual seria a instituição?

- Tradicional/Comercial Digital Possuo conta em bancos tradicionais e digitais

14 – Conhece algum banco digital? Se sim, qual?

15 - Utiliza dos serviços de algum banco digital?

16 - Conhece todos os serviços disponibilizados pelos bancos digitais?

17 - Se sente seguro ou sentiria seguro ao disponibilizar seus dados pessoais em uma plataforma de banco digital?

18 - Em sua opinião, qual instituição financeira te trás mais segurança física ou digital?

19 - E qual instituição te proporcione mais vantagens?

Tradicional/Comercial Digital

20 - Conhece quais as principais diferenças entre os bancos digitais e os bancos tradicionais?

Sim Não