

## RAZÕES DA MIGRAÇÃO DE CLIENTES PARA BANCOS DIGITAIS

NATALIA SEGUCHI BARBOZA<sup>1</sup>  
SABRINA CABRAL DE ANDRADE<sup>2</sup>  
FERNANDO DE ALMEIDA SANTOS<sup>3</sup>

### RESUMO

A cada dia torna-se maior o conflito entre bancos tradicionais e fintechs, categoria na qual se encontram os bancos digitais. Isso ocorre porque, nos últimos anos, muitas pessoas vêm abandonando os bancos tradicionais e migrando para os digitais. O objetivo da pesquisa consiste em identificar quais são as diferenças entre os serviços oferecidos por bancos físicos e pelos digitais. Foi desenvolvido e aplicado questionário para 136 pessoas, contendo perguntas fechadas sobre a relação entre os entrevistados e seus respectivos bancos digitais. Na pesquisa identifica-se o fato de cobrar tarifas mais baixas ou simplesmente não cobrar e a disponibilização de forma mais simples para execução de serviços bancários, além de oferecer programas de recompensas, como cashback, milhas no cartão de crédito, dentre outros. Outro fator revelado foi o altíssimo nível de satisfação da qualidade dos serviços prestados pelos bancos digitais e a baixa frequência com que as pessoas se dirigem até uma agência física, até mesmo os que são clientes apenas de bancos tradicionais. A pesquisa contribui para que investidores e empresas do setor possam refletir sobre as operações bancárias.

**Palavras-chave:** Bancos; Banco Digital; Fintechs.

<sup>1</sup> Graduada em Administração pela Pontifícia Universidade Católica de São Paulo. Graduada em Tecnologia de Gestão Financeira pela FATEC-Osasco. E-mail: natalia.seguchi2001@gmail.com

<sup>2</sup> Graduada em Tecnologia de Gestão Financeira pela FATEC-Osasco. E-mail: sabrinaandrade031085@gmail.com

<sup>3</sup> Doutor em Ciências Sociais pela PUC-SP. Professor da PUC-SP e FATEC-Osasco. E-mail: fernando@fernandoasantos.com.br

## REASONS FOR CUSTOMER MIGRATION TO DIGITAL BANKS

### ABSTRACT

*The conflict between traditional banks and fintechs, the category in which digital banks are found, is becoming greater every day. This is because, in recent years, many people have been leaving traditional banks and migrating to digital ones. The aim of the research is to identify the differences between the services offered by physical and digital banks. A questionnaire was developed and applied to 136 people, containing closed questions about the relationship between respondents and their respective digital banks. The survey identified the fact of charging lower fees or not charging at all, and the availability of an easier way to perform banking services, as well as offering reward programs such as cashback, credit card miles, among others. Another factor revealed was the very high level of satisfaction with the quality of services provided by digital banks and the low frequency with which people go to a physical branch, even those who are customers only of traditional banks. The survey helps investors and companies in the sector to think about banking operations.*

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

## 1 INTRODUÇÃO

Recentemente, muito tem se discutido sobre a disputa travada entre os bancos tradicionais e as fintechs, que são majoritariamente instituições bancárias que dispõem de funcionalidades digitais. Tal concorrência se deve, especialmente, em decorrência do vertiginoso aumento da base de clientes dos bancos digitais, que nos últimos anos tornaram-se competitivos frente aos grandes bancos, como Itaú ou Bradesco, por exemplo.

Existe mais de uma causa para o fenômeno descrito acima, entretanto a mais recorrente é a insatisfação dos correntistas em relação à cobrança de taxas para qualquer tipo de transação, desde transferências de valores para outra conta até mensalidades para simplesmente manter a conta ativa.

O segmento bancário brasileiro é bastante extenso e, conforme o Banco Central do Brasil (2023), há 1694 instituições financeiras ativas e regulamentadas, considerando todos os segmentos, como bancos comerciais, bancos de investimento, banco de câmbio, corretoras, bancos múltiplos, dentre outros.

Segundo Amorim (2022), no ano passado, o setor chegou à marca de 12 trilhões de reais em ativos, registrando aumento de 26% em relação a 2020, o que demonstra um movimento de recuperação num período pós-pandêmico. Potencializando a relevância do setor bancário, desde 2016, houve a abertura de 480 milhões de contas digitais. (Alves, 2022).

Portanto, o artigo em questão tem como objetivo identificar quais são as diferenças entre os serviços oferecidos por bancos físicos e digitais, tornando-o relevante para pessoas que se interessam pelo sistema bancário ou que estejam cogitando ingressar em uma instituição digital e buscam por orientação.

## 2 SISTEMA BANCÁRIO TRADICIONAL

Apesar de grandes bancos, como Itaú, Bradesco, Santander, Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal serem os primeiros lembrados como integrantes do sistema bancário brasileiro, existem bancos de menor porte que são igualmente

responsáveis por realizar uma das principais atividades bancárias, isto é, ofertar crédito para os clientes e, conseqüentemente, cobrar juros.

Conforme o Portal do Investidor (2022), para que esta extensa teia de instituições financeiras funcione em conformidade, faz-se necessária a criação de normas, bem como sua fiscalização. Deste modo, o órgão incumbido do desenvolvimento das normas é o Conselho Monetário Nacional (CMN), enquanto a responsabilidade de fiscalizar seu cumprimento cabe ao Banco Central do Brasil (BACEN). O Banco Central, por sua vez, administra o Comitê de Política Monetária (Copom) que, a cada 45 dias, atualiza a taxa básica de juros, a Selic, de acordo com a inflação vigente.

Algumas pessoas, os agentes deficitários, gastam mais do que realmente possuem e solicitam crédito aos bancos. Em contrapartida, os agentes superavitários não consomem toda sua renda e buscam uma maneira de receber rendimentos sobre este excedente. Assim, as instituições financeiras captam recursos de alguns por juros baixos, com o objetivo de emprestar para outros perante cobrança de juros mais elevados.

A operação descrita anteriormente resulta no chamado *spread* bancário, que consiste na diferença entre a quantia captada por meio dos clientes e aquela ofertada como empréstimo para outros. O *spread* representa o lucro dos bancos, entretanto também existe com a finalidade de amenizar gastos com inadimplência, tributos, custos administrativos e outros encargos. (Espósito, 2021).

## 2.1 Perfil dos clientes

Devido à credibilidade e à tradição difundidas pelos bancos tradicionais, algumas pessoas preferem manter seus recursos em instituições massivamente conhecidas por entenderem que estas oferecem maior segurança. Um dos grupos mais presentes entre os clientes de bancos tradicionais são os idosos, principalmente por não estarem totalmente inseridos no ambiente digital.

Em 2015, uma pesquisa promovida pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação divulgou que, entre os cidadãos com

60 anos ou mais, apenas 16% eram usuários da internet. Porém, especialmente devido às limitações de locomoção impostas pela pandemia de Covid-19, houve um aumento nestes números: a mesma pesquisa revelou que, em 2020, o mesmo público já representava 50% do total de idosos. (Lewgoy, 2022).

A pandemia foi um acontecimento muito relevante para a expansão da utilização de serviços bancários por meio de dispositivos móveis por um público que, antes da quarentena, nunca o haviam acessado.

De acordo com o estudo “A experiência dos clientes dos principais bancos brasileiros em 2022”, desenvolvido pela empresa de nuvem e cibersegurança Akamai Technologies em parceria com a agência de marketing Cantarino Brasileiro, em 2022, 70% dos entrevistados afirmaram possuir conta tanto em bancos tradicionais, como em bancos digitais. Para estabelecer uma comparação, em 2019 o mesmo público representava somente 15% do total. (Portal Terra, 2023).

## **2.2 Insatisfações com o padrão tradicional**

Durante vários anos, os bancos foram sinônimo de burocracia, onde qualquer simples operação demandava alguns minutos (ou horas) em uma fila, sendo que, após a realização do atendimento, seria cobrada uma taxa referente àquela operação. Entretanto, além das taxas, em muitos casos era necessário o pagamento de tarifas mensais para manter a conta ativa. Ao relacionar os fatos ditos anteriormente com a crescente expansão da digitalização dos serviços financeiros, torna-se compreensível a migração para bancos digitais. (Ribeiro, 2019).

Juntamente com as desvantagens observadas, outro fator que contribuiu para a debandada do padrão tradicional foi a democratização da internet promovida nos últimos anos. De acordo com a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios, realizada pelo IBGE e pelo Ministério das Comunicações, em 2021, 90% das residências brasileiras estavam conectadas à internet. A pesquisa apontou também o aumento da conexão de pessoas com mais de 60 anos, passando de 44,8% em 2019, para 57,5% em 2021. (Casa Civil, 2022).

### 3 FINTECHS E BANCOS DIGITAIS

Os bancos digitais são totalmente virtuais e conhecidos pela praticidade e por raramente cobrarem taxas de seus usuários. Eles vêm crescendo consideravelmente e se popularizando, tornando-se uma opção aos bancos tradicionais. Segundo Salles (2022), eles têm os seguintes pontos fortes para atrair os clientes:

1. Praticidade;
2. Menor burocracia;
3. Soluções online;
4. Aplicativos para dispositivos móveis extremamente ágeis;
5. Transparência;
6. Menores tarifas;
7. Menor tempo de atendimento;
8. Inexistência de “venda casada”.

Pessoas na faixa etária de 18 a 40 anos são as que mais usam e conhecem os bancos digitais. Por outro lado, os idosos representam um grupo menos ativo nas operações de serviços bancários online, pois a maioria apresenta dificuldades em manusear alguns tipos de tecnologia.

Durante a pandemia, os bancos digitais, que já vinham ganhando notoriedade e mercado, recebem maior destaque, já que suas características atendiam as necessidades do momento, como a abertura de conta e a possibilidade de solucionar problemas por meio de aplicativos para dispositivos móveis. Além disso, a transferência sem custo de uma conta para outra – mesmo antes da adoção do “PIX” pelos bancos tradicionais. (Salles, 2022).

De acordo com Silva e Fonseca (2019), hoje o preconceito é relativamente baixo contra os bancos digitais. Os novos usuários da rede bancária preferem um atendimento eficaz, mesmo que seja via *chat*. Porém é importante que seja personalizado, sem burocracia, sem filas, sem taxas e com acesso rápido.

### 3.1 O cliente digital e suas preferências

Mais do que apenas atender necessidades, o marketing existe para satisfazer os desejos do consumidor (Kotler e Keller, p. 8, 2013). Por exemplo, antes da criação dos bancos digitais, os clientes desejavam menos burocracia para realizar operações bancárias, logo não se tratava de uma necessidade, mas sim de um desejo, que nem os próprios clientes sabiam como realizar, inicialmente. Assim, empreendedores da área tecnológica enxergaram a oportunidade de entrar no ramo financeiro e associá-lo à internet.

Inicialmente, a maioria esmagadora de clientes de fintechs era bastante jovem e de alto poder aquisitivo. Entretanto com o advento da pandemia e a consequente democratização da internet, o perfil dos usuários tornou-se muito mais diversificado, estendendo-se aos mais velhos e às classes sociais menos favorecidas, como enfatiza Raul Moreira, Membro dos Conselhos de Administração do Banco Original e da PicPay. (Bompan, 2021).

### 3.2 Inovações proporcionadas pela tecnologia

Não seria incomum pensar que a primeira manifestação de tecnologia dentro do setor bancário seja a implantação de aplicativos e da internet banking, entretanto o cliente usufrui de soluções tecnológicas há ainda mais tempo, pois o caixa eletrônico surgiu, no Brasil, em 1983, quando a internet estava longe de participar do cotidiano dos brasileiros. (Folha de S. Paulo, 2008).

A inserção de tecnologia nas operações bancárias se deve, principalmente, ao desejo de os bancos reduzirem despesas, sem prejudicar a eficiência no atendimento (Diniz, 2004). Dessa maneira, ao disponibilizar recursos como o caixa eletrônico e aplicativo para smartphones, o banco deixa gastar com salário de funcionários, custos para manter agências, dentre outras despesas. Segundo o Estadão, o avanço da tecnologia está estritamente relacionado ao fechamento de agências observados nos últimos anos. Conforme relata a matéria, em 2021, quase 1,8 mil agências foram

desativadas e os bancos que encabeçam a lista de mais fechamentos são o Banco do Brasil e o Bradesco.

De acordo com Andres (2022), as primeiras agências a serem encerradas são as menos rentáveis, principalmente aquelas localizadas em cidades pequenas e interioranas. É salientada ainda a disparidade entre cada região brasileira, visto que, enquanto alguns estados como São Paulo e Rio de Janeiro possuem 100% de seus municípios cobertos por agências bancárias, outros estados não chegam a contar nem com a metade disso, como é o caso do Piauí, que tem somente 18% de seus municípios atendidos por uma agência física.

Com esta escassez de recursos para as regiões menos urbanizadas, a utilização da internet para a realização de operações bancárias torna-se ainda mais necessária. Conforme pontua Rodrigo Cury, Head do BTG+ e sócio do BTG Pactual: “O [banco] digital penetra em toda população”. (Bompan, 2021).

#### 4 METODOLOGIA

A metodologia utilizada para a pesquisa foi a aplicação de um questionário contendo perguntas fechadas sobre a relação entre os entrevistados e seus respectivos bancos digitais, além de sua percepção acerca das instituições. A pesquisa foi desenvolvida a partir da ferramenta *Google Forms* e divulgada por meio das redes sociais dos integrantes que, assim, obtiveram respostas de uma amostra não probabilística e por conveniência.

O foco da pesquisa consiste em coletar respostas de pessoas que possuem contas ativas em algum banco digital. Devido ao caráter estatístico do tema escolhido, foi empregado o método quantitativo. A pesquisa resultou em 136 respondentes que estão contidos dentro de um universo de 188,3 milhões de pessoas, número correspondente à quantidade de brasileiros bancarizados em 2023. (Exame, 2023).

Ao analisar os dados coletados, ficou perceptível a estreita relação entre a idade do entrevistado e sua propensão a ser cliente de um banco digital. Segundo Gavras (2021), os jovens brasileiros entre 16 e 24 anos representam 51% das pessoas



que usam serviços oferecidos por bancos digitais, como pagamentos, saques e depósitos, de acordo com pesquisa do Ipec.

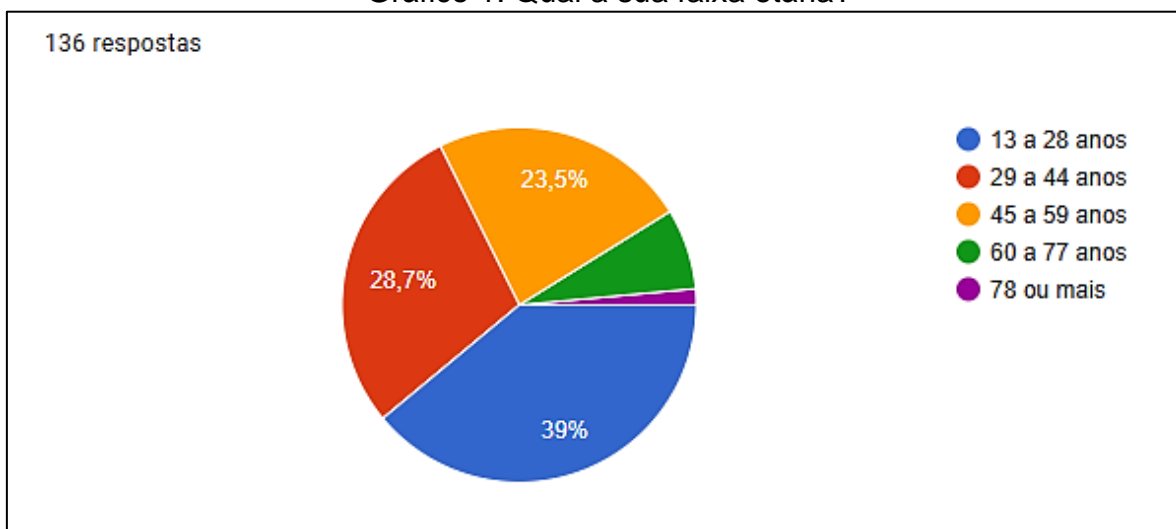
Além da idade, mais um indicador relevante é o nível de escolaridade. Na pesquisa conduzida foi observado que 64,7% dos entrevistados alcançaram o ensino superior e, na outra ponta, apenas 2,2% chegaram até o ensino fundamental. Estes dados confirmam a suposição de que aqueles mais familiarizados com os bancos digitais se dedicaram mais tempo aos estudos, já que, segundo Campanato (2022), a população com escolaridade mais baixa tem, conseqüentemente, menos acesso a bancos e corretoras financeiras, não somente no Brasil, mas em toda América Latina e Caribe.

Para o desenvolvimento da parte teórica, foram consultados artigos acadêmicos, conceituados portais de notícias e sites especializados em finanças. Todas as fontes citadas tiveram relevância na coleta de informações quantitativas ou qualitativas.

## 5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O questionário aplicado resultou em respostas de 136 pessoas de diferentes idades e níveis acadêmicos. A primeira pergunta, conforme o Gráfico 1, foi realizada para caracterizar o perfil dos entrevistados por meio da faixa etária. É possível notar que o maior contingente (39%) se encontra entre 13 e 28 anos e, em seguida, 28,7% têm entre 29 e 44 anos. Uma das explicações para isso se deve ao fato de a média de idade ser compatível com a idade dos membros do grupo, uma vez que os entrevistados são seus amigos e colegas. Ressalta-se que todas as faixas etárias colocadas como opção foram selecionadas, mesmo que as quantidades não estejam equilibradas.

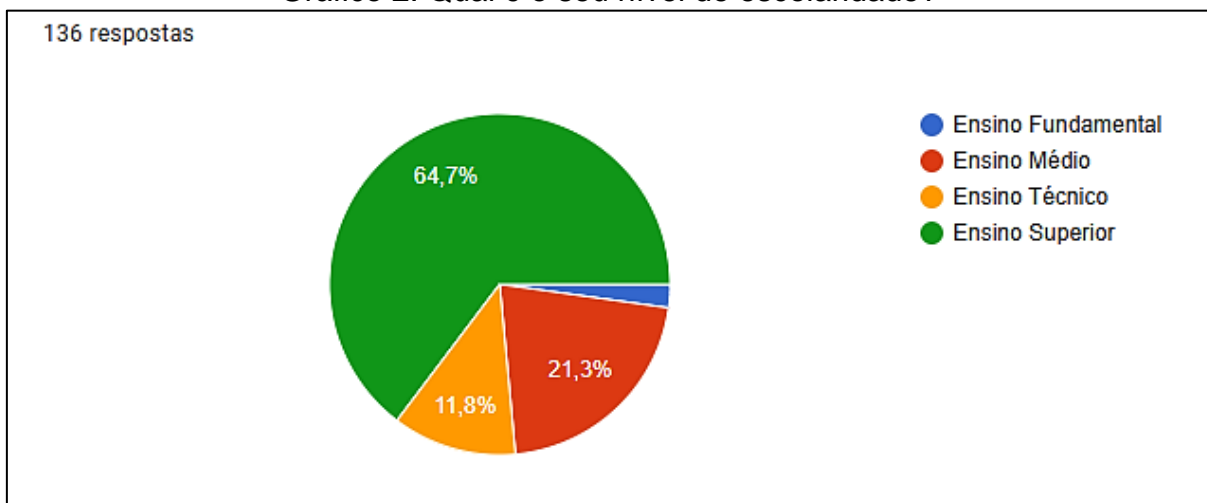
Gráfico 1: Qual a sua faixa etária?



Fonte: Dados da pesquisa.

A segunda pergunta, presente no Gráfico 2, refere-se ao nível de escolaridade dos entrevistados. A maior parte (64,7%) relata a conclusão do ensino superior, 11,8% do ensino técnico e 21,3% do ensino médio. Apenas 2,2% afirmam ter alcançado somente o ensino fundamental.

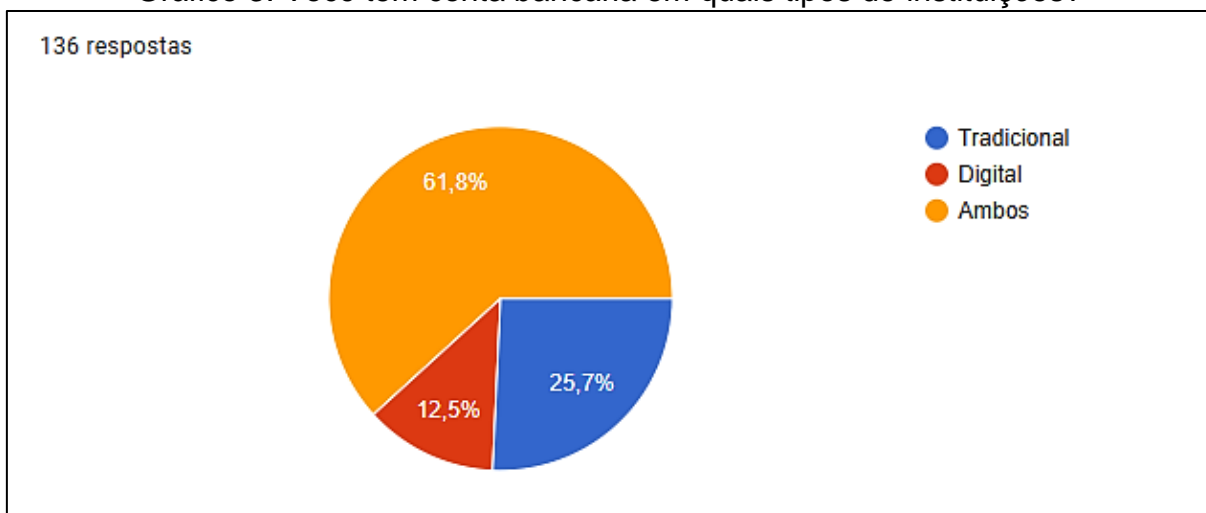
Gráfico 2: Qual é o seu nível de escolaridade?



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 3, conclui-se que a grande maioria (61,8%) possui conta ativa tanto em bancos tradicionais, como em bancos digitais. Uma parcela considerável (25,7%) utiliza apenas os tradicionais e 12,5% são clientes somente dos digitais. Percebe-se que a maioria esmagadora, de 74,3% já aderiu ao digital, podendo ser como banco principal ou secundário.

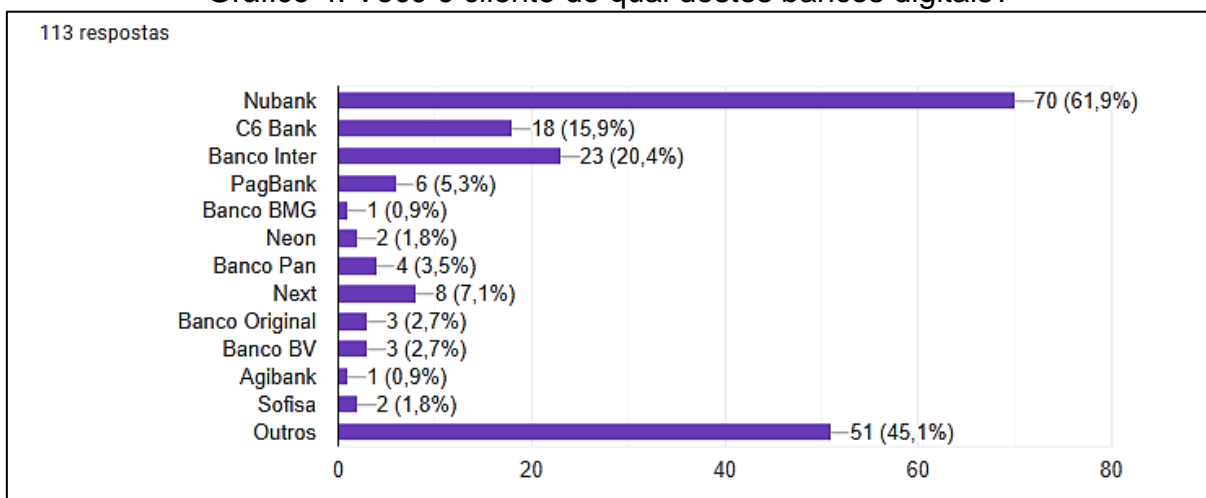
Gráfico 3: Você tem conta bancária em quais tipos de instituições?



Fonte: Dados da pesquisa.

A quarta pergunta, no Gráfico 4, objetiva identificar o banco digital mais utilizado e, segundo os resultados obtidos, trata-se do Nubank, que recebeu 61,9% das respostas. Relacionando com os resultados da pesquisa feita por Nascimento (2020), nota-se também a preferência pelo Nubank, porém com 43%, pois, segundo o autor, é a instituição que oferece mais vantagens em termos de transações gratuitas, além de ser menos burocrática e mais flexível. Apesar de a segunda opção mais respondida ter sido “Outros”, com 45,1%, é importante ressaltar que todas as alternativas disponíveis tiveram adesão.

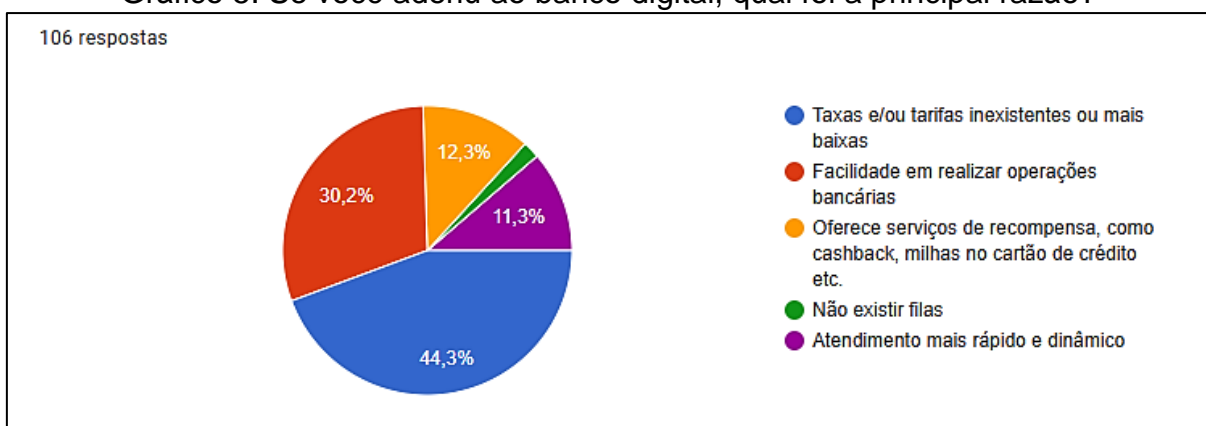
Gráfico 4: Você é cliente de qual destes bancos digitais?



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 5, a pergunta especula as razões para os entrevistados terem aderido a um banco digital. Chegou-se à conclusão de que 44,3% optaram pelo digital em decorrência de tarifas e/ou taxas menores ou inexistentes. A segunda opção mais escolhida foi a facilidade em realizar operações bancárias, com 30,2%. Surpreendentemente, apenas 1,9% afirmaram predileção pelos bancos digitais pela inexistência de filas.

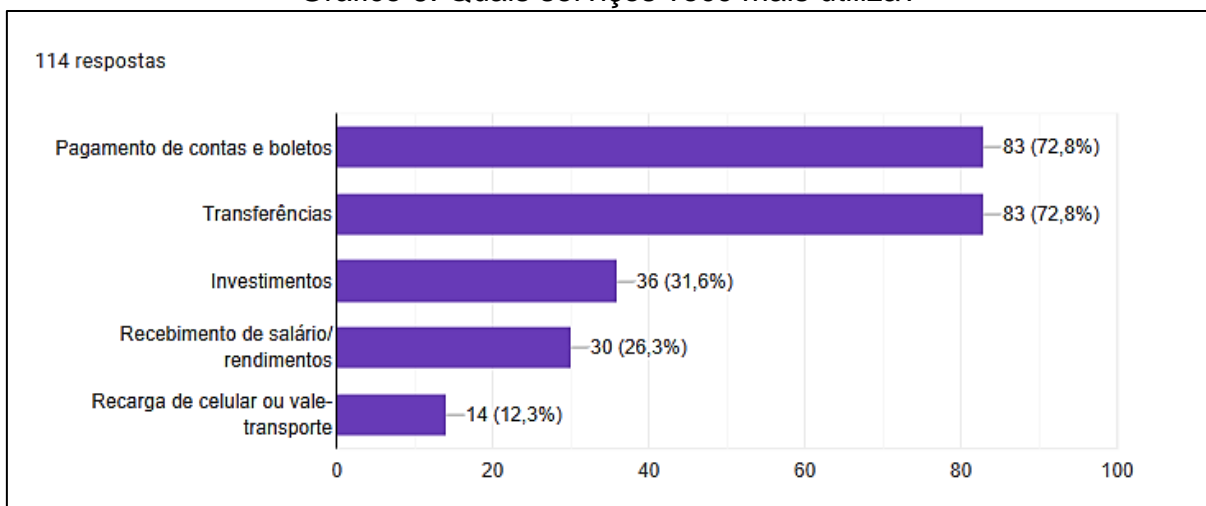
Gráfico 5: Se você aderiu ao banco digital, qual foi a principal razão?



Fonte: Dados da pesquisa.

Apresentada no Gráfico 6, a sexta pergunta tem a finalidade de elucidar quais são os serviços mais usados nos bancos digitais e as duas opções mais escolhidas ficaram empatadas. Considerando que esta pergunta permitia a escolha de mais uma alternativa, as opções “Transferências” e “Pagamento de contas e boletos” foram as mais recorrentes, ambas com 72,8%.

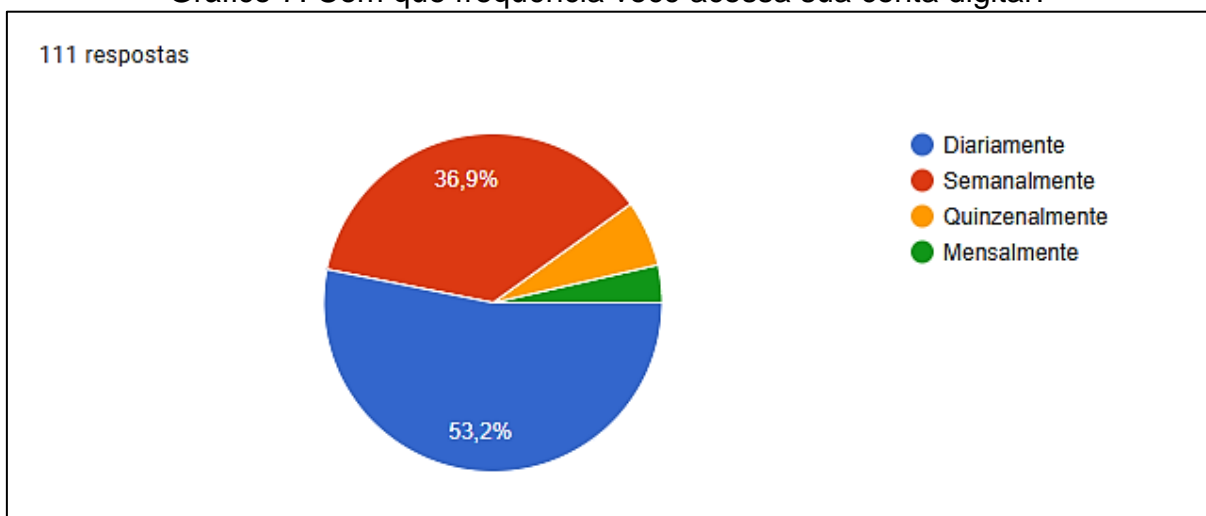
**Gráfico 6: Quais serviços você mais utiliza?**



Fonte: Dados da pesquisa.

No Gráfico 7, os entrevistados são questionados sobre a frequência com que utilizam os serviços disponibilizados por seus bancos digitais. Comprovando a popularidade da tecnologia no setor bancário, 53,2% afirmaram usar diariamente, enquanto 36,9% semanalmente. As pessoas que disseram utilizar semanalmente ou mensalmente representam uma pequena parcela.

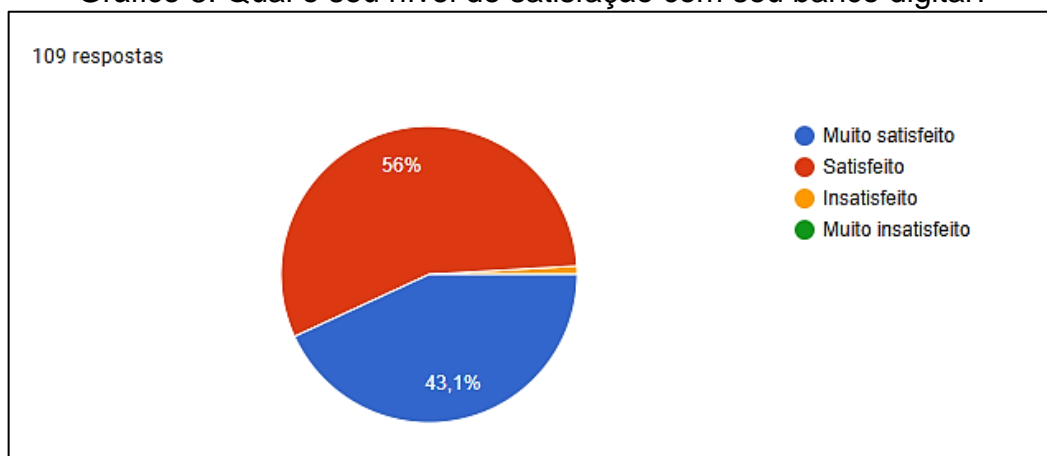
Gráfico 7: Com que frequência você acessa sua conta digital?



Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o Gráfico 8, a oitava pergunta busca conhecer o nível de satisfação dos clientes com seus respectivos bancos digitais. Os resultados são animadores, uma vez que a maioria esmagadora está satisfeita (56%) ou muito satisfeita (43,1%) com seu banco. É válido salientar que apenas 0,9% se dizem insatisfeitos e ninguém está muito insatisfeito. Ao relacionar com a pesquisa feita por Paiva (2020), nota-se que somente 1,3% estão insatisfeitos com seus bancos, demonstrando que as instituições digitais estão atendendo as necessidades e desejos de seus clientes adequadamente.

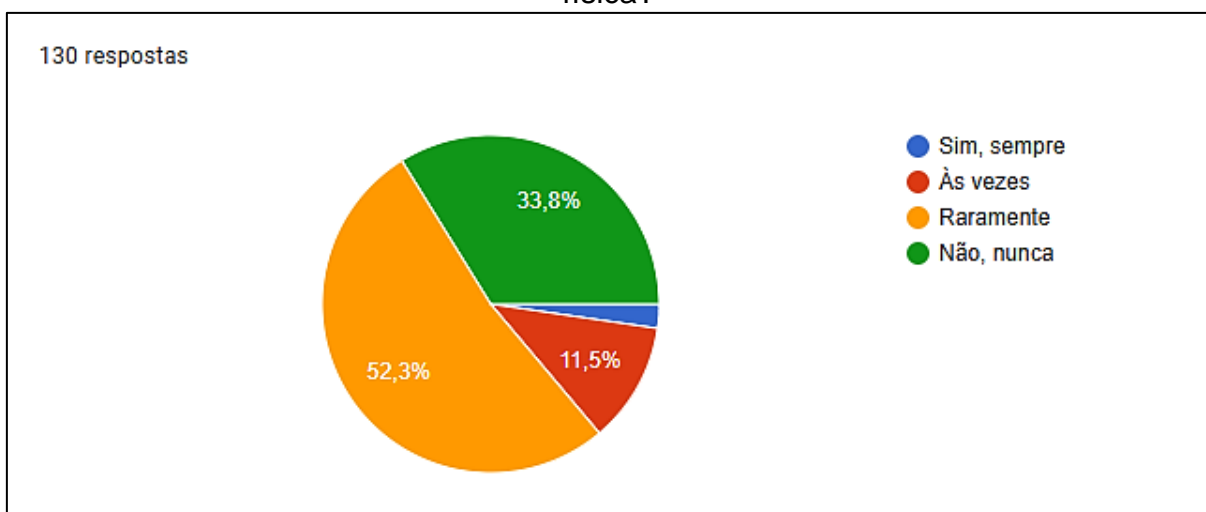
Gráfico 8: Qual o seu nível de satisfação com seu banco digital?



Fonte: Dados da pesquisa.

A última pergunta do questionário, exposta no Gráfico 9, tem o propósito de identificar a frequência com que os clientes se dirigem até uma agência física. A opção mais assinalada foi “raramente” com 52,3% e, após, “não, nunca” com 33,8%. Uma pequena parcela de 2,3% afirmou “sim, sempre”. Confrontando com os resultados de Paiva (2020), percebe-se que as respostas são um pouco mais diferentes, em que 36,3% afirmam ir à agência, 37,5% negam e 26,2% disseram que vão poucas vezes. Esta discrepância aponta o crescimento acentuado dos bancos digitais em um curto período, possivelmente acarretado pela intensificação da quarentena durante a pandemia.

Gráfico 9: Caso seja correntista em um banco tradicional, você frequenta a agência física?



Fonte: Dados da pesquisa.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em consideração os aspectos abordados por este artigo científico, pode-se observar que os resultados esperados foram satisfatórios, uma vez que, de acordo com os resultados, os clientes estão preferindo os bancos digitais pois mostram-se mais flexíveis, econômicos e de fácil acesso, quando comparados aos serviços dos bancos tradicionais.

Em relação à pesquisa, foi realizado o cruzamento das respostas de algumas perguntas. Ao analisar a faixa etária com o tipo de banco escolhido pelo entrevistado, nota-se que, apesar da preferência da maioria pelo digital, ainda há pessoas que optam somente pelo tradicional. A escolha do banco tradicional é mais comum no caso de pessoas de faixa etária mais elevada, que podem estar receosos quanto à segurança das fintechs.

A segunda associação feita foi entre a faixa etária e a frequência com que o entrevistado vai até uma agência física. Analisando os resultados, fica evidente que grande parte raramente vai à agência, mesmo aqueles que possuem apenas uma conta tradicional.

Recebendo a aprovação da maioria esmagadora dos entrevistados, os bancos digitais apresentam tendência de crescimento e fortalecimento no setor bancário. Apesar disso, ainda precisam investir mais na atração de clientes de públicos mais diversificados, especialmente os idosos não adeptos da tecnologia, que podem enxergar estas instituições com desconfiança.

Contribuindo para isso, o artigo destacou as diferenças entre os serviços disponibilizados pelos bancos físicos e pelos digitais, evidenciando os motivos que mais frequentemente levam os usuários a optar por um ou por outro. Portanto, foi vinculada a teoria, exposta em portais de notícias e trabalhos acadêmicos, com os resultados obtidos no questionário aplicado, expondo as características dos usuários, como idade e grau acadêmico, e suas percepções e opiniões sobre os bancos digitais nos quais mantêm uma conta.

Ressalta-se que os resultados alcançados não refletem totalmente a realidade, posto que a pesquisa foi limitada por uma amostra restrita, de 136 respondentes, e por conveniência, isto é, por meio de uma técnica não probabilística e não aleatória. Logo, quanto maior o tamanho da amostra, maior será o nível de veracidade dos resultados.

Dada a constante evolução da tecnologia empregada no sistema bancário, acredita-se na existência de um vasto campo de pesquisa para projetos posteriores sobre assuntos relacionados ao presente tema. Sugere-se o aprofundamento em estudos acerca dos benefícios oferecidos por algumas das principais fintechs



operantes no Brasil; mudanças regulatórias na operação dos bancos digitais; fatores que influenciam na escolha de uma fintech; popularização de investimentos em corretoras digitais; dentre outros.

## REFERÊNCIAS

ALVES, Soraia. Brasil terá 184 milhões de contas digitais abertas até o fim do ano. **Época – Negócios**. 09 ago. 2022. Disponível em: <<https://epocanegocios.globo.com/Futuro-do-Dinheiro/noticia/2022/08/brasil-tera-184-milhoes-de-contas-digitais-abertas-ate-o-fim-do-ano.html>>. Acesso em: 09 abr. 2023.

AMORIM, Lucas. Quais são os maiores bancos do Brasil? Veja o ranking da Melhores e Maiores 2022. **EXAME**. 15 set. 2022. Disponível em: <<https://exame.com/revista-exame/mudanca-e-resultado/>>. Acesso em: 08 abr. 2023

ANDRES, Gustavo. **Evolução bancária no brasil: evolução da rede física bancária entre séculos (1990 / 2020)**. Orientador: Joelson Sampaio. 2022. 69 f. Dissertação (Mestrado) – Economia de Empresas, Fundação Getúlio Vargas (FGV), São Paulo, 2022. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/32855>>. Acesso em: 09 abr. 2023.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Encontre uma instituição regulada/supervisionada pelo BC**. Disponível em: <<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/encontreinstituicao>>. Acesso em: 08 abr. 2023

BOMPAN, Fernanda. **Bancos digitais têm perfil de clientes cada vez mais diversificado, dizem executivos**. Valor Investe – Globo. 22 jun. 2021. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2021/06/22/bancos-digitais-tem-perfil-de-clientes-cada-vez-mais-diversificado-dizem-executivos.ghtml>>. Acesso em: 09 abr. 2023.

CAMPANATO, Valter. **População de baixa renda e escolaridade tem menos acesso a bancos e corretoras financeiras na América Latina e Caribe**. Agência Bori. 01 jun. 2022. Disponível em: <<https://abori.com.br/economia-e-administracao/populacao-de-baixa-renda-e-escolaridade-tem-menos-acesso-a-bancos-e-corretoras-financeiras-na-america-latina-e-caribe/>>. Acesso em: 14 mai. 2023.

CASA CIVIL – PORTAL GOV.BR. **90% dos lares brasileiros já tem acesso à internet no Brasil, aponta pesquisa**. 19 set. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/90-dos-lares-brasileiros-ja-tem-acesso-a-internet-no-brasil-aponta-pesquisa>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

DINIZ, Eduardo H. **Cinco décadas de automação**. GV Executivo. v. 3. n. 3. p. 57, 2004. Disponível em: <<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/gvexecutivo/article/view/34691/33497>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

ESPÓSITO, Caroline. **Como funciona o sistema bancário no Brasil?** Yubb. 15 jan. 2021. Disponível em: <<https://yubb.com.br/artigos/conceitos/como-funciona-o-sistema-bancario-no-brasil>>. Acesso em: 07 mar. 2023.

EXAME. **De olho nos custos, grandes bancos fecham 1,8 mil agências em 12 meses.** 13 nov. 2021. Disponível em: <<https://exame.com/negocios/de-olho-nos-custos-grandes-bancos-fecham-18-mil-agencias-em-12-meses/>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

EXAME. **O que explica a queda no número de desbancarizados no país.** 27 jan. 2023. Disponível em: <<https://exame.com/conta-em-dia/organizar/queda-numero-desbancarizados-pais/>>. Acesso em: 13 mai. 2023.

GAVRAS, Douglas. **Jovens usam mais bancos digitais do que tradicionais no dia a dia.** Folha de S. Paulo. 16 mai. 2021. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/05/jovens-usam-mais-bancos-digitais-do-que-tradicionais-no-dia-a-dia.shtml>>. Acesso em: 13 mai. 2023.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing.** 14<sup>a</sup> ed. Tradução: Sônia Midori Yamamoto. São Paulo: Pearson Education, 2013. 765 p.

LEWGOY, Júlia. **Do ‘meu gerente’ da agência do banco ao celular; como incluir os idosos nessa transformação?** 07 fev. 2022. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2022/02/07/idosos-que-fazem-transacoes-bancarias-digitais-aumentam-mas-ainda-sao-minoria.ghtml>>. Acesso em: 11 mar. 2023.

MORAES, Maurício. Pioneiro na informatização, Itaú cultiva imagem de banco inovador e moderno. **Folha de S. Paulo.** 04 nov. 2008. Disponível em: <<https://www1.folha.uol.com.br/fsp/dinheiro/fi0411200824.htm>>. Acesso em: 29 mar. 2023.

NASCIMENTO, Hérica Henrique do. Contas digitais: a revolução do sistema bancário e a percepção dos serviços pela sociedade. **Revista Valore.** ed. 5, p. 288, 2020. Disponível em: <<https://revistavalore.emnuvens.com.br/valore/article/view/862>>. Acesso em: 08 abr. 2023

PAIVA, Aline dos Santos. **Transformação digital: estudo de caso em instituições bancárias.** TCC (Graduação) – Bacharelado em Administração, Centro Universitário do Planalto Central Aparecido dos Santos (UNICEPLAC), Gama-DF, 2020. Disponível em: <<https://dspace.uniceplac.edu.br/handle/123456789/723>>. Acesso em: 08 abr. 2023

PORTAL DO INVESTIDOR – PORTAL GOV.BR. **Funcionamento do Sistema Financeiro Nacional.** 25 out. 2022. Disponível em: <<https://www.gov.br/investidor/pt->

br/investir/como-investir/conheca-o-mercado-de-capitais/funcionamento-do-sistema-financeiro-nacional>. Acesso em: 07 mar. 2023

PORTAL TERRA. **Brasileiro adere à conta digital, mas mantém conta tradicional.** 27 jan. 2023. Disponível em: <<https://www.terra.com.br/economia/dinheiro-em-dia/brasileiro-adere-a-conta-digital-mas-mantem-conta-tradicional,c923da9fcf5f3b03fd3f7f27b18f6493xx4bmcka.html>>. Acesso em: 12 mar. 2023.

RIBEIRO, L. H. de O.; SODRÉ, M. F.; JUNIOR, C. R. F. de A. The rise of digital banks in the modern era: a qualitative analysis through strategic planning tools. **Brazilian Journal of Development**. [S. l.], v. 8, n. 1, p. 4303–4315, 2022. <https://doi.org/10.34117/bjdv8n1-285>. Acesso em: 27 mar. 2023.

SALLES, Victor Rodrigues. **Impacto dos bancos digitais no mercado bancário brasileiro.** TCC (Graduação) – Curso de Ciências Econômicas, Instituto Brasileiro de Medicina Física e Reabilitação, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <<https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/29984>>. Acesso em: 06 mar. 2023

SILVA, Brenner Souza; FONSECA, Ramon Castro. **Fintechs: análise comparativa entre bancos digitais e tradicionais. Preferência dos acadêmicos do curso de ciências contábeis da Universidade do Estado do Amazonas.** TCC (Graduação) – Curso de Ciências Contábeis, Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2019. Disponível em: <<http://repositorioinstitucional.uea.edu.br/handle/riuea/3194>>. Acesso em: 06 mar. 2023