

## **FINTECHS, INOVAÇÃO E MERCADO FINANCEIRO: COMPARATIVOS COM SERVIÇOS DE BANCOS TRADICIONAIS.**

Arthur Soares Molina – arthur.molina@hotmail.com

Eduardo Alves Santana – eduardoalves\_st@hotmail.com

Gabriel Mendes Glodzinski – gabriel\_glodzinski@hotmail.com

Orientador: Paulo Altman – altman.paulo@outlook.com

### **RESUMO**

Com a introdução das tecnologias da informação e o crescimento do mercado das *fintechs*, oferecendo produtos e serviços acessíveis por meio da modernização do setor financeiro, este artigo utiliza a netnografia como metodologia de pesquisa para explorar os principais impactos causados pelos bancos digitais dentro do sistema bancário tradicional. Analisando e examinando as inovações das *fintechs*, este estudo apresenta a percepção dos usuários dessas plataformas utilizando uma comparação com os serviços prestados pelos bancos tradicionais. O presente estudo conclui que os grandes bancos ainda estão se desenvolvendo no que se refere a modernização e estão se atualizando para acompanhar o crescimento das *fintechs* através de novos investimentos tecnológicos.

**Palavras chaves:** *Fintechs*. Inovação. Investimento tecnológico. Sistema bancário tradicional.

## **FINTECHS, INOVATION AND FINANCIAL MARKET: COMPARATIVES BETWEEN SERVICES OF TRADITIONAL BANKS**

### **ABSTRACT**

*Within the introduction of new technologies and the growth of fintechs market, offering accessible products and services by the modernization of the financial sector, this article uses netnography methodology to explore the main impacts caused by the digital banks on the traditional bank system. Analysing and examining the fintechs inovations, the study presents the perception of the users of this platforms using comparisons with the provided services by the traditionals banks. The following study concludes that the big banks still devoloping and updating theirselves regarding the modernization to follow fintechs growth.*

## 1 INTRODUÇÃO

O mundo muda a todo instante com suas novas tecnologias e inovações, isso não é diferente quando falamos do sistema bancário, tanto o tradicional quanto o novo segmento do mercado financeiro que iremos abordar, conhecido como *fintechs*.

O sistema bancário brasileiro embora seja reconhecido por ser um dos melhores do mundo, ainda gera muita reclamação quando falamos de atendimento a seus clientes, um dos pontos mais criticados nos bancos tradicionais brasileiros. As *fintechs*, por sua vez, vieram para modificar esse cenário, simplificando processos que eram extremamente burocráticos e convertendo as taxas de juros em mínimas ou quase nulas e com atendimento inteiramente digital. Acompanhando a evolução mundial, as *fintechs* são extremamente tecnológicas e inovadoras, desenvolvidas com o intuito de criar um novo controle da vida financeira de todos, facilitando processos, porém sendo eficientes e seguras.

A principal e pioneira *fintech* do Brasil é popularmente conhecida como Nubank, empresa de serviços financeiros *online* que decidiu apostar na satisfação do cliente, personalizando produtos, adquirindo mercado através de diálogo e *feedback* de seus clientes, criando um cartão de crédito livre de anuidade e burocracia que se transformou em sua principal ferramenta para diferenciação no mercado desde sua criação. Também iremos mostrar outras plataformas digitais que fazem parte do sistema financeiro nacional.

Nesta perspectiva, este artigo busca compreender: Qual o impacto da inovação das *fintechs* no mercado financeiro brasileiro e o que diferencia as mesmas dos bancos tradicionais?

O objetivo principal é analisar e examinar as inovações das *fintechs*, realizando uma comparação com o sistema bancário convencional, trabalhando mais especificamente com a classe dos bancos digitais, realizando comparações entre ambos e em busca de abranger o valor agregado dessas *fintechs* no mercado através de uma visão netnográfica para resolução de nosso problema.

E como objetivos específicos:

- Analisar as estratégias de atratividade financeiras utilizadas para inovar agregando valor.
- Identificar quais as maiores plataformas de *fintechs* e explicar seus impactos na inovação no mercado financeiro.
- Identificar e explicar as maiores inovações das *fintechs* no mercado financeiro.

Este artigo está dividido seguindo a seguinte ordem. Na seção 2, há a contextualização do objeto de estudo, as *fintechs*, explicando o que são, seu contexto histórico até seu surgimento,

estratégias utilizadas e principais *fintechs* no mercado brasileiro. Na seção 3, a explicação da metodologia escolhida para coleção de dados, metodologia netnográfica. Na seção 4, a análise netnográfica dos principais benefícios das *fintechs*, trazendo os principais impactos causados no sistema bancário tradicional. Na seção 5, as considerações finais, conclusão do artigo, limitações encontradas e sugestão para pesquisa futura.

## 2 REVISÃO DA LITERATURA

### 2.1 CONTEXTUALIZAÇÃO FINTECHS

Conceitos e características interligados à ideia do que seriam *fintechs* descrevem e andam juntos com parte da literatura sobre o tema. As definições discutidas serão sobre inovação no mercado financeiro. Rubini (2017), define *fintech* referindo-se à modernização tecnológica dos serviços financeiros através de ideias inovadoras, permitindo o seu avanço e o aumento da concorrência com os bancos tradicionais.

Ao contrário do que associam, as *fintechs* não se restringem apenas às pequenas *startups*, podendo estar interligadas a instituições financeiras. Segundo Diniz (2020, p. 1) “A inovação nos serviços e produtos financeiros, nesse breve espaço de um pouco mais de uma década, deu um salto gigantesco. Da inteligência artificial aos ativos digitais, é inegável que os rápidos avanços tecnológicos estão transformando o segmento financeiro no mundo todo, criando oportunidades e novos desafios.” As *fintechs* apresentam crescimento cada vez maior, e isso acontece devido à demanda na busca por serviços financeiros mais práticos e desburocratizados.

Já Carlos Fernandes, em sua tese, apresenta o conceito onde as *fintechs* possuem o seu *core business* voltado para a inovação digital e foco nos clientes, caracterizando-se em uma vantagem competitiva entre os seus concorrentes. (FERNANDES, 2019).

A fusão de tecnologia com a prestação de serviços bancários foi algo percebido por empreendedores, incluindo ex-executivos de grandes bancos tradicionais, os quais possuíam conhecimento das fraquezas dos processos burocratizados e fragilizados e os transformaram em oportunidades. (DOLIVEIRA, 2017, p. 14).

Skinner (2020) comenta que as *fintechs* chegaram ao mercado prometendo uma melhor experiência no atendimento ao consumidor e inovação, como soluções digitais e automatização dos serviços. Porém os bancos tradicionais ainda assim se beneficiam pela confiança e pelo catálogo maior de serviços oferecidos ao consumidor. (SKINNER, 2020).

### 2.1.1 SURGIMENTO DAS FINTECHS

A tecnologia financeira tem um marco importante em meados da década de 1950, quando os cartões de crédito foram introduzidos ao mercado financeiro e as pessoas já não precisavam mais carregar dinheiro para pagar suas contas, os caixas eletrônicos tiveram sua introdução na década de 1960, o que significava que as pessoas não precisavam ir até o banco para realizar certas transações financeiras. Na década de 1970, iniciaram-se as compras de ações de forma eletrônica. Os bancos começaram a implementar o sistema de dados e outras formas de manutenção de registros na década de 1980, já na década de 1990 os modelos de *e-commerce* e internet tiveram um grande e importante avanço na sociedade, por esse motivo o mercado varejista pode experimentar a transação online de ações. (RUBINI, 2017).

O sentimento de desconfiança gerado após a crise de 2008 nos bancos tradicionais que possuíam, até então, uma reputação sólida e concreta em relação à segurança financeira foi um fator fundamental para o surgimento de produtos e serviços financeiros novos. O crescimento, popularização e barateamento de novas tecnologias unindo-se à procura de serviços menos burocráticos e maior transparência são alguns dos fatores que podemos elencar para o surgimento de novas soluções em um ambiente que antes era dominado por bancos.

A crise financeira de 2008 ocorreu devido diversos bancos tradicionais passarem a oferecer mais créditos, expandindo o crédito imobiliário e atraindo os consumidores, causando a valorização dos imóveis. Até que com a alta procura, a taxa de juros subiu, derrubando os preços dos imóveis. Como muitos dos empréstimos foram de alto risco, muita gente não conseguiu pagar o que devia e os bancos tradicionais ficaram descapitalizados nos Estados Unidos.

Com o mercado financeiro desestabilizado nas bolsas de valores, a crise se alastrou para os bancos, gerando desconforto em seus investidores e clientes. Vale ressaltar que neste momento os bancos deixaram para segundo plano todos os desenvolvimentos tecnológicos e tal crise causou um impacto muito forte nas relações interbancárias, levando o mercado a repensar as relações financeiras.

Neste momento, inicia-se o período das *startups*. Segundo Braz (2018), o período das *startups* começa a partir da mudança de percepção dos clientes aos serviços bancários, buscando inovações com mais autenticidade e menores custos.

Com o mercado se abrindo para novos nichos devidos aos recentes acontecimentos financeiros, a 4ª Revolução Industrial passa a ganhar espaço também nas instituições financeiras, dando origem às *fintechs*, que se consolidaram no mercado especialmente pelo uso de novas tecnologias digitais e percebem o aumento de buscas por serviços de menor burocracia

e maior eficiência. As *fintechs* se instalam no mercado com a proposta inversa ao sistema utilizado pelos bancos tradicionais, onde o foco é voltado para utilização da tecnologia para resolver problemas que os bancos tradicionais burocratizam de uma forma simples e rápida.

## 2.2 ESTRATÉGIA DE ATRATIVIDADE

A inovação das *fintechs* está transformando a tecnologia e os serviços financeiros ao redor do mundo. Por outro lado, os grandes bancos trazem consigo estabilidade e tradição em busca de acompanhar essa avalanche chamada *fintech*, que vêm adotando novas tecnologias financeiras. Segundo Diniz (2019, p. 1),

A ideia de que as atividades bancárias praticadas até os dias de hoje tiveram um importante papel no desenvolvimento econômico da nossa sociedade, mas que estão sendo substituídas por algoritmos e tecnologias que priorizam o usuário ao elevar a sua experiência e colocá-lo no centro de suas decisões financeiras, é o alicerce sobre o qual se baseiam as *fintechs*.

Com modelos de negócios otimizados, atuando através do mercado financeiro, são capazes de oferecer mais segurança, custos menores, agilidade nas transações e redução de erros operacionais. As *fintechs* tem como principal característica a busca de soluções para atrair e atender novas gerações por meio de novos conceitos. (DINIZ, 2019) diz que as mudanças ocorreram conforme a expectativa do consumidor, devido ao aumento do fácil acesso à comunicação, com criação de novos canais de interação entre pessoas e empresas.

(Cordeiro, 2019), por exemplo, pontuam cinco benefícios de inovação e atratividade, com potencial para expandir a capacidade,

- Personalização através de melhoria da experiência do usuário, concentrando na sua funcionalidade e conveniência;
- Padrão de comunicação disponibilizando acesso 24 horas, consulta imediata e transações mais rápidas;
- Maior cobertura por meio da inserção móvel;
- Funcionamento ágil orientadas aos clientes, com modelos operacionais enxutos;
- Perspectiva tecnológica dependendo das tecnologias de automação e inteligência artificial;

A forma como a comunicação de um modo geral expandiu trouxe a facilidade de pesquisa por qualquer informação, o reflexo disso são consumidores de mente aberta para novos serviços e produtos com grande amplitude para novas opções.

## 2.3 PRINCIPAIS FINTECHS E SUAS INOVAÇÕES

Para Siegl et al. (2018, p.3),

Em meio à era tecnológica, dia após dia notamos a mudança no modo que vivemos, desde a coisa mais simples até a mais complexa. As pessoas, cada vez mais, requerem algo que lhe traga praticidade sem perder a qualidade e a comodidade. Ao perceber isso, os bancos notaram que não poderiam seguir usando o mesmo método de relação com o cliente. Logo, pessoas passaram a não necessitar mais sair de casa para efetuar operações bancárias como pagamentos, transferências, consultas e até mesmo para abrir uma conta. Assim, temos os chamados bancos virtuais.

Com o surgimento deste novo ambiente digital os bancos tradicionais perceberam a necessidade cada vez maior de se adaptarem ao ambiente *web* para manterem os clientes que já possuem ou adquirirão novos, enquanto há outras instituições financeiras que já nasceram digitais (*fintechs*) e tem a tecnologia e a internet como essência e grande diferencial de seu negócio. (ARGOLO; ROCHA; CHAVES, 2019).

Segundo dados do Banco Central, o sistema financeiro brasileiro já vem se adaptando à era tecnológica de uma forma natural, gradativa e independente de sua regulamentação (SIEGL et al., 2018).

Podemos destacar como pioneiro nesse segmento o Nubank, que foi lançado em 2013 e “[...] é um banco brasileiro totalmente digital, desde a emissão das faturas até ao relacionamento com os clientes. Nasceu como uma startup que ganhou visibilidade por ter uma proposta original e hoje é uma das principais *fintechs* da América Latina.”. (ARGOLO; ROCHA; CHAVES, 2019, p.394).

Com uma definição simples presente no próprio site: “uma *startup* que desenvolve soluções simples, seguras e 100% digitais”, o Nubank cita como principal objetivo devolver o controle financeiro para seus clientes, sem a complicada burocracia dos bancos tradicionais e com tecnologia, design e linguagem funcional próprios facilitar a resolução de problemas de seus usuários em uma única plataforma online. Obtendo grande adesão inicialmente com um modelo de cartões de crédito sem anuidade e programa de recompensas e posteriormente com o lançamento de contas correntes essa fintech brasileira vem fidelizando sua base de clientes e se destacando no mercado financeiro (SILVA et al., 2018).

Outro exemplo de uma fintech de sucesso é o banco Inter:

Fundado em 1994 na cidade de Belo Horizonte, como um braço da construtora MRV, a financeira Intermedium tinha como objetivo financiar operações de crédito imobiliário, entretanto, em 2005 consolidou-se no mercado de crédito consignado. Em 2008 recebeu licença para operar como banco múltiplo e já em 2014 começou a oferecer

contas 100% digitais e gratuitas. Agora sob o nome de Banco Inter, é pioneira na revolução bancária brasileira, sendo o único banco, operando no país, a oferecer uma completa gama de produtos e serviços bancários totalmente digitais. (MARCELINO, 2018, p.42).

Conforme Marcelino (2018), o modelo totalmente digital do banco Inter diminuiu a necessidade de um alto número de colaboradores, principalmente nas áreas comerciais, em comparação aos bancos tradicionais e físicos e também possibilitou uma expansão por todo o território nacional muito mais barata, rápida e eficiente, uma vez que não é necessária a abertura de agências físicas. Essa economia também reflete no preço mais atrativo e redução de taxas para o cliente.

Ainda segundo Marcelino (2018), esse fato juntamente com a alta eficiência que o banco Inter tem de ouvir a demanda de seus clientes e lançar constantemente novos produtos, inovações e serviços são os responsáveis pelo crescimento acelerado desta *fintech* em um setor tão competitivo e ser a primeira *fintech* brasileira a abrir seu capital na bolsa de valores em abril de 2018.

### 3 METODOLOGIA

Considerando o objetivo da pesquisa, podemos classificar o presente trabalho como sendo de caráter descritivo e exploratório. A pesquisa tem por objetivo analisar dados sem manipulá-los, onde não há interferência do pesquisador (FREITAS; PRODANOV, 2013). De acordo com Marconi e Lakatos (2006), a metodologia de pesquisa se caracteriza como um conjunto de procedimentos de coleta e análise dos dados utilizados, gerando conhecimentos válidos e passíveis de classificação, tendo como resultado a busca pelo cumprimento dos objetivos descritos neste trabalho.

Com esse intuito, a primeira etapa desta pesquisa envolve o levantamento bibliográfico sobre o conceito de *fintechs*, bem como as estratégias de atratividade que essas entidades financeiras utilizam para inovar e agregar valor. A partir da revisão da literatura, objetiva-se entender o desenvolvimento das *fintechs* e seus indicadores, conhecer as principais plataformas de *fintechs* e explicar os seus impactos na inovação do mercado financeiro. Quanto à abordagem, será feita uma análise documental, que tem como principal objetivo compreender, por meio de coleta de dados secundários, as particularidades e experiências individuais das inovações das *fintechs* e do setor bancário tradicional. Segundo Fosse (2020), o desenvolvimento das chamadas *fintechs* tem revolucionado o sistema bancário atual, tendo

impacto direto na forma como os clientes/usuários se relacionam com as instituições, bem como na melhora da experiência, agilidade e redução das taxas cobradas dos clientes.

A etapa exploratória deste trabalho se baseará na metodologia netnográfica, que segundo Kozinets (2002), é também conhecida como etnografia virtual, utilizada para, através do acesso a comunidades online, estudar e analisar informações sobre significados e padrões de consumo.

De acordo com Ferro (2015) a etnografia se propõe a pesquisar as culturas de diferentes grupos em seus habitats naturais, já a netnografia busca estudar esses grupos de pessoas sem uma localização física fixa, pois estão presentes no ciberespaço, mas exercem grande poder de influência em relação ao modo de pensar e agir de grupos frequentadores desses novos ambientes constituídos no espaço cibernético.

Ainda, de acordo com Kozinets (2002), os consumidores fazem escolhas cada vez mais voltadas para a comunicação mediada por dispositivos digitais, seja através de pesquisas ou de comunidades virtuais, influenciando aspectos de seu comportamento.

Com a intenção de analisar os impactos causados pelas *fintechs* dentro do sistema bancário tradicional, três bancos digitais se destacam: Banco Inter, Nubank e C6 Bank. Devido às suas características semelhantes e os benefícios ofertados para os clientes, o Nubank por ser o maior banco digital atualmente no país segundo a Forbes (2021), o Banco Inter por ser transformar em banco digital e atualmente ocupar a segunda colocação da lista da Forbes e o C6 Bank, um novato na lista, por ter recebido um dos maiores aportes financeiros do país, ocupa a terceira posição do *ranking* como melhor banco do país. O objetivo de estudo deste artigo será baseado na análise destes bancos através das comunidades online e pesquisas de satisfação dos clientes.

Segundo Kozinets (2009) a metodologia netnográfica é composta pelos seguintes procedimentos: *entrée* cultural; coleta de dados; análise e interpretação; ética de pesquisa, e checagem dos dados;

- a) ***entrée* cultural:** Entender a quem (comunidades online) deve-se dirigir sobre referido tema, a fim de identificar os fóruns e grupos mais adequados e frequentados;
- b) **coleta de dados:** observações do pesquisador de interações e significados dos membros dessas comunidades, com intuito de destacar e organizar as informações.



- c) **análise e interpretação:** com base nos insumos coletados na fase anterior, essa etapa resume-se em categorizar e analisar os diferentes comportamentos no ciberespaço.
- d) **ética de pesquisa:** discernimento do que é informação pública ou privada e ao que seja uso consensual com relação à privacidade, confidencialidade, apropriação de outras histórias pessoais e “consentimento informado”.
- e) **checagem dos dados:** fase referente aos relatórios gerados e disponibilizados às pessoas estudadas para que façam comentários a respeito dos mesmos, permitindo que se obtenha informações adicionais da pesquisa.

A metodologia de análise aqui proposta segue os fundamentos da netnografia e traz como possibilidade ao pesquisador sua atuação enquanto observador dos padrões de comportamento dos clientes/usuários das chamadas *fintechs* em comparação com os bancos tradicionais.

#### 4 ANÁLISE NETNOGRÁFICA DOS PRINCIPAIS BENEFÍCIOS DAS FINTECHS

Através da tecnologia as *fintechs* possuem a capacidade de atender as necessidades de milhões de pessoas, isso é permitido devido ao avanço tecnológico e online, trazendo serviço personalizado, ágil e eficaz. Em postagem no YouTube, o economista Tiago Reis através do seu canal na plataforma, destaca: *“Acho que na hora que muda a distribuição do físico para o online o jogo muda bastante, porque é como se caísse um meteoro e o que era necessário para viver no planeta antes passa a ser outra necessidade depois.”* Os clientes estão em busca de atendimento prático e online, onde encontram segurança e agilidade em suas transações sem a necessidade de sair de casa, alinhado com o desejo e a necessidade de um banco digital. Houve uma mudança no perfil de cliente de serviços bancários. Os principais bancos tradicionais não conseguem atender as demandas de clientes nascidos na era digital. Um usuário da plataforma YouTube relata *“Já tentei criar uma conta digital no Itaú, e foi uma experiência horrível, desisti e conheci o banco Inter.”* (Jun/2020); e outro ainda diz que *“Isso obriga os grandes a buscar outras alternativas, pois o povo em geral (principalmente o público jovem) está migrando para as contas digitais”* Diante disso, estreitar os relacionamentos e personalizar o atendimento é essencial para compreender os interesses dessa nova geração. O objetivo é compreender cada vez mais o que esses clientes esperam de inovação dos serviços financeiros, os impactos causados nos principais bancos e as estratégias utilizadas para atrair novos clientes.

O desejo dessa nova geração é ser atendida por seus interesses específicos e características peculiares. Composta por pessoas que desejam ser questionadas sobre os produtos e serviços oferecidos pelos bancos. Por isso, através dessa nova visão os bancos estão ampliando a forma de se relacionar, antecipando os problemas com rápidas soluções. Na avaliação de, Roque Pellizzaro Junior, presidente do SPC Brasil, em publicação no site Conexão Fintech “*O consumidor se tornou mais exigente à medida que passou a ter controle sobre como e quando terá acesso a determinados produtos. Cenário que levou à popularização dos bancos 100% digitais, os quais têm como apelo a oferta de serviços com mais eficiência e melhores taxas.*”

Segundo o site Conexão Fintech ([www.conexaofintech.com.br](http://www.conexaofintech.com.br)), 54% apontam como principal atrativo na escolha dos bancos digitais em relação aos bancos tradicionais estão a isenção de juros e anuidade nas contas correntes e cartões de crédito. Outro fator observado na pesquisa foram que, 49% informam que a vantagem de resolução dos problemas através dos *smartphones*, sem a necessidade de mobilização até uma agência física é um dos motivos. O site do Instituto Qualibest, aponta que 39% das pessoas utilizam os serviços dos bancos digitais devido às novas tecnologias e serem 100% digitais.

É possível perceber através da análise netnográfica que os critérios de valor são a inovação e a experiência do consumidor, pilares fundamentais para o desenvolvimento constante das *fintechs* de bancos digitais. Tais características são o valor diferencial entre as *fintechs* e os bancos tradicionais.

#### **4.1 BANCO ITAÚ**

O banco Itaú é o maior banco em território nacional, porém a insatisfação de clientes com a burocracia para abertura de contas ou para resolução de problemas tornou-se algo agravante para o banco, assim como relata uma usuária do banco na página do *Facebook* “*Nunca pensei que teria uma experiência negativa com um banco como estou tendo com o Itaú. É transtorno atrás de transtorno desde que abri minha conta*” (jun/2021).

Buscando se atualizar no mercado com novas tecnologias, o aplicativo do banco em plataformas como *Google Play* e *App Store* deixa a desejar, como explica a usuária insatisfeita na plataforma *Google Play* “*Um lixo ultimamente! Já fazem 2 meses que eu e amigos próximos não conseguimos fazer absolutamente NADA pelo aplicativo.*” (mai/2021).

A insatisfação com o atendimento prestado pelo banco é relatada por um usuário da página do banco no *Facebook* “fiz meu cartão salário na agência Itau da Barra da Tijuca no RJ, isso já faz uns 15 dias, ligo pro SAC de vocês, mas só atende secretária eletrônica” (jun/2021)

A lacuna de informação em relação a prestação de serviço *online* ainda é muito extensa como traz um usuário da plataforma *Facebook* “Boa tarde. O meu pai é cliente Uniclass e temos visto que está sendo cobrado mensalmente uma taxa absurda da conta dele. Como ele pode fazer para cancelar o uniclass e ficar com o plano básico? Ele está com mobilidade reduzida, logo não pode se deslocar à agência. Há alguma forma dele fazer isso online ou por video chamada com algum gerente? Agradeço desde já” (jun/2021)

Outro fator importante a ser ressaltado é a cobrança de juros imposta pelo banco Itaú, assim como pontua o cliente na página do *Facebook* “Nunca pensei que teria uma experiência tão negativa na contratação do crédito imobiliário do Itaú NÃO RECOMENDO A NINGUÉM, ALÉM DOS JUROS MAIS ALTOS DO MERCADO TEM O PIOR ATENDIMENTO” (jun/2021)

#### **4.2 BANCO SANTANDER**

O Banco Santander, o terceiro maior banco privado do sistema financeiro brasileiro, iniciou suas atividades no Brasil em 1982, está presente nos dias atuais em todas as regiões do território brasileiro e divide-se em duas grandes estruturas: o banco atacado, que é voltado às grandes empresas, e o banco comercial, que reúne todas as atividades do varejo, como atendimento a pessoa física e pequenas e médias empresas. O banco é sediado em São Paulo e faz parte do Grupo Santander, de origem espanhola, que é o maior conglomerado financeiro da zona do euro e que possui grande presença na América Latina (SANTANDER, 2021).

O banco possui uma estrutura tradicional, com uma vasta rede de agências físicas, postos de atendimento bancário, máquinas de autoatendimento, escritórios regionais, centros de tecnologia e unidades culturais e tem como propósito global, como consta em seu site: “Contribuir para que as pessoas e os negócios prosperem” (SANTANDER, 2021).

Devido à operação mais tradicional do banco Santander e necessidade da presença física do cliente em certas ocasiões e com o advento das *fnitechs*, mais especificamente dos bancos digitais, com diversas inovações e ausência da necessidade do comparecimento físico do cliente

para algum serviço, já que disponibiliza todas as suas operações pelo aplicativo de celular, um usuário da plataforma *App Store* reclamou:

*Em pleno século XXI ainda existe um serviço tão atrasado como esse de eu ter que perder uma manhã inteira de trabalho para ficar em uma fila só para cadastrar uma biometria para poder usar o aplicativo do banco sendo que o objetivo de um aplicativo de banco é de poder resolver as coisas sem precisar ir no banco. Isso não faz o menor sentido, se quiserem um exemplo de um serviço bancário bom, prático, fácil e objetivo é só olharem o Nubank, consigo resolver qualquer tipo de situação em menos de 15 minutos pelo atendimento com o aplicativo, isso é uma vergonha em meio à tanta tecnologia ainda existirem serviços tão ultrapassados como esse. (mai/2021).*

Em relação ao atendimento não tão efetivo do banco uma usuária da rede social Instagram se queixou: “Como faz para falar com vocês pelo amor de Deus? Que atendimento eletrônico ruim. Enrolam e não chega em um atendente de verdade.” (abr/2021), também em resposta a uma publicação do Santander Brasil no Instagram (fev,2021) pontuou:

*Falta de respeito é o que representa vocês. Não tem respeito com o cliente, não tem empatia, não tem consideração. Estou há dias tentando resolver um problema, com várias idas à agência. Ontem foram duas horas e meia de espera, hoje já estou há uma hora e vinte aguardando atendimento e ninguém resolve. Jogam de um lado para o outro, isso quando jogam! Não tem alguém nem para organizar as senhas, os atendentes não fazem o mínimo. Taxas altas para um serviço precário desrespeitoso.*

### 4.3 BANCO INTER

O Banco Inter surgiu ainda na década de 90, em Belo Horizonte. Hoje, traz consigo a segurança de um banco sólido e inovador no mercado financeiro e está revolucionando a vida de milhões de pessoas. O Banco Inter foi o primeiro banco 100% digital, é um dos únicos com conta corrente, crédito, investimentos, seguros, consórcio e muitas outras facilidades digitais. Segundo a própria empresa: *“O Inter agora é banco, investimentos, shopping e muito mais em uma plataforma completa de serviços que simplifica a vida das pessoas”* (BANCO INTER, 2019).

Sendo assim, um usuário da plataforma *Google Play* elogiou os serviços como *“excelente, tem tantas funções que às vezes ficamos vários minutos com ele aberto olhando investimentos, shopping, gifts cards, além dos serviços bancários padrão”* (maio/2021), outro usuário na mesma plataforma registrou: *“muito prático, confiável e interativo. Me ajudou nos momentos difíceis, quanto eu não tinha conta nem em banco físico e Virtual. O Inter já me inseriu na modernidade, depositando confiança em minha pessoa. Indico para todos que querem segurança, qualidade e modernidade na administração das suas economias.”* (junho/2021) indicando a satisfação em relação às facilidades que o atual modelo do Banco Inter traz em relação aos modelos tradicionais.

Entre os principais benefícios ofertados para os clientes do Banco Inter está a não cobrança de tarifas — saques gratuitos na rede Banco24horas e transferências bancárias são pontos de destaque. Um usuário através de uma comunidade *online* no Facebook do Banco Inter (junho/2020), pontuou: *“Também parablenizo a iniciativa do Banco Inter em não mais onerar a população que há anos tem sido refém de altas taxas de transações bancárias. Sou recém chegado, mas em breve vou tornar o banco Inter na minha principal plataforma de transações financeiras.”*

O Banco Inter através do pagamento das faturas do cartão de crédito dá cashback para os correntistas, por meio de compras realizadas pelo Inter Shop. Este benefício, chamado também de “dinheiro de volta”, é baseado em devolver ao correntista parte do dinheiro gasto na compra de produtos e serviços em determinados pagamentos. Segundo um usuário na plataforma *Google Play*, *“A loja deles é ótima, sempre dá cashback e já aproveitei algumas promoções, entregaram em questão de alguns dias. Super recomendo o banco.”* (maio/2021).

Vale destacar o posicionamento de um usuário na plataforma Google *Play*, sobre a modernidade e a facilidade de investimento disponíveis neste modelo apresentado:

*É um banco digital muito moderno, o aplicativo é fácil de usar, e eu gostei muito da opção de ser também uma corretora, faço investimentos de forma rápida e prática, sem a burocracia de um balcão. (maio/2021).*

O Banco Inter apresenta em sua estrutura, a solução para os problemas financeiros das pessoas, oferecendo diferentes formas de acessibilidade digital. Adaptado a forma rápida da evolução tecnológica utiliza a inteligência dos dados a seu favor para trazer através de sua plataforma digital facilidade ao usuário.

#### **4.4 NUBANK**

O Nubank foi fundado em 2013 pelo colombiano David Vélez juntamente com a brasileira Cristiana Junqueira e do americano Edward Wible, após David ter uma péssima experiência com o serviço financeiro tradicional brasileiro, detectando, assim, uma excelente oportunidade de revolução e melhoria para esse mercado, utilizando muita tecnologia, design e realizando um serviço totalmente voltado para o cliente. (NUBANK, 2021).

Segundo um usuário da plataforma *App Store*: “*Gosto muito do app do Nubank. É muito mais intuitivo e tem muito mais opções para controle do cartão do que apps de outros bancos*” (mar/2021), verificando-se sua maior satisfação com o design e funcionalidades do aplicativo do Nubank perante outros bancos.

Possui 38 milhões de clientes e como vantagem aos bancos tradicionais pode-se destacar: cartão de crédito internacional sem anuidade, conta digital gratuita com transferências sem custos e ilimitadas para qualquer banco e rendimento maior do que a poupança, conta para Pessoas Jurídicas sem nenhuma tarifa de manutenção, controle total de todos os produtos e serviços por aplicativo móvel instalado no celular, muito menos burocracia e um atendimento mais transparente e com muito mais simplicidade disponível 24 horas por dia. Com essas vantagens o Nubank estima uma economia de mais de R\$20 bilhões em tarifas que seus clientes não tiveram que pagar aos bancos tradicionais. (NUBANK, 2021).

Sobre o atendimento recebido, uma usuária comentou na plataforma *App Store*: “*O melhor banco! O suporte é maravilhoso, o App e o banco nem se falam, perfeitos!*” (janeiro/2021), evidenciando sua aprovação ao atendimento que recebeu. Sobre a ausência de

anuidade no cartão e resolução simples e online de problemas uma usuária da plataforma *App Store* também pontuou:

*Melhor Banco Digital! Tenho esse cartão há um ano e meio e vou ser sincera, para mim é o melhor de todos. Sempre que tive problemas com cobranças indevidas de algumas empresas, eles sempre resolvem muito bem e super rápido através do chat. Sim, você consegue resolver tudo online com eles e sem dor de cabeça. Se você quer ficar livre dessas anuidades absurdas de bancos comuns indico o Nubank. Não tenho do que reclamar do meu roxinho favorito! (julho/2020).*

No primeiro semestre de 2021, segundo o blog do próprio Nubank, foi lançada uma experiência de investimentos dentro de seu aplicativo Nu. Essa nova opção de investimentos vem sendo disponibilizada gradativamente aos clientes, o que possibilita que os mesmos enviem reclamações ou sugestões e, portanto, participem efetivamente da construção do novo produto, o que é um procedimento comum no Nubank e beneficia o resultado final do mesmo. Para Cristina Junqueira, cofundadora do Nubank: “*É comum no mercado a oferta de uma enormidade de produtos, mas que são de difícil compreensão, o que confunde o cliente e dificulta a decisão*”, por isso ela afirma que a intenção dessa nova plataforma é justamente eliminar essa complexidade com uma experiência fluída e que preserve o protagonismo do investidor. (NUBANK, 2021).

Como exemplo dessa experiência mais simples e vantajosa aos seus clientes, um usuário comentou em uma postagem na rede social Instagram feita pelo Nubank (set/2020): “*Já costumo deixar guardado uma parte do meu dinheiro na NuConta, mas agora irá render mais do que antes. Parabéns equipe @nubank, até o modo de se investir é prático, excelente para os calouros nos investimentos (como eu)*”.

#### **4.5 C6 BANK**

O banco C6 Bank foi fundado em 2018 por ex-sócios do BTG Pactual, possuindo um investimento inicial de 500 milhões de reais, já em 2020 o banco teve um aporte de 1,3 bilhões de reais de cerca de 40 investidores.

O banco foi criado com o intuito de facilitar a vida de seu consumidor final, através de transparência e simplicidade, trazendo benefícios para o cliente como contas e cartão de crédito totalmente gratuitos, além de um programa de pontos em que o cliente ganha descontos

exclusivos em produtos cadastrados. Segundo um usuário do *Google Play* notificou, “*O app é elegante, rápido e de utilização amigável*”. (maio/2021) O aplicativo utilizado para abertura de contas e também manutenção da mesma é de fácil navegação, sendo assim, muito prático para uso do dia a dia, assim como é exposto por outro usuário da plataforma *Google Play*, “*É bonito, funcional, simples e intuitivo*”. (maio/2021)

Outro benefício apresentado pelo C6 Bank é a **C6 Taggy**, uma tag de pedágio 100% gratuita e que geralmente é cobrada uma mensalidade para o tipo de serviço utilizado. Assim como explica o blog TechTudo (<https://www.techtudo.com.br/>), “*O C6 Bank também oferece, de graça, a C6 Taggy, uma tag de pedágio para carro que faz pagamento automático em cancelas com débito em conta sem custo adicional. Em geral, esse tipo de serviço exige pagamento de mensalidade.*”

O C6 Bank também possui diferentes tipos de **Design** nos cartões onde os usuários por sua vez escolhem as cores que desejam ter em seus cartões. Segundo uma cliente do banco, “*Me sinto a Barbie usando um cartão Rosa, Amei!!!*”. (abril/2021)

Um dos principais diferenciais do C6 Bank é que o consumidor pode fazer investimentos em renda fixa e variável sem taxa de corretagem e custódia assim como é informado no próprio site (C6 Bank, 2021), assim como notificado por outro usuário da *Google Play*, “*Tem uma acessibilidade incrível, facilidade no uso e uma interface maravilhosa, sem falar das diversas opções de investimentos! Super recomendo!*” (maio/2021).

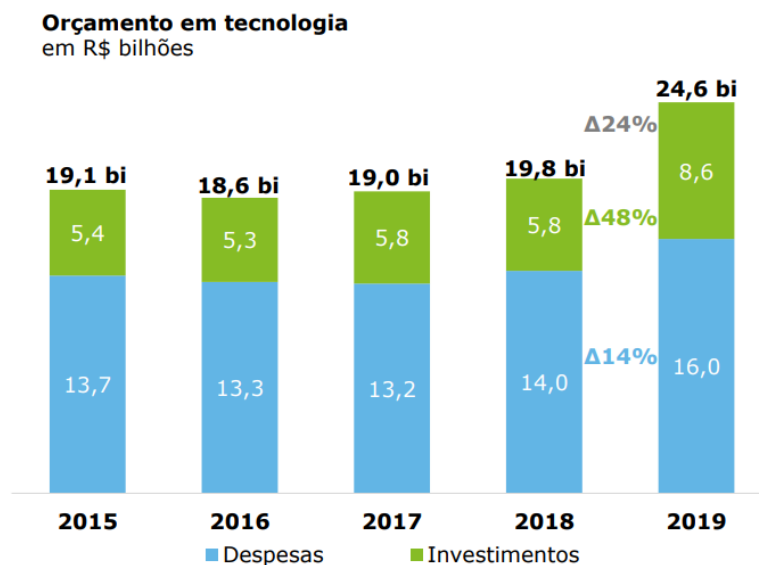
#### 4.6 IMPACTOS DAS INOVAÇÕES DAS FINTECHS

Os múltiplos resultados da evolução das *fintechs* e os bancos digitais podem ser sentidos pelos bancos tradicionais, em postagem realizada na plataforma YouTube (ago/2020), no canal Você Investidor é relatado que: “*Os bancos digitais estão trazendo as novas tendências do mercado e os bancos tradicionais estão sempre vindo atrás implementando o que o banco digital traz como novo serviço*”; o canal ainda aponta as dificuldades dos bancos tradicionais na abertura de contas “*Um banco tradicional, para abrir mil contas em um dia ele tem dificuldade, porque tem que ter uma pessoa para atendimento físico, no banco digital não tem limite para abrir contas pois o sistema de automação faz todo o trabalho*”. Em relação ao impacto causado na rentabilidade dos bancos tradicionais, em postagem na plataforma do YouTube (jun/2020), o canal Tiago Reis relata “*Que as fintechs vão trazer eficiência e a rentabilidade dos bancos tradicionais vai cair, não é segredo para ninguém*”; e pontua que



“Isso é muito bom para o Brasil porque é menos tarifa e muito ganho para o consumidor e vai injetar uma riqueza na economia”.

Quanto à atualização dos bancos tradicionais, o canal Mundo Polarizado em uma postagem na plataforma YouTube relata que “Os bancos vão ser obrigados a se atualizar, se transformar e se tornarem mais competitivos ou vão perder cada vez mais clientes para as *fintechs*” (mar/2021). Segundo o relato do Simply Blog (jul/2020), é possível verificar um crescimento exponencial nos investimentos a partir de 2019, como mostrado na figura 1, onde os bancos tradicionais foram forçados a implementar novos tipos de tecnologia como **Inteligência Artificial**, tal tecnologia é utilizada na melhoria de atendimento aos clientes, resolução de problemas jurídicos ou até mesmo na verificação de documentação para abertura de contas *online*. O valor investido no ano de 2019 teve um crescimento de 24% em relação ao total investido no ano anterior, e um aumento expressivo de 48% de novos investimentos.



**Figura 1** – Orçamento em tecnologia.

Fonte: Simply Blog (2020).

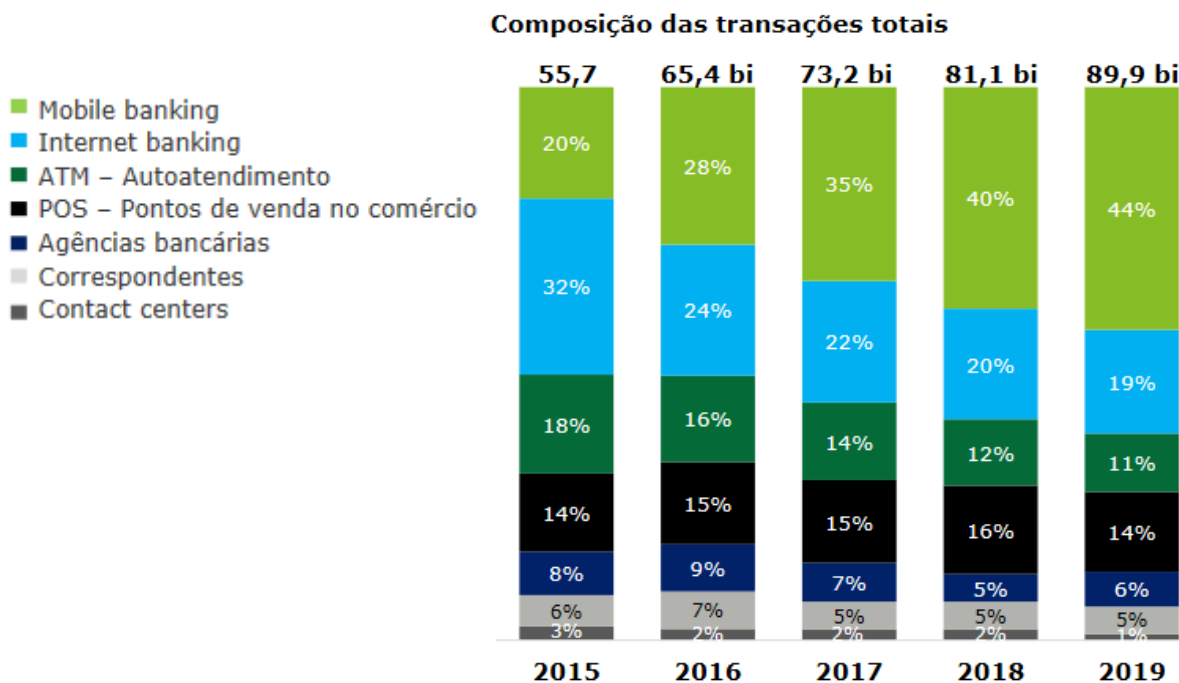
O Blog conclui que o aumento nos investimentos em novas tecnologias, estão segmentados da seguinte forma:

- 72% de aumento em investimentos relacionados a Inteligência Artificial;
- 35% de aumento em investimentos no *Blockchain*;
- 35% de aumento em investimentos no RPA para processos de *Backoffice*;

- 20% de aumento em investimentos relacionados a IOT (*Internet of Things*).

Ainda segundo o Simply Blog, houve um aumento de 19% em 2020, nas transações bancárias realizadas pelo *mobile banking*. Comprova o fato do crescimento constante desse canal, aumentando o investimento dos bancos tradicionais na estruturação de *mobile banking*.

O Simply Blog demonstra a evolução das transações bancárias desde 2015, segundo figura 2, ilustrando elevado crescimento das transações realizadas via *mobile banking*. Podemos relacionar o aumento de transações dentro deste canal devido ao surgimento das *fintechs* de bancos digitais.



**Figura 2** - Evolução das Transações Bancárias por Canal.

Fonte: Simply Blog (2020).

Quanto ao número de transações bancárias entre 2015 e 2019, houve um aumento de mais de 3x neste período. Além disso, o *mobile banking* cresceu 34% em 2019, obtendo adesão também de pessoas jurídicas na mesma proporção, como relatado pelo Simply Blog.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta deste artigo visa ampliar o conhecimento sobre as funcionalidades das *fintechs* através das comparações com o sistema bancário tradicional, apontando as principais diferenças tecnológica dos serviços financeiros e suas ideias inovadoras. O crescimento das

*fintechs* se dão por conta da insatisfação dos clientes com os bancos tradicionais e através de soluções básicas e transparência para com o consumidor.

Quanto à facilidade de possuir todos os serviços bancários de forma rápida e prática, utilizando apenas o *smartphone*, foi observado através das comunidades *online* como um dos principais pontos de captação de clientes para as *fintechs*, além da isenção de juros e taxas anuais nos cartões de crédito e aberturas de contas correntes. O design dos aplicativos é outra característica que chama muito a atenção dos usuários, devido a interface amigável e com informações claras. Outro ponto destacado é a possibilidade de escolha da cor de seu cartão, criando maior identificação com os bancos digitais.

Relacionado ao aspecto de atendimento, as *fintechs* saem na frente dos bancos tradicionais por possuírem agilidade nesse serviço e menos burocracia interna. Ressalta-se ainda que entre as transações possíveis, empréstimos, renegociações de dívidas, investimentos e antecipação de parcelas, os usuários identificaram maior facilidade para execução de tais tarefas. Além disso, alguns usuários destacaram a ineficácia dos serviços básicos prestados pelos bancos tradicionais, devido a alta burocracia. Ao passo que as instituições tradicionais possuem agência físicas como principal fonte de atendimento, as *fintechs* operam em ambiente 100% digital, facilitando o uso prático através de poucos cliques pelo celular. Na parte de inovação tecnológica é notado que os bancos tradicionais estão tentando se adaptar a este novo modelo de negócio, aumentando o investimento em tais tecnologias para acompanhar os processos e soluções digitais trazidas pelas *fintechs*. No ano de 2019 houve um crescimento de 48% em investimentos tecnológicos por parte dos bancos tradicionais, porém ainda se nota grande diferença para as *fintechs*.

Este estudo trouxe o conhecimento sobre os desejos e problemas enfrentados pelos clientes no sistema bancário tradicional, onde as *fintechs* utilizaram da tecnologia para disponibilizarem soluções eficientes para resolução destes problemas de maneira eficaz e disruptiva, ajustando seu modelo de negócio às necessidades de acordo com o comportamento dos consumidores.

Desenvolvendo e aperfeiçoando nossa organização e comunicação, o estudo realizado apresentou limitações importantes quanto ao risco de informações falsas devido a utilização de referências provenientes da internet, no qual se faz necessário devido a metodologia abordada.

Como sugestão para estudos futuros, propõe-se um estudo aprofundado de valores quantitativos dos retornos financeiros das *fintechs* em relação aos bancos tradicionais.

## REFERÊNCIAS

- ALVES, Paulo. **C6 Bank é bom? Conheça o cartão de crédito, o app e tarifas do banco. Techtudo**, 2019. Disponível em: [https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/08/c6-bank-e-bom-conheca-o-cartao-de-credito-o-app-e-tarifas-do-banco.ghtml?fbclid=IwAR2RKophz68YGHCHcj6SohOng5ZwqqCc2MNI8HFyq5ky\\_6Nw1WhMEtw8bKI](https://www.techtudo.com.br/noticias/2019/08/c6-bank-e-bom-conheca-o-cartao-de-credito-o-app-e-tarifas-do-banco.ghtml?fbclid=IwAR2RKophz68YGHCHcj6SohOng5ZwqqCc2MNI8HFyq5ky_6Nw1WhMEtw8bKI). Acesso em: 14 mai. 2021.
- APP STORE. **Banco Itaú**. 2021. Disponível em: <<https://apps.apple.com/br/app/banco-ita%C3%BA/id474505665#see-all/reviews>>. Acesso em 01 jun. 2021.
- APP STORE. **Nubank**. 2021. Disponível em: <https://apps.apple.com/br/app/nubank-conta-e-cart%C3%A3o/id814456780#see-all/reviews>. Acesso em: 02 jun. 2021.
- APP STORE. **Santander Brasil**. 2021. Disponível em: <<https://apps.apple.com/br/app/banco-santander-brasil/id613365711#see-all/reviews>>. Acesso em: 03 jun. 2021.
- ARGOLO, Thais.; ROCHA, Fernando.; CHAVES, Valteir. **A Estratégia e a vantagem competitiva: Estudo de Caso Fintech Nubank**. Revista Gestin. 2019. Disponível em: academia.edu. Acesso em 12 nov. 2020.
- BANCO INTER. **Blog Banco Inter: 25 curiosidades sobre o Inter**, 2019. Disponível em: <<https://blog.bancointer.com.br/curiosidades-banco-inter>>. Acesso em 03 jun. 2021.
- BANCOS digitais no Brasil: Qual o perfil dos clientes? **Instituto Qualibest**, 2020. Disponível em: <<https://www.institutoqualibest.com/marketing/bancos-digitais-no-brasil-qual-o-perfil-dos-clientes/>>. Acesso em 28 abr. 2021.
- BANCOS tradicionais sentem no bolso o impacto das fintechs e bancos digitais no crédito. **Conexão Fintech**, 2021. Disponível em: <<https://www.conexaofintech.com.br/credito/bancos-tradicionais-sentem-no-bolso-o-impacto-das-fintechs-e-bancos-digitais-no-credito/>>. Acesso em: 02 jun. 2021.
- BARBOSA, Roberto. **Fintechs: A atuação das empresas de tecnologia de serviço financeiro no setor bancário e financeiro brasileiro**, 2018. 129 f. Dissertação (Pós-Graduação em Administração) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2018.
- CORDEIRO, Joaquim. **Fintechs e inclusão financeira no Brasil: Uma abordagem Delphi**. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Administração Pública) - Fundação Getúlio Vargas, Rio de Janeiro, 2019.
- DINIZ, Bruno. **O Fenômeno Fintech: Tudo sobre o movimento que está transformando o mercado financeiro no Brasil e no mundo**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019
- DOLIVEIRA, P. **FINTECH: inovação e ruptura no sistema bancário**. Tese (Monografia de especialização) - MBA de Finanças, Universidade Tecnológica Federal do Paraná. Paraná, p. 42. 2017

**Educação, Gestão e Sociedade:** revista da Faculdade Eça de Queirós, ISSN2179-9636, Ano 5, número 19, agosto de 2015. Disponível em: [www.faceq.edu.br/regs](http://www.faceq.edu.br/regs) Acesso em: 21 nov. 2020.

Forbes elege os melhores bancos do Brasil em 2021. **Invest News**, 2021. Disponível em: <https://investnews.com.br/economia/forbes-elege-os-melhores-bancos-do-brasil-em-2021-veja-a-lista/>. Acesso em: 12 mai 2021.

FOSSE, **O Avanço das fintechs**. [S.L.,2020]. Noomis Ciab Febraban. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups/o-avanco-das-fintechs> Acesso em: 21. nov. 2020.

FREITAS, Ernani Cesar.; PRODANOV, Cleber Cristiano. **Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

GOOGLE PLAY. **Banco Inter**. 2021. Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.intermedium&hl=pt\\_BR&gl=US](https://play.google.com/store/apps/details?id=br.com.intermedium&hl=pt_BR&gl=US)>. Acesso em 01 jun. 2021.

GOOGLE PLAY. **Banco Itau**. 2021. Disponível em: [https://play.google.com/store/apps/details?id=com.itau&hl=pt\\_BR&gl=US&showAllReviews=true](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.itau&hl=pt_BR&gl=US&showAllReviews=true)>. Acesso em: 02 jun. 2021.

GOOGLE PLAY. **C6 Bank**. 2021. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.c6bank.app&showAllReviews=true>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

ITAU. São Paulo, junho 2021 Facebook: @itau. Disponível em: <https://www.facebook.com/itau/>>. Acesso em: 03 jun. 2021.

KOZINETS, Robert. **The field behind the screen: Using netnography for marketing research in online communities**. Journal of marketing research, v.39, n.1, p. 61-72, 2002

KOZINETZ, Robert. **Netnography: doing ethnographic research online**. Thousand Oaks: Sage Publications, 2009

MARCELINO, João. **Análise da eficiência e retorno das estratégias digitais das fintechs: uma comparação entre o Banco Inter e instituições tradicionais**. 2018. 101f. Dissertação (Bacharelado em Administração) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018.

MUNDO POLARIZADO. **Será que os Bancos vão acabar? Qual será o futuro das Fintechs?** 2021. (15m10s). Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=AXrPlpIL6hQ>. Acesso em: 02 jun. 2021.

NUBANK. **Blog Nubank**: História do fundador do Nubank é contada em série do History, 2021. Disponível em: < <https://blog.nubank.com.br/historia-fundador-nubank-serie-history/>>. Acesso em: 02, jun.2021.

NUBANK. **Blog Nubank**: Investimentos no Nubank, 2021. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/investimentos-nubank-tudo-sobre/>>. Acesso em: 29 mar. 2021.

NUBANK. **Blog Nubank: O que é o Nubank?**, 2021. Disponível em: <<https://blog.nubank.com.br/nubank-o-que-e/>>. Acesso em: 30 mar. 2021.

NUBANK. **Nubank + Easynvest: a revolução começou.** São Paulo. 01 jun. 2021. Instagram: @nubank. Disponível em: <<https://www.instagram.com/nubank/?hl=pt-br>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

SANTANDER BRASIL. **Aqui, você pode ser exatamente quem é.** São Paulo. 26 abr. 2021. Instagram: @santanderbrasil. Disponível em: <<https://www.instagram.com/santanderbrasil/?hl=pt-br>>. Acesso em: 28 mai. 2021.

SANTANDER. **Institucional Santander: Santander no Brasil**, 2021. Disponível em: <https://www.santander.com.br/institucional-santander/santander-no-brasil>. Acesso em: 04 jun. 2021.

SIEGL, Bruno; DEVECCHI, André; FERREIRA, Jeferson; BUSSMANN, Tanise. **O crescimento das inovações financeiras no sistema financeiro nacional e seu impacto no sistema bancário.** 2018. 7f. Dissertação (Graduação)- Universidade Federal do Pampa, Santana do Livramento, 2018.

SILVA, Jéssica. **Relacionamento online nas empresas digitais: as dimensões da comunicação no Facebook do Banco Original**, 2017. 67 f. Dissertação (Bacharelado em Relações Públicas) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2017.

SILVA, João; CASTRO, Álvaro; SUGANO, Joel; DE OLIVEIRA, Cledison. **Nubank: uma visão exploratória do modelo de negócios da startup.** ForScience, Formiga, dez. 2018. Disponível em: [forscience.ifmg.edu.br](https://forscience.ifmg.edu.br). Acesso em 16 nov. 2020.

SILVEIRA, Camila. **Banco Inter oferecerá cashback para comunidades de investimentos. Foregon**, 2021. Disponível em: <https://www.foregon.com/blog/banco-inter-oferecera-cashback-para-comunidades-de-investimentos/>>. Acesso em: 04 jun. 2021.

SKAN, Julian; DICKERSON, James; GAGLIARDI, Luca. **Fintech and the evolving landscape: landing points for the industry.** Relatório, New York, 2016. Disponível em: <http://www.Skanetal.com/Fintech-Evolving-Landscape.pdf>. Acesso em: 09 nov. 2020.

SKINNER, Chris. The Finanser, 2020. **What do customers think?** Disponível em <<https://thefinanser.com/2020/11/what-do-customers-think.html/>>. Acesso em: 15 de nov. de 2020

TECNOLOGIA Bancária 2020: evolução do setor e impacto do Covid-19. **Blogs simply**, 2020. Disponível em: <<https://blog.simply.com.br/tecnologia-bancaria-2020/>>. Acesso em: 10 mai. 2021.

VOCÊ INVESTIDOR. **Os Bancos Digitais vão quebrar os Bancos Tradicionais?** 2020. (37m25s). Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=oh2OYZZG5uE>>. Acesso em: 03 jun. 2021.

VOGLINO, Eduardo. O que é Banco Inter (BIDI11) e os Diferenciais da Empresa. **Thecap**, 2020. Disponível em: <<https://comoinvestir.thecap.com.br/o-que-e-banco-inter-bidi11-e-os-diferenciais-da-instituicao/>>. Acesso em: 01 jun. 2021.