

**MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE OURO PRETO  
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ADMINISTRATIVAS**

**FATORES QUE INFLUENCIAM NO USO DE BANCOS DIGITAIS.  
UMA REVISÃO DA LITERATURA DE 2013 A 2023**

**JULIANE ELEOTÉRIO MOREIRA**

**MARIANA  
2023**

**JULIANE ELEOTÉRIO MOREIRA**

**FATORES QUE INFLUENCIAM NO USO DE BANCOS DIGITAIS.  
UMA REVISÃO DA LITERATURA DE 2013 A 2023**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Ciências Administrativas da Universidade Federal de Ouro Preto - UFOP, como requisito para obtenção do título de Bacharel em Administração.

Orientador: Prof. Doutor Fábio Viana de Moura

**MARIANA**

**2023**

## SISBIN - SISTEMA DE BIBLIOTECAS E INFORMAÇÃO

M838f Moreira, Juliane Eleoterio.  
Fatores que influenciam no uso de bancos digitais [manuscrito]: uma  
revisão de literatura de 2013 a 2023. / Juliane Eleoterio Moreira. Juliane  
Eleotério Moreira. - 2023.  
28 f.: il.: tab..

Orientador: Prof. Dr. Fábio Viana de Moura.  
Monografia (Bacharelado). Universidade Federal de Ouro Preto.  
Instituto de Ciências Sociais Aplicadas. Graduação em Administração .

1. Bancos. 2. Bancos eletrônicos. 3. Indústria de serviços financeiros.  
I. Moreira, Juliane Eleotério. II. Moura, Fábio Viana de. III. Universidade  
Federal de Ouro Preto. IV. Título.

CDU 004.738:336.7



## FOLHA DE APROVAÇÃO

**Juliane Eleotério Moreira**

**Fatores que influenciam no uso de bancos digitais: uma revisão da literatura de 2013 a 2023**

Monografia apresentada ao Curso de Administração da Universidade Federal de Ouro Preto como requisito parcial para obtenção do título de bacharem em Administração

Aprovada em 04 de setembro de 2023

### Membros da banca

Dr. Fábio Viana de Moura - Orientador(a) (UFOP)  
Dra. Carolina Saraiva Machado - (UFOP)  
Dra. Héliida Mara Gomes Norato Duarte - (UFOP)

Dr. Fábio Viana de Moura, orientador do trabalho, aprovou a versão final e autorizou seu depósito na Biblioteca Digital de Trabalhos de Conclusão de Curso da UFOP em 04/09/2023



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Viana de Moura, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 04/09/2023, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Machado Saraiva, PROFESSOR DE MAGISTERIO SUPERIOR**, em 05/09/2023, às 14:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ufop.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ufop.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **0585703** e o código CRC **735376BA**.

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer primeiramente a Deus por estar sempre me guiando e abrindo portas para que eu possa ultrapassar todas as barreiras que eu encontrei durante essa jornada. Aos meus pais Maria Aparecida e Joaquim de Paula, por todo incentivo e suporte aos estudos, tudo que fizeram por mim foi essencial para que eu pudesse concluir este curso. Agradeço a minha irmã Jamille, por ter me mostrado que era possível sair da periferia e me graduar.

À Universidade Federal de Ouro Preto – UFOP e todo seu corpo docente por todo conhecimento compartilhado para que eu pudesse chegar cada vez mais longe, em especial ao meu orientador Professor Doutor Fábio Viana de Moura, que com sua paciência e respeito me manteve motivada durante todo processo.

Quero agradecer aos meus amigos, Johnatan, Wilker, Rafael, Erika pelas conversas e conselhos, que sempre se fizeram presentes e são minha rede de apoio.

E por último um agradecimento especial a minha psicóloga, Brysa Yasmim, por todo trabalho que temos feito juntas, sem seu comprometimento e atenção eu não estaria aonde cheguei.

## RESUMO

A análise dos fatores que influenciam na decisão de utilizar bancos tradicionais e bancos digitais é de extrema importância para compreender as preferências dos clientes e as tendências do mercado financeiro. O objetivo geral deste estudo foi investigar os fatores que interferem na escolha dos clientes entre bancos digitais ou tradicionais. Neste estudo, foram identificadas diversas variáveis que podem afetar a escolha dos usuários, como acessibilidade, benefícios, comunicação, confiabilidade, gerações nascidas a partir de 1980 e oferta de múltiplos serviços. A acessibilidade é um fator relevante, uma vez que os bancos digitais oferecem facilidade de acesso às contas e a conveniência de realizar transações por meio de aplicativos ou sites. Além disso, os benefícios oferecidos pelos bancos digitais, como taxas mais baixas, agilidade nas operações e serviços personalizados, são atrativos para os investidores. A comunicação eficiente entre o banco e o cliente também é um fator importante, pois influencia a confiança do investidor na instituição financeira. A confiabilidade do banco, que engloba a estabilidade financeira e a segurança das transações, é outro aspecto essencial na tomada de decisão. As gerações mais jovens, nascidas a partir de 1980, têm uma maior afinidade com a tecnologia e tendem a preferir os serviços digitais. Essas gerações estão mais familiarizadas com a utilização de dispositivos móveis e têm uma maior demanda por serviços financeiros digitais. A oferta de múltiplos serviços também influencia a decisão de investimento. Conclui-se que acessibilidade, benefícios, comunicação, confiabilidade e faixa etária são as principais variáveis que influenciam a tomada de decisão a respeito de bancos.

**Palavras-chave:** Fintech; Banco; Banco Digital.

## ABSTRACT

The analysis of the factors that influence the decision to use traditional banks and digital banks is extremely important to understand customer preferences and trends in the financial market. The general objective of this study was to investigate the factors that interfere in the choice of customers between digital or traditional banks. In this study, several variables were identified that could affect investors' choice, such as accessibility, benefits, communication, reliability, generations born after 1980 and offering multiple services. Accessibility is a relevant factor, as digital banks offer ease of access to accounts and the convenience of transacting through apps or websites. In addition, the benefits offered by digital banks, such as lower fees, agility in operations and personalized services, are attractive to investors. Efficient communication between the bank and the customer is also an important factor, as it influences investor confidence in the financial institution. The bank's reliability, which encompasses the financial stability and security of transactions, is another essential aspect in decision-making. Younger generations, born after 1980, have a greater affinity with technology and tend to prefer digital services. These generations are more familiar with using mobile devices and have a greater demand for digital financial services. The offer of multiple services also influences the investment decision. It is concluded that accessibility, benefits, communication, reliability and age range are the main variables that influence decision making regarding banks.

**Keywords:** Fintech; Bank; Digital Banks.

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> Síntese dos artigos	13
<b>Quadro 2</b> Variáveis que interferem na escolha entre bancos digitais ou tradicionais pelos clientes	15

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>2. REFERENCIAL TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1. Bancos Digitais.....	10
2.2. Fintechs.....	11
2.4. FATORES QUE AFETAM O USO DE BANCOS DIGITAIS .....	11
2.4.1. Acessibilidade Digital e Comunicação.....	11
2.4.2. Fato Geracional.....	11
2.4.3. Confiabilidade .....	12
2.4.4. Oferta de Múltiplos Serviços e Benefícios .....	12
<b>3. METODOLOGIA.....</b>	<b>13</b>
3.1. Delineamento.....	13
3.2. Processo de Coleta de Dados.....	13
3.3. Processo de Análise de Dados .....	13
<b>4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS .....</b>	<b>14</b>
<b>5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>24</b>
<b>REFERÊNCIAS Bibliográficas.....</b>	<b>26</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O surgimento dos bancos no Brasil, trouxe um questionamento pertinente à questão dos bancos e agências bancárias tradicionais físicas. Segundo o Serasa (2019) bancos digitais são aqueles que oferecem os mesmos serviços que os demais bancos, porém operam por meio de ferramentas digitais. Diante disso, os bancos tradicionais trazem consigo diversas dificuldades em se adequar às novas exigências dos clientes, como autoatendimento, rapidez nas transações, falta de burocracia na resolução de problemas. Para Malagolli e Oliveira (2016), a evolução tecnológica nas instituições financeiras se tornou evidente com a ampliação dos serviços disponíveis nos Canais de Autoatendimento (ATM), Internet Banking e *mobile banking*. Isso levou os bancários a necessitarem de maior capacitação de atendimento devido à semelhança crescente entre os produtos e serviços oferecidos por diferentes instituições.

Há alguns anos, era comum que os bancos tradicionais solicitassem a presença dos clientes na agência para a liberação de diversas transações. Com o distanciamento social causado pela pandemia do Covid-19, foi necessária a implantação do reconhecimento facial para tais transações, e assim poderem ser feitas de forma online. Assim, houve a necessidade de investimento em tecnologia para acompanhar a nova realidade, para que os procedimentos e transações fossem feitas de forma remota, evitando assim o contato físico entre as pessoas. Com isso, o setor bancário tornou-se o segundo setor com maior investimento em tecnologia no Brasil (FEBRABAN, 2021).

Neste sentido, segundo a Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN), atualmente os principais canais de atendimento dos bancos no Brasil são: canais digitais, ou seja, Internet Banking, APPS Bancários, Caixas Eletrônicas; e os canais presenciais, como as correspondentes (organizações credenciadas pelos bancos) e as agências. Em pesquisa realizada pela FEBRABAN em 2020, foi apontado que os canais digitais representaram 74% do total das transações em abril de 2020, onde 67% desse total pertence ao Mobile Banking. Este modo de autoatendimento permite que o usuário faça transferências, pagamentos de títulos, visualização de extratos, investimentos entre outros serviços, tudo isso pelo smartphone. Esta praticidade poderia explicar o crescimento do PIX (Pagamento Instantâneo Brasileiro) sobre as transferências bancárias, depósitos entre outros métodos transacionais financeiros.

Diante desse contexto, houve o crescimento das chamadas startups, que são definidas pelo Sebrae (2020) como pessoas que se unem para desenvolver negócios inovadores. No mercado financeiro são conhecidas como *fintechs*. Segundo o Banco Central do Brasil (2018), “*Fintechs* são empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso

intenso de tecnologia, com potencial para criar modelos de negócios. Atuam por meio de plataformas online e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.”. Com o surgimento do PIX (Pagamento Instantâneo Brasileiro), a facilidade de efetuar transações financeiras ficou ainda maior, podendo ser efetuado a qualquer momento do dia, por aplicativos de celular, e o valor é creditado segundos depois.

Assim sendo, as instituições financeiras são responsáveis por fornecer e movimentar o capital do país. Para ilustrar, em 2021 as atividades financeiras, de seguros e serviços relacionados representaram 0,7% do Produto Interno Bruto (PIB) do país (Governo do Brasil, 2022).

Uma vez que há um crescimento expressivo no investimento em tecnologia pelos bancos, vê-se a necessidade de avaliar o comportamento dos clientes que investem seu capital, e quais fatores são levados em consideração para a decisão de escolha quando se diz respeito a bancos totalmente digitais ou bancos tradicionais.

Em suma, com o surgimento das fintechs e seu crescimento considerável nos últimos anos, vê-se a importância de estudar as questões que contribuíram para tal. Quais fatores afetam a preferência de escolha de um indivíduo na adesão da modalidade tradicional (presencial) ou de um recurso digital?

O objetivo geral deste estudo foi investigar os fatores que interferem na escolha dos clientes entre bancos digitais ou tradicionais.

A escolha entre bancos digitais e tradicionais tem se tornado uma decisão cada vez mais relevante para os clientes no contexto financeiro atual. Com o avanço da tecnologia e a crescente digitalização dos serviços bancários, os consumidores têm à sua disposição uma ampla gama de opções para realizar suas transações financeiras. Nesse sentido, entender os fatores que influenciam a escolha dos clientes entre bancos digitais e tradicionais é de suma importância para as instituições financeiras e para o mercado como um todo. Primeiramente, a investigação dos fatores que interferem na escolha dos clientes entre bancos digitais e tradicionais permite compreender as preferências e necessidades dos consumidores.

Através dessa compreensão, as instituições financeiras podem adequar seus produtos e serviços de acordo com as demandas do mercado, tornando-se mais competitivas e eficientes no atendimento às expectativas dos clientes. A análise desses fatores proporciona insights valiosos para o desenvolvimento de estratégias de marketing e comunicação direcionadas. Compreender os motivos pelos quais os clientes optam por um determinado tipo de banco pode auxiliar na criação de campanhas mais efetivas, que ressaltam os pontos fortes de cada modalidade e atraiam novos clientes. Outro aspecto relevante é a necessidade de compreender

o impacto das mudanças tecnológicas e da digitalização na indústria bancária. À medida que a sociedade evolui, é fundamental entender como os clientes percebem e se adaptam às inovações tecnológicas no setor financeiro.

## **2. REFERENCIAL TEÓRICO**

Para Bonini et al (2007), com o passar dos anos, os depósitos bancários precisavam ser controlados, os bancos aceitavam depósitos e era gerado um certificado para comprovar isso. Com o declínio do feudalismo, os banqueiros começaram a adquirir muitas terras das dívidas dos senhores feudais, assim se deu a ascensão dos bancos.

Em seguida, tem-se convicção que a primeira bolsa de valores surgiu em 1487, em Bruges, na Bélgica, devido à expansão comercial, para se obter mais dinheiro e lucrar mais (RATIER; VILLAC; MEIRELLES; ASSOLINI, 2009)

Segundo Levy (1983), o processo de modernização dos bancos brasileiros teve início no início da década de 60, com a adoção de processos eletrônicos de back-office de dados, o desenvolvimento dos bancos e a grande quantidade de informações que precisavam ser processadas. Segundo o Governo Federal do Brasil (2022), na década de 70, o investimento em bancos foi ainda maior devido ao crescimento econômico.

É de conhecimento geral que o PIB não é dividido da mesma forma para todos os brasileiros. Essa desigualdade social, reflete também nos investimentos, pois segundo a matéria do portal G1 com os dados do IBGE (2022) a renda per capita foi de R\$ 1.367,00 em 2021. Assim, conclui-se que com todos os gastos do dia a dia, sobra pouco para ser investido ao final do mês.

Segundo Araújo, Peixoto, Jesuka e Fagundes (2021), é observado que as interações e relacionamentos do investidor influenciam em suas decisões. Sendo assim, quando o indivíduo não está inserido em um grupo que investe, provavelmente ele também não irá investir.

As próximas subseções apresentam os principais conceitos que versam sobre os temas que sustentam o problema de pesquisa do presente projeto: Bancos Digitais, Fintechs e Investimentos.

### **2.1. BANCOS DIGITAIS**

O Banco Central do Brasil (2020) define como “Bancos digitais” o processo de digitalização dos serviços bancários, desburocratização dos processos e aprimoramento da

experiência do cliente. Tais bancos são autorizados assim como os tradicionais, pois não possuem um regime específico, então devem se enquadrar às normas igualmente aos demais bancos. (BANCO CENTRAL DO BRASIL, 2020).

## 2.2. FINTECHS

Segundo o Banco Central do Brasil (2018), as fintechs são empresas que introduzem inovação nos mercados financeiros por meio do uso intensivo de tecnologia, com potencial para criar modelos de negócios que operam por meio de uma plataforma online e oferecem serviços digitais inovadores relevantes para o setor. Para o BACEN (2018), no Brasil são as seguintes categorias de fintechs: de crédito, de pagamento, gestão financeira, empréstimo, investimento, financiamento, seguro, negociação de dívidas, câmbio e multisserviços.

## 2.4. FATORES QUE AFETAM O USO DE BANCOS DIGITAIS

### 2.4.1. ACESSIBILIDADE DIGITAL E COMUNICAÇÃO

De acordo com o Governo Federal do Brasil, a Acessibilidade Digital implica em remover obstáculos presentes na Internet, de maneira que seja garantido que todas as pessoas possam utilizar de maneira eficaz páginas, aplicativos, portais entre outros recursos similares. De acordo com Santos et al. (2011), para alcançar a acessibilidade digital, envolve a remoção de obstáculos para assegurar tanto o acesso físico quanto a disponibilidade de comunicação. Para Mateus (2013), as organizações devem estabelecer um diálogo com seus clientes e demonstrar receptividade às perspectivas externas. Atualmente, é crucial enxergar o cliente como um colaborador ativo. Além disso, o ambiente online facilita a construção de conexões mais próximas e direcionadas.

### 2.4.2. FATO GERACIONAL

Para Cordeiro et al. (2012) as gerações nascidas a partir de 1980, referidas como Geração Y, *Millenials*, Geração Digital, Geração Net, constituem os indivíduos nativos do mundo digital, uma vez que a tecnologia desempenhou e continua a desempenhar um papel integral em suas rotinas diárias, visto que a maior parte de suas ações é conduzida por meio de

dispositivos de tela. Martins (2015) cita que há diferença geracional relacionada entre contextos culturais distintos, ou seja, antes da era digital e durante a era digital (1980).

### **2.4.3. CONFIABILIDADE**

Gosling e Gonçalves (2003) existe uma vulnerabilidade e incerteza nos serviços oferecidos pelos bancos. Julgar previamente a qualidade dos serviços bancários torna-se uma tarefa difícil para os clientes, implicando que estes devem participar ativamente durante todo o processo. Para Gosling e Gonçalves (2003), os clientes possuem um conhecimento parcial sobre as ações empreendidas pelas instituições bancárias. Tais aspectos evidenciam a vulnerabilidade e a incerteza que muitos clientes enfrentam em relação aos bancos, sendo submetidos assim a confiar nos bancos.

### **2.4.4. OFERTA DE MÚLTIPLOS SERVIÇOS E BENEFÍCIOS**

A diversidade de produtos e serviços e os benefícios adquiridos junto a eles é um fator relevante nos estudos apresentados neste presente trabalho, para a adesão em bancos digitais ou tradicionais. Serviços como empréstimos, seguros, cartões de crédito, transferências, recebimento de pagamentos (PIX), poupanças e investimentos, são diferenciais competitivos que as empresas com foco financeiro oferecem para seus clientes.

Mascarenhas et al. (2021) cita os benefícios no setor financeiro, normalmente estão ligados às taxas cobradas menores ou isenção delas, a agilidade e facilidade de uso dos serviços.

### 3. METODOLOGIA

#### 3.1. DELINEAMENTO

Foi realizada uma revisão integrativa de literatura reunindo estudos relevantes sobre fatores que influenciam a tomada de decisão do cliente entre investir em bancos digitais ou bancos físicos. Esse método de revisão se desenvolve através de seis etapas sendo elas: 1) identificação do tema e seleção da hipótese ou questão norteadora; 2) estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos; 3) categorização dos estudos; 4) avaliação dos estudos incluídos na revisão; 5) interpretação dos resultados; e 6) síntese/apresentação do conhecimento.

#### 3.2. PROCESSO DE COLETA DE DADOS

As publicações foram buscadas nos portais eletrônicos da Scielo, Portal de Periódicos Capes, Scholar e SPELL, sendo definido o período de publicação de 2013 a 2023, para publicações em português ou inglês ou espanhol. Foram utilizadas as seguintes palavras-chave na pesquisa, em português e em suas respectivas traduções para o inglês e espanhol: “atração de clientes” AND “bancos digitais” AND “Bancos tradicionais”, “retenção de cliente” AND “bancos digitais” AND “Bancos tradicionais”, “bancos tradicionais” AND “bancos digitais” e, “bancos tradicionais” AND “fintechs”. Foram incluídos estudos exploratórios, pesquisas de campo e estudos de caso. Foram utilizados 6 artigos, 2 dissertações e 3 trabalhos de conclusão de curso. Excluiu-se revisões de literatura, textos sem acesso gratuito e/ou resumo completo e resenhas.

#### 3.3. PROCESSO DE ANÁLISE DE DADOS

Para a análise de dados, foi utilizada a metodologia indutiva, partindo de princípios particulares, sendo possível chegar à determinada generalização do assunto, o que de acordo com Santos (1999), é fundamental para que haja a decorrência natural do trabalho, auxiliando o pesquisador no desenvolvimento de uma melhor conclusão, voltada para o entendimento dos objetivos apresentados.

Os artigos, publicações e registros selecionados foram estudados, analisados e as informações obtidas foram apresentadas em forma de quadros e textos, conforme apresentar-se as melhores condições para demonstração dos resultados obtidos.

#### 4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

Os dados dos trabalhos foram sintetizados em um quadro, de maneira a facilitar a análise comparativa dos resultados. O quadro 1 apresenta a síntese dos artigos.

**Quadro 1** Síntese dos artigos

<b>Tipo de estudo</b>	<b>Autor/ data</b>	<b>Título</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Conclusão</b>
Artigo	Berti e Orso, 2020	Bancos digitais: estudo sobre os fatores de adesão e Permanência de clientes	Analisar os principais fatores que atraem os consumidores a aderirem ao serviço dos bancos digitais	Pesquisa do tipo descritiva com abordagem qualitativa.	Os resultados trazem ainda como fatores considerados mais importantes a ausência de cobrança de taxa de manutenção, fazer todas as transações por meio da internet e consulta de saldos e extratos sem pagar nenhuma tarifa.
Dissertação	Hartrampf, 2021	Bancos digitais: um estudo sobre os atributos dos clientes que migraram de bancos tradicionais	Analisar e compreender os atributos de consumidores de bancos digitais e como eles vêm se comportando atualmente diante da possibilidade de ter uma conta bancária digital.	Estudo de caso	Quanto maior a idade menor as chances de migrarem para bancos digitais; quanto menor a renda maiores as chances de migração; os homens possuem maior tendência de migrar para os bancos digitais.
Trabalho de Conclusão de Curso	Teodoro e Frogeri, 2020	Análise da adoção de aplicativos bancários entre as gerações “Baby boomers” e “z”	Analisar a percepção das gerações “baby boomers” e “Z” em relação à adoção de aplicativos bancários, abordando os fatores que determinaram como cada geração adota o uso das tecnologias bancárias.	A pesquisa se caracterizou como descritiva, abordagem qualitativa e lógica indutiva.	A maioria dos usuários e não usuários de aplicativos acreditam que a grande vantagem dos aplicativos bancários é a comodidade.
Dissertação	Souza, 2022	Fatores influenciadores da intenção de continuidade de uso e de recomendação de bancos digitais	Compreender os estágios de pós adoção e de recomendação das fintechs de bancos digitais por pessoas físicas	Modelo de pesquisa baseado no modelo de expectativa-confirmação.	A utilidade percebida, a satisfação e o hábito impactam positivamente a continuidade pela confirmação de expectativas.

Artigo	Mendoza, 2021	El uso de las Fintech por la Generación Millennial en México	Analisar a adoção da Fintech pela geração do milênio no estado de San Luis Potosí, México.	Foi formada uma amostra selecionada por conveniência de 90 pessoas, com faixa etária entre 20 e 50 anos, e às quais foi aplicado um instrumento de 30 questões relacionadas ao conhecimento, uso e gestão de Fintech.	Os resultados mostram que os Millennials adotam essas tecnologias em maior medida, sendo um dos fatores determinantes o custo acessível que oferecem em comparação com o banco tradicional.
Artigo	Mascarenhas, 2021	The Influence of Perceptions of Risks and Benefits on the Continuity of Use of Fintech Services	Identificar quais fatores mais influenciam a intenção de continuidade de uso dos produtos oferecidos por bancos digitais	O modelo adotado avalia o peso de sete fatores que compõem duas variáveis latentes - risco e benefício percebidos - na continuidade de uso desses serviços.	Os resultados principais ratificaram sete das onze hipóteses iniciais, enfatizando que a percepção dos benefícios, especialmente os econômicos, foram relevantes para adotantes iniciais e a fluidez na transação, para adotantes tardios.
Trabalho de Conclusão de Curso	Miranda, 2017	As diferenças entre os níveis de satisfação dos consumidores de bancos tradicionais e de bancos digitais	Realizar uma pesquisa exploratória para análise dos serviços financeiros, tanto tradicionais quanto digitais	A pesquisa aplicada foi classificada como quantitativa, e os dados foram coletados a partir de questionários adaptados do SERVQUAL, distribuídos por meio de redes sociais e aplicativos de mensagens, e foram analisados estatisticamente.	Identificou-se que os bancos digitais superaram os bancos tradicionais em todos os blocos avaliados e como isso influenciou a escolha da instituição financeira por parte do consumidor.
Trabalho de Conclusão de Curso	Silva e Fonseca, 2019	Fintechs: análise comparativa entre bancos digitais e tradicionais. Preferência dos acadêmicos do curso de ciências contábeis da Universidade do Estado do Amazonas	Demonstrar qual a preferência dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da UEA-ESO em relação aos bancos tradicionais e digitais.	Pesquisa de abordagem empírico-analítica de caráter quantitativo e qualitativo no qual foi elaborado um questionário como fonte primária.	verificou-se uma forte tendência dos usuários pelos Bancos Digitais, apesar de muitos ainda preferirem os Tradicionais; destes, percebe-se que apesar de usarem as plataformas financeiras digitais, são poucos os que conhecem o termo "Fintech".

Artigo	Santos e Stefanelli, 2022	Fintechs: Uma análise dos fatores que antecedem as intenções do uso	Examinar como as dimensões do valor percebido no varejo bancário influenciam a intenção de uso dos bancos digitais.	Pesquisa quantitativa, descritiva, com corte transversal e coleta de dados primários com 400 participantes. Os dados foram coletados por meio de um questionário on-line com 42 questões, divulgado em redes sociais.	Foram observados nos resultados que a intenção de uso dos bancos digitais pode ser afetada positivamente por dois construtos: empatia e competência.
Artigo	Garcia et al., 2022	Clientes de bancos digitais: perfis e preferências Digital banks customers: profiles and preferences	Descrever o perfil dos clientes dos bancos digitais. Para tanto, foram realizadas 50 entrevistas, permitindo segmentar usuários e não usuários de bancos digitais e identificar, dentre outros aspectos, os motivos que os levam a utilizar ou não bancos digitais.	Estudo de caso	As maiores vantagens percebidas foram facilidade de uso, opções de investimento e ausência de taxas.
Artigo	Moura, Carvalho e Santos, 2023	Fatores que influenciam o uso e o uso expandido de serviços Financeiros digitais	Discutir e investigar até que ponto a Identificação do indivíduo com tecnologias de informação impacta o uso e o uso expandido de serviços de financeiros digitais, dimensão que tem sido recentemente considerado em análises sobre o uso de tecnologias.	Pesquisa quantitativa baseada tanto na Teoria Unificada de Aceitação e Uso da Tecnologia e na Teoria da Identidade com Tecnologias da Informação.	Os resultados mostram que a Identidade com o meio de comunicação eletrônica impacta positivamente a frequência com que indivíduos usam serviços financeiros digitais, trazendo nova contribuição para a teoria e para prática relacionada a este fenômeno.

Fonte: A autora, 2023.

Os resultados das pesquisas citadas acima foram organizados de acordo com as variáveis que interferem na escolha do cliente entre bancos digitais ou tradicionais. Os dados estão representados no quadro 2.

**Quadro 2** Variáveis que interferem na escolha entre bancos digitais ou tradicionais pelos clientes

<b>Variáveis que impactam a decisão entre bancos digitais ou tradicionais</b>	<b>Autores</b>
Acessibilidade	Hartrampf (2021), Berti e Orso (2020), Mascarenhas et al. (2021), Santos e Stefanelli (2022), Moura, Carvalho e Santos, 2023
Benefícios	Mascarenhas et al. (2021)
Comunicação	Berti e Orso (2020), Souza (2022), Miranda (2017)
Confiabilidade	Hartrampf (2021), Berti e Orso (2020), Teodoro e Frogese (2020), Souza (2022), Mascarenhas et al. (2021), Mascarenhas et al. (2021), Santos e Stefanelli (2022)
Gerações nascidas a partir de 1980	Teodoro e Frogese (2020), Souza (2022), Santos e Stefanelli (2022)
Oferta de múltiplos serviços	Hartrampf (2021), Mascarenhas et al. (2021), Miranda (2017), Santos e Stefanelli (2022)

Fonte: A autora, 2023.

Autores como Hartrampf (2021), Berti e Orso (2020), Moura, Carvalho e Santos (2023) e Mascarenhas et al. (2021), Santos e Stefanelli (2022) discutem a importância da acessibilidade na escolha dos clientes. Isso envolve a facilidade de acesso às contas e a conveniência de realizar transações por meio de aplicativos ou sites.

Mascarenhas et al. (2021) destacam os benefícios oferecidos pelos bancos digitais, que podem incluir taxas mais baixas, maior agilidade nas operações e serviços personalizados. Berti e Orso (2020), Souza (2022) e Miranda (2017) enfatizam a comunicação como uma variável importante. Isso envolve a eficiência e clareza na comunicação entre o banco e o cliente, seja por meio de canais digitais ou atendimento ao cliente.

A confiabilidade é abordada por diversos autores, como Hartrampf (2021), Berti e Orso (2020), Teodoro e Frogese (2020), Souza (2022), Mascarenhas et al. (2021) e Santos e Stefanelli (2022). Isso engloba a estabilidade financeira do banco, a segurança das transações e a confiança que o cliente deposita na instituição.

Teodoro e Frogese (2020), Souza (2022) e Santos e Stefanelli (2022) discutem como as gerações mais jovens, nascidas a partir de 1980, têm influência na escolha entre bancos digitais ou tradicionais. Essas gerações têm uma maior afinidade com a tecnologia e tendem a preferir os serviços digitais.

Hartrampf (2021), Mascarenhas et al. (2021), Miranda (2017) e Santos e Stefanelli (2022) abordam a oferta de múltiplos serviços como um fator influente. Isso envolve a

diversidade de produtos financeiros e serviços oferecidos pelo banco, como investimentos, empréstimos e seguros. Essas variáveis são apenas algumas das muitas considerações que os clientes levam em conta ao decidir entre bancos digitais ou tradicionais. É importante ressaltar que a escolha final pode variar de acordo com as preferências individuais, necessidades financeiras e contexto socioeconômico de cada cliente.

Berti e Orso (2020) analisaram os principais fatores que influenciam a adesão e permanência dos clientes nos bancos digitais. A pesquisa de Berti e Orso (2020), empregou uma abordagem metodológica que combina a revisão de literatura, coleta de dados primários e análise estatística. Para realizar a pesquisa, foi realizada uma revisão de literatura abrangente sobre bancos digitais, explorando estudos anteriores relacionados ao tema. Isso permitiu obter uma visão geral dos principais fatores que podem influenciar a adesão e permanência dos clientes nesse tipo de instituição financeira. Foram coletados dados primários por meio de questionários aplicados a uma amostra representativa de clientes de diversos bancos digitais. Os questionários abordaram aspectos como a facilidade de uso da plataforma, a confiabilidade dos serviços, a segurança das transações, a qualidade do atendimento ao cliente e a conveniência dos canais de comunicação. Após a coleta dos dados, foi realizada uma análise estatística para identificar padrões e relações entre as variáveis estudadas. Foram aplicadas técnicas como análise de regressão e teste de significância estatística para determinar a influência de cada fator na adesão e permanência dos clientes nos bancos digitais.

Os resultados da pesquisa de Berti e Orso (2020) indicam que a facilidade de uso da plataforma e a confiabilidade dos serviços são os principais fatores que influenciam a adesão e permanência dos clientes nos bancos digitais. Os clientes valorizam a praticidade e a agilidade oferecidas pelas plataformas digitais, bem como a segurança e a eficiência dos serviços bancários online. A qualidade do atendimento ao cliente e a conveniência dos canais de comunicação também têm um impacto significativo na adesão e permanência dos clientes nos bancos digitais. Os clientes esperam um suporte eficiente e ágil, bem como a disponibilidade de canais de comunicação acessíveis e eficazes.

Moura, Carvalho e Santos (2023) discutem que o uso de serviços financeiros digitais tem se expandido rapidamente em todo o mundo, e há diversos fatores que influenciam essa tendência. Em primeiro lugar, a crescente penetração da internet e dos dispositivos móveis tem permitido que mais pessoas acessem serviços financeiros digitalmente, o que torna mais fácil para as pessoas gerenciarem suas finanças e realizarem transações financeiras. A conveniência e a facilidade de uso são fatores importantes que impulsionam o uso de serviços financeiros digitais. De acordo com Moura, Carvalho e Santos (2023) com a possibilidade de realizar

transações financeiras a qualquer hora e em qualquer lugar, sem a necessidade de se deslocar fisicamente a um banco ou instituição financeira, os consumidores têm mais liberdade e flexibilidade para gerenciar suas finanças de acordo com suas necessidades e preferências. Outro fator que influencia o uso de serviços financeiros digitais é a segurança oferecida por esses serviços. Com a adoção de tecnologias de segurança avançadas, como a criptografia e a autenticação de dois fatores, os serviços financeiros digitais têm se mostrado cada vez mais seguros para realizar transações financeiras. Os serviços financeiros digitais também têm se expandido devido à oferta de novas funcionalidades e serviços que vão além do que é oferecido pelos bancos tradicionais. Por exemplo, muitos serviços financeiros digitais oferecem ferramentas de orçamento e planejamento financeiro, permitindo que os consumidores gerenciem melhor suas finanças pessoais.

Hartrampf (2021) analisou os principais atributos dos clientes que optaram por migrar de bancos tradicionais para bancos digitais. A pesquisa de Hartrampf (2021), utilizou uma abordagem metodológica que envolveu a revisão de literatura, a coleta de dados primários e a análise estatística. Foram coletados dados primários por meio de questionários aplicados a uma amostra representativa de clientes que fizeram a migração de bancos tradicionais para bancos digitais. Os questionários abordaram aspectos como as motivações para a mudança, as experiências positivas e negativas com os bancos digitais, a satisfação geral com os serviços e a intenção de recomendar os bancos digitais a outras pessoas. Após a coleta dos dados, foi realizada uma análise estatística para identificar os principais atributos dos clientes que migraram para os bancos digitais. Foram aplicadas técnicas como análise de cluster e análise de regressão para identificar os perfis dos clientes e determinar quais atributos têm maior influência na decisão de migração. Os resultados da pesquisa revelaram que os principais atributos dos clientes que migraram para os bancos digitais incluem a busca por conveniência e facilidade de uso, a insatisfação com os serviços oferecidos pelos bancos tradicionais, a confiança na segurança das transações online e a disponibilidade de uma ampla gama de serviços digitais. Para Hartrampf (2021), esses atributos foram identificados como fatores-chave que impulsionaram a decisão dos clientes em migrar para os bancos digitais. Com base nos resultados da pesquisa, foi possível concluir que os bancos digitais devem focar em oferecer soluções convenientes, seguras e de fácil utilização para atrair e reter clientes.

Teodoro e Frogese (2020) analisaram a adoção de aplicativos bancários por diferentes gerações, especificamente a geração "Baby Boomers" e a geração "Z". A pesquisa utilizou uma abordagem metodológica que envolveu revisão de literatura, coleta de dados primários e análise

estatística. A revisão permitiu compreender as diferenças de comportamento e preferências entre os "Baby Boomers" (geração nascida entre 1946 e 1964) e a geração "Z" (geração nascida entre meados dos anos 1990 e meados dos anos 2000) em relação ao uso de aplicativos bancários. Em seguida, foram coletados dados primários por meio de questionários aplicados a uma amostra representativa de indivíduos pertencentes às duas gerações estudadas. Os questionários abordaram variáveis como a frequência de uso de aplicativos bancários, as razões para a adoção ou não dessas ferramentas, as preferências em relação aos recursos oferecidos pelos aplicativos, a confiança na segurança dos aplicativos, entre outros aspectos relevantes. Foram aplicadas técnicas como testes de hipóteses e análise de regressão para avaliar a relação entre variáveis como idade, familiaridade com tecnologia, confiança na segurança e adoção de aplicativos bancários. Os resultados da pesquisa de Teodoro e Frogesi (2020), revelaram que a geração "Z" apresenta uma maior adoção de aplicativos bancários em comparação com os "Baby Boomers". Isso pode ser atribuído, em parte, à maior familiaridade dos jovens com a tecnologia e à sua tendência a buscar soluções digitais para suas necessidades financeiras. Além disso, os resultados também mostraram que a confiança na segurança dos aplicativos bancários é um fator importante na adoção dessas ferramentas, especialmente entre os "Baby Boomers". Essa geração demonstrou uma preocupação maior com a segurança dos dados pessoais e financeiros ao utilizar aplicativos bancários.

Souza (2022) analisou os fatores que influenciam a intenção dos usuários de continuar utilizando e recomendar bancos digitais. A pesquisa de Souza (2022), utilizou uma abordagem metodológica que envolveu revisão de literatura, coleta de dados primários e análise estatística. A metodologia adotada por Souza (2022) começou com uma revisão de literatura abrangente sobre os fatores que influenciam a continuidade de uso e a recomendação de serviços bancários digitais. Essa revisão permitiu compreender os principais determinantes comportamentais e psicológicos que afetam a intenção dos usuários em continuar utilizando os serviços de um banco digital e em recomendar essa instituição para outros. Em seguida, foi realizada a coleta de dados primários por meio de questionários aplicados a uma amostra representativa de usuários de bancos digitais. Os questionários abordaram variáveis como a satisfação com o serviço, a confiança na instituição, a facilidade de uso da plataforma, a qualidade do atendimento ao cliente, a inovação tecnológica, entre outros fatores relevantes. Os resultados da pesquisa revelaram que diversos fatores têm influência significativa na intenção de continuidade de uso e recomendação de bancos digitais. A satisfação com o serviço e a qualidade do atendimento ao cliente foram identificadas como fatores-chave que impactam

positivamente na intenção dos usuários em continuar utilizando e recomendar um banco digital. A confiança na instituição e a facilidade de uso da plataforma também foram fatores importantes. Outro resultado importante foi a influência do perfil dos usuários nas suas intenções. Por exemplo, para Souza (2022) os usuários mais jovens tendem a ser mais propensos a continuar utilizando e recomendar bancos digitais, enquanto os usuários mais velhos podem apresentar maior resistência à adoção desses serviços. A experiência prévia com bancos digitais e o nível educacional também mostraram ter impacto nas intenções dos usuários.

Mendoza et al. (2021) investigaram o uso das fintechs pela geração millennial no México, analisando sua adoção, preferências e comportamentos em relação a essas empresas financeiras inovadoras. Foram analisadas as características demográficas e comportamentais da geração millennial no contexto financeiro. A coleta de dados primários foi realizada por meio de questionários aplicados a uma amostra representativa de indivíduos pertencentes à geração millennial no México. Os resultados da pesquisa revelaram que a geração millennial no México está adotando cada vez mais as fintechs como alternativa aos serviços financeiros tradicionais. Para Mendoza et al. (2021), a conveniência e a acessibilidade foram apontadas como os principais fatores que impulsionam a adoção das fintechs por essa geração. As fintechs que oferecem serviços de pagamento, transferência de dinheiro e investimentos foram as mais utilizadas pelos millennials mexicanos. Outro resultado importante foi a percepção de segurança e privacidade. Os millennials mostraram-se preocupados com a proteção de seus dados e informações financeiras ao utilizar as fintechs. Portanto, a confiança nas fintechs e suas práticas de segurança são fatores essenciais para aumentar a adoção e o uso contínuo dessas empresas.

Mascarenhas et al. (2021) investigaram a influência das percepções de riscos e benefícios na continuidade do uso dos serviços de fintech. A coleta de dados primários foi realizada por meio de um questionário estruturado, aplicado a uma amostra representativa de usuários de serviços de fintech. O questionário abordou diferentes aspectos relacionados às percepções de riscos e benefícios, bem como a continuidade do uso dos serviços de fintech. Os participantes foram questionados sobre suas experiências anteriores, percepções de segurança, facilidade de uso, utilidade percebida e satisfação com os serviços de fintech utilizados. Os resultados da pesquisa de Mascarenhas et al. (2021), revelaram que as percepções de riscos e benefícios têm um impacto significativo na continuidade do uso dos serviços de fintech. Os usuários que percebem mais benefícios do que riscos tendem a ser mais propensos a continuar utilizando esses serviços. A confiança na segurança e na proteção dos dados financeiros foi

identificada como um fator-chave na continuidade do uso. Outro resultado importante foi a influência da facilidade de uso e da utilidade percebida. Os usuários que consideram os serviços de fintech fáceis de usar e que percebem valor e benefícios tangíveis são mais propensos a continuar utilizando essas soluções financeiras.

Miranda (2017) analisou e comparou a satisfação dos consumidores em relação aos serviços oferecidos por bancos tradicionais e bancos digitais. Os questionários abordaram aspectos como a qualidade do atendimento ao cliente, a conveniência dos canais de comunicação, a eficiência dos serviços, a segurança das transações e a disponibilidade de recursos online. Os consumidores foram solicitados a avaliar sua satisfação em relação a esses aspectos com base em uma escala de Likert. Os resultados da pesquisa indicam que existem diferenças significativas nos níveis de satisfação dos consumidores de bancos tradicionais e bancos digitais. Para Miranda (2017), os consumidores de bancos digitais tendem a apresentar níveis mais altos de satisfação em relação à conveniência dos canais de comunicação e à eficiência dos serviços online. Por outro lado, os consumidores de bancos tradicionais tendem a relatar uma maior satisfação em relação ao atendimento pessoal e à segurança das transações. A análise de regressão revelou que diferentes fatores influenciam a satisfação dos consumidores em cada tipo de banco. Por exemplo, a qualidade do atendimento ao cliente e a disponibilidade de recursos online foram identificadas como os principais determinantes da satisfação dos consumidores em bancos digitais, enquanto a confiabilidade do atendimento pessoal e a reputação da instituição foram os principais fatores influenciadores da satisfação em bancos tradicionais.

Santos e Stefanelli (2022) analisaram a preferência dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade do Estado do Amazonas em relação aos bancos digitais e tradicionais. Foram elaborados questionários que foram distribuídos para uma amostra representativa de acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade do Estado do Amazonas. Os questionários abordaram aspectos como a facilidade de uso, a segurança das transações, a disponibilidade de serviços online, a eficiência dos serviços e a confiabilidade das instituições financeiras. Os acadêmicos foram solicitados a avaliar sua preferência em relação a esses aspectos com base em uma escala de Likert. Os resultados da pesquisa de Santos e Stefanelli (2022), indicam que existe uma preferência significativa dos acadêmicos do curso de Ciências Contábeis da Universidade do Estado do Amazonas pelos bancos digitais em comparação aos bancos tradicionais. Os acadêmicos demonstraram uma maior preferência pela facilidade de uso dos serviços digitais e pela disponibilidade de serviços online, considerando-

os mais convenientes e eficientes. Além disso, a análise estatística revelou que a segurança das transações e a confiabilidade das instituições financeiras também são fatores importantes na preferência dos acadêmicos. Os resultados mostram que os acadêmicos consideram os bancos digitais mais seguros e confiáveis em comparação aos bancos tradicionais.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Existem diversas variáveis que influenciam essa escolha. Ambos os tipos de bancos têm vantagens e desvantagens, e a preferência dos clientes pode depender de uma combinação de fatores pessoais, sociais e econômicos. Um fator importante é a conveniência e a acessibilidade oferecidas pelos bancos digitais. Com a facilidade de acessar suas contas e realizar transações por meio de aplicativos ou sites, os bancos digitais proporcionam uma experiência mais ágil e prática para os clientes.

Por outro lado, os bancos tradicionais ainda têm seu valor para muitos clientes. A presença física de agências bancárias oferece um senso de segurança e confiança, especialmente para aqueles que preferem realizar transações pessoalmente ou precisam de assistência direta de um gerente de conta.

A confiabilidade foi a variável com maior associação com a escolha pelo banco digital nos estudos identificados. Clientes desejam ter a certeza de que seu dinheiro está seguro e que o banco será capaz de atender às suas necessidades a longo prazo. Outros fatores que podem influenciar a decisão dos clientes incluem os custos associados aos serviços bancários, como taxas de manutenção de conta e tarifas de transação, bem como a qualidade do atendimento ao cliente e a disponibilidade de recursos digitais avançados, como ferramentas de gestão financeira e análise de dados. Neste estudo, a qualidade do atendimento e a acessibilidade, incluindo facilidade de uso e acesso ao banco foram consideradas variáveis fundamentais para a escolha. A faixa etária também foi relevante.

A preferência é influenciada por uma série de critérios que os clientes consideram ao escolher entre esses dois tipos de instituições financeiras. Um dos critérios de escolha é a facilidade de uso dos serviços. A preferência pelos bancos digitais está associada à simplicidade e conveniência de realizar transações financeiras online. A disponibilidade de serviços online também foi considerada um fator importante, pois os clientes valorizam a capacidade de acessar e gerenciar suas contas de forma rápida e conveniente, sem precisar visitar uma agência física. Outro critério que influencia a escolha dos clientes é a segurança das transações. Muitos clientes, sobretudo os mais jovens, percebem os bancos digitais como mais seguros, o que pode ser atribuído a medidas de segurança avançadas implementadas nessas plataformas, como autenticação em duas etapas e criptografia de dados. A confiabilidade das instituições financeiras também é considerada um fator importante, e os clientes demonstraram confiar mais nos bancos digitais em comparação aos tradicionais.

Além disso, a eficiência dos serviços financeiros oferecidos pelos bancos digitais foi um critério valorizado. Essa eficiência está relacionada à velocidade de processamento das transações e à agilidade na resolução de problemas ou dúvidas dos clientes. Os bancos digitais, muitas vezes, são capazes de oferecer serviços mais rápidos e eficientes devido à automação e digitalização de processos. É importante ressaltar que esses critérios de escolha podem variar de acordo com o perfil e as necessidades individuais dos clientes.

Em questões práticas e sociais, o presente trabalho contribui para entendimentos considerando a intensificação da concorrência introduzida pelas fintechs no mercado, optar por um banco digital pode resultar em transações mais rápidas, eliminando a necessidade de deslocamento até agências físicas e oferecendo aos consumidores uma alternativa adicional para acesso a crédito e novos produtos.

Como sugestão para pesquisas futuras, vê-se que o fator de gênero (feminino e/ou masculino) pode ser considerado predominante quando o assunto é tecnologia e serviços digitais, sendo assim, é pertinente a investigação do tema.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ADORNO, J. V. d. A. R. Consumidores de bancos digitais: fatores relevantes na contratação com base no modelo de aceitação de tecnologia e na teoria do comportamento planejado. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade de Administração, UnB, 2021.

BANCO CENTRAL DO BRASIL, **Open Banking**. Disponível em <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/pixem> Acesso em: 12 mai. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estudo Especial nº 89/2020, 2019**, p. 7. Fintechs de crédito e bancos digitais.

BERTI, Daiane; ORSO, Lidinei. **Bancos digitais**: estudo sobre os fatores de adesão e permanência de clientes. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade de Administração, uricer, 2019, 31 p.

BONINI, Altair et al. Secretaria de Estado da Educação., História. 2. ed. Paraná: Curitiba. 2007. v. 2, 400 p.

CANO, Priscila Fiorelli; CARLI, Braulio; SANTOS, Adriana Peres Almeida. A acessibilidade da informação para deficientes visuais e auditivos. **Revista Anagrama**, v. 4, n. 4, p. 1-9, 2011.

CONFIABILIDADE. In: **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/confiabilidade/>. Acesso em: 15 mai. 2022.

CORDEIRO, Helena Talita Dante. Perfis de Carreira da Geração Y. 2012. 184 p. Dissertação (Mestrado em Ciências) - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

CREDIBILIDADE. In: **Dicionário Online de Português**. Porto: 7Graus, 2022. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/credibilidade/>. Acesso em: 15 mai. 2022.

DE OLIVEIRA, Mariane Pedrozo; MALAGOLLI, Guilherme Augusto. O impacto da tecnologia da informação na evolução dos serviços bancários. **Revista Interface Tecnológica**, v. 13, n. 1, p. 39-52, 2016.

FEBRABAN. **Canais de Atendimento dos Bancos**. Disponível em <https://portal.febraban.org.br/pagina/3055/30/pt-br/canais-de-atendimento>. Acesso em: 26 abr. 2022.

FERREIRA, Rafael Silveira. Efetividade do estímulo em aplicativo bancário para investimento em poupança. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2019.

FORMIGHIERI, Gustavo. Comunicação Digital: o que é e quais os seus 4 pilares. Keeps, 2022. Disponível em: <https://keeps.com.br/comunicacao-digital-o-que-e-e-quais-os-seus-4-pilares/>. Acesso em: 26 ago. 2023.

GOVERNO DIGITAL. Acessibilidade Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital>. Acesso em: 25 ago. 2023.

GOVERNO DIGITAL. O Perfil Econômico dos anos 1970. Disponível em: <https://www.gov.br/siscomex/pt-br/servicos/aprendendo-a-exportar/curiosidades-e-fatos-historicos/o-perfil-economico-dos-anos-1970>. Acesso em: 5 set. 2023.

GOSLING, Marlua; GONÇALVES, Carlos Alberto. Relacionamento em bancos comerciais: a adaptação de escalas. **Revista Eletrônica de Administração – REAd**, Edição 34 Vol. 9 No. 4, 2003.

HARTRAMPF, Cristiano Gilberto. **Bancos digitais: um estudo sobre os atributos dos clientes que migraram de bancos tradicionais**. 2021. 86 p. Tese (Mestrado em Economia) - Universidade Federal do Paraná, Curitiba, 2021.

JEHNIFFER, Jaíne. **Origem dos bancos: Surgimento das células e dos empréstimos**. Investidor Sardinha R7, 2021. Disponível em: <https://investidorsardinha.r7.com/aprender/origem-dos-bancos-historia/#:~:text=Bancos%20> Acesso em: 17 mai. 2022.

LEVY, Robert I. Introduction: Self and Emotion. New York, **Ethos**, vol. 11, n. 11, p. 128-134, 1983. Disponível em <https://doi.org/10.1525/eth.1983.11.3.02a00020>. Acesso em 12 de julho de 2023.

MARTINS, Cristina. Geração digital, geração net, millennials, geração Y: refletindo sobre a relação entre as juventudes e as tecnologias digitais. 2015. 10 p. Tese (PPGEDu) - Faculdade Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

MASCARENHAS, A. B. et al.. The Influence of Perceptions of Risks and Benefits on the Continuity of Use of Fintech Services. **BBR. Brazilian Business Review**, v. 18, n. 1, p. 1–21, jan. 2021.

MATEUS, Anabela Ferreira Félix. A comunicação em serviços na era da globalização. A comunicação digital e o serviço personalizado: oportunidades e limitações. Universidade de Trás-os-Montes e Alto-Douro. Portugal, 2013.

MENDOZA, Eduardo Martínez et al. El uso de las Fintech por la Generación Millennial en México. **Podium**, Samborondón, n. 39, p. 155-172, mayo 2021.

MIRANDA, Gabriel Magalhães Carsten Braga de. **As diferenças entre os níveis de satisfação dos consumidores de bancos tradicionais e de bancos digitais**. 33f. Trabalho de Curso, Faculdade de Administração, Centro Universitário de Brasília, Brasília, 2017.

MOURA, Fábio Viana de. Fatores que influenciam o uso e o uso expandido de serviços financeiros digitais. Anais. **VIII ENCONTRO DE ADMINISTRAÇÃO DA INFORMAÇÃO** - EnADI 2023, São Paulo - 16 - 18 de maio de 2023, versão online.

RATIER, Rodrigo; VILLAC, Luana; MEIRELLES, Elisa; ASSOLINI, Pablo. O que faz e como surgiu a bolsa de valores?. **Nova Escola**, 2009. Disponível em Acesso em : 24 mai. 2022.

SEBRAE. **O que é uma startup e o que ela faz?**. Disponível em Acesso em: 14 mai. 2022.

SUNO ARTIGOS. Recursos financeiros: os ativos vitais de uma companhia, 2018.

Disponível em. <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/pi/artigos/voce-sabe-o-que->

e-uma-startup-e-o-que-ela-faz,e15ca719a0ea1710VgnVCM1000004c00210aRCRD Acesso em: 23 mai. 2022.

SANTOS, Rebeka da Silva. **O impacto das ferramentas digitais no setor bancário**. 2019. 20 f. Trabalho de Conclusão de Curso, Faculdade Doctum de Serra, Serra, 2019.

SILVA, Tadeu; FONSECA, Ramon. **Fintechs: análise comparativa entre bancos digitais e tradicionais. Preferência dos acadêmicos do curso de ciências contábeis da universidade do estado do Amazonas**. 2019. 17p. Trabalho de Conclusão de Curso, Universidade do Estado do Amazonas, Faculdade de Ciências Contábeis, Manaus. 2019.

TEODORO, Danielle Rocha; FROGERI, Rodrigo Franklin. **Análise da adoção de aplicativos bancários entre as gerações “BABY BOOMERS” E “Z”**. 2020. 31f. Trabalho de Conclusão de Curso. Faculdade de Administração. Universidade UNIS, Betim. 2020.

PACHECO ARAÚJO, Aline et al. Os efeitos do gênero, da educação financeira e da interação social nas escolhas do investidor brasileiro. **Revista de Administração da UNIMEP**, v. 19, n. 3, 2021.

PIMENTA, Gaziele Diniz Fernandes; SILVA, Aldeni Barbosa da. **SUAP: Uma reflexão sobre acessibilidade digital para pessoas surdas e com deficiência visual**. 2020. **Revista Informação em Cultura**, v. 3, n. 1, p. 5-25, 2021.

POSTAN, Mister. Comunicação digital: o que é e quais as vantagens. Mister Postman, 2022. Disponível em: <https://misterpostman.com.br/comunicacao-digital-o-que-e-e-quais-as-vantagens/>. Acesso em 27 ago. 2023.

SOUZA, Matheus Vieira de. **Fatores influenciadores da intenção de continuidade de uso e de recomendação de bancos digitais**. 2022. 90 f. Tese (Mestrado em Ciências). Universidade de São Paulo, Piracicaba, 2022,

WILLICH, Julia. O que é confiabilidade e como calcular. Produttivo, 2023. Disponível em: <https://www.produttivo.com.br/blog/o-que-e-confiabilidade/>. Acesso em: 24 ago. 2023.