



ANSIEDADE FINANCEIRA E A ESCOLHA ENTRE FINTECHS E BANCOS TRADICIONAIS: UM ESTUDO COMPARATIVO

Matheus Goulart de Carvalho¹; Paulo Fernando Marschner²

¹Administração – Universidade Católica de Brasília;

²Programa de Pós-Graduação em Governança, Tecnologia e Inovação– Universidade Católica de Brasília.

E-mail: matheus.goulart@a.ucb.br; paulo.marschner@p.ucb.br

RESUMO

Este estudo analisou diferenças descritivas nos níveis de ansiedade financeira entre usuários exclusivos de FinTechs, bancos tradicionais e híbridos, considerando satisfação financeira e conhecimento financeiro percebido. Realizou-se pesquisa quantitativa, descritiva e comparativa com 488 jovens do Distrito Federal. Os dados foram coletados por questionário estruturado, incluindo uma Escala de Ansiedade Financeira, medidas de satisfação e conhecimento financeiro percebido, além de variáveis sociodemográficas e comportamentais. Os resultados indicaram níveis moderados e próximos de ansiedade financeira. Usuários híbridos apresentaram maior média de conhecimento percebido, enquanto usuários de FinTechs apresentaram menor média de satisfação. A maior diversificação do relacionamento financeiro coincidiu com maior conhecimento percebido, mas não com menores níveis descritivos de ansiedade ou maior satisfação.

Palavras-chave: Ansiedade Financeira. Tecnologia Financeira. Conhecimento Financeiro.

INTRODUÇÃO

A ansiedade financeira tem se consolidado como fenômeno psicossocial relevante, especialmente entre jovens adultos e estudantes. Diferentemente de formas mais amplas de ansiedade, relaciona-se às crenças, atitudes e comportamentos diante do dinheiro, constituindo um construto psicometricamente distinto (Ahamed & Limbu, 2024). Experiências financeiras negativas e prolongadas podem intensificar preocupações econômicas, comprometendo a tomada de decisões, a autoconfiança e o bem-estar psicológico (Archuleta et al., 2013; Ahamed & Limbu, 2024). A transição para a vida adulta é particularmente relevante, marcada pelo aumento das responsabilidades financeiras e pela busca de autonomia (Hunt & Eisenberg, 2010). Dificuldades econômicas, incertezas e lacunas de conhecimento financeiro podem intensificar sentimentos de preocupação e tensão (Archuleta et al., 2013).

Embora a literatura internacional sobre ansiedade financeira tenha avançado, permanecem lacunas sobre esse fenômeno entre jovens brasileiros. Essa questão é relevante no Distrito Federal (DF), onde os jovens representam 24,1% da população e estão inseridos em contexto de desigualdades socioeconômicas e educacionais. A concentração da juventude nas faixas de renda média e baixa, associada às desigualdades de acesso ao ensino superior, evidencia diferentes condições de inserção econômica e autonomia financeira (IPEDF, 2021). O DF constitui, portanto, contexto relevante para investigar o bem-estar financeiro dos jovens e sua relação com diferentes formas de interação com o sistema financeiro.

Paralelamente, a digitalização dos serviços financeiros transformou as formas de acesso e gerenciamento dos recursos. A expansão das FinTechs ampliou a oferta de serviços digitais e passou a coexistir com os modelos bancários tradicionais, criando diferentes formas de relacionamento com o sistema financeiro. Essa diversificação pode ampliar acesso e autonomia, mas também aumentar a



complexidade da gestão financeira, especialmente diante de múltiplas contas, produtos e canais. A multiplicidade de contas pode exigir maior monitoramento e integração de informações, potencialmente elevando o esforço decisório (Iyengar & Lepper, 2000; Payne et al., 1993). Nesse contexto, ainda são limitadas as evidências que comparam usuários de FinTechs, bancos tradicionais e aqueles que utilizam ambos, particularmente entre jovens brasileiros. Assim, torna-se relevante investigar como diferentes formas de relacionamento com o sistema financeiro se relacionam com a ansiedade e outros indicadores de bem-estar financeiro.

OBJETIVO

Analisar os níveis de ansiedade financeira e as diferenças descritivas na satisfação financeira e no conhecimento financeiro percebido entre usuários exclusivos de FinTechs, usuários exclusivos de bancos tradicionais e usuários de ambos.

MÉTODO

A pesquisa adotou abordagem quantitativa, de caráter descritivo e comparativo, aprovada pelo Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE nº 88054925.1.0000.0029), com participação mediante assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido. A população-alvo foi composta por jovens adultos de 18 a 30 anos, residentes no DF. A amostra foi não probabilística, por conveniência, e a coleta ocorreu entre junho e outubro de 2025, por meio de questionário eletrônico divulgado em redes sociais. O instrumento contemplou a Escala de Ansiedade Financeira (Archuleta et al., 2013), além de medidas de satisfação financeira geral e conhecimento financeiro percebido (Prawitz et al., 2006; Archuleta et al., 2013). Os instrumentos foram traduzidos, avaliados por especialistas e submetidos a pré-teste piloto, sem indicação de ajustes. A consistência interna da Escala de Ansiedade Financeira foi avaliada pelo alfa de Cronbach ($\alpha = 0,859$). Também foram coletadas informações sociodemográficas, incluindo sexo, raça/cor, escolaridade, estado civil, presença de dependentes, condição de moradia e renda pessoal, além de informações sobre o relacionamento com o sistema financeiro, como tipo de instituição utilizada, número de contas, tempo de relacionamento e produtos e serviços utilizados.

A ansiedade financeira (AF) foi operacionalizada pela média dos sete itens da escala Likert de sete pontos, contemplando manifestações como ansiedade, dificuldades para dormir e se concentrar, irritação, preocupação, tensão muscular e fadiga relacionadas à situação financeira. A satisfação financeira (SF) e o conhecimento financeiro percebido (CF) foram mensurados por itens únicos, ambos em escalas de 1 a 10. Os participantes foram classificados em três grupos conforme a instituição financeira utilizada: usuários exclusivos de FinTechs, de bancos tradicionais e híbridos, que utilizavam ambos. Foram calculadas frequências e percentuais para as variáveis sociodemográficas e de relacionamento com o sistema financeiro e médias para AF, SF e CF. A comparação entre os grupos foi realizada descritivamente, considerando suas características sociodemográficas, formas de relacionamento com o sistema financeiro e indicadores analisados.

RESULTADOS

A amostra final foi composta por 488 respondentes, distribuídos entre usuários exclusivos de FinTechs ($n = 213$), usuários exclusivos de bancos tradicionais ($n = 103$) e usuários híbridos, que utilizavam simultaneamente FinTechs e bancos tradicionais ($n = 172$). De modo geral, os três grupos apresentaram características sociodemográficas semelhantes (Tabela 1).



Tabela 1

Perfil sociodemográfico dos participantes por grupo

Característica	FinTechs (n = 213)	Bancos (n = 103)	Híbridos (n = 172)
Mulheres	113 (53,1%)	64 (62,1%)	98 (57,0%)
Homens	100 (46,9%)	39 (37,9%)	74 (43,0%)
Branços	118 (55,4%)	54 (52,4%)	96 (55,8%)
Não brancos	95 (44,6%)	49 (47,6%)	76 (44,2%)
Ensino superior em andamento	172 (80,8%)	86 (83,5%)	139 (80,8%)
Solteiros	132 (62,0%)	59 (57,3%)	92 (53,5%)
Sem dependentes	187 (87,8%)	90 (87,4%)	149 (86,6%)
Moradia própria quitada	117 (54,9%)	48 (46,6%)	91 (52,9%)

Nota. Valores apresentados como frequência absoluta (percentual).

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Além das características sociodemográficas, observaram-se diferenças no relacionamento com o sistema financeiro (Tabela 2). Os usuários híbridos apresentaram maior complexidade de relacionamento, destacando-se pela menor proporção sem renda própria (18,0%), em comparação aos usuários de FinTechs (36,6%) e bancos tradicionais (36,9%). Também apresentaram maior número de contas: apenas 6,4% possuíam uma conta, enquanto 58,1% possuíam três ou mais, contra 25,8% e 30,0% dos usuários de FinTechs e 37,9% e 25,2% dos usuários de bancos tradicionais, respectivamente.

Tabela 2

Perfil de relacionamento com o sistema financeiro por grupo

Característica	FinTechs (n = 213)	Bancos (n = 103)	Híbridos (n = 172)
Sem renda própria	78 (36,6%)	38 (36,9%)	31 (18,0%)
1 conta	55 (25,8%)	39 (37,9%)	11 (6,4%)
2 contas	94 (44,1%)	38 (36,9%)	61 (35,5%)
3 contas	36 (16,9%)	16 (15,5%)	48 (27,9%)
4 ou mais contas	28 (13,1%)	10 (9,7%)	52 (30,2%)
Relacionamento > 3 anos	130 (61,0%)	55 (53,4%)	133 (77,3%)

Nota. Valores apresentados como frequência absoluta (percentual).

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

O tempo de relacionamento também foi maior entre os usuários híbridos: 77,3% mantinham relacionamento financeiro havia mais de três anos, contra 61,0% dos usuários de FinTechs e 53,4% dos usuários de bancos tradicionais. Em conjunto, os dados caracterizam os usuários híbridos por maior número de contas, maior tempo de relacionamento e maior complexidade de utilização do sistema financeiro. Na sequência, foram analisadas as médias de ansiedade financeira, satisfação financeira e conhecimento financeiro percebido entre os três grupos (Tabela 3).

Tabela 3

Médias dos indicadores financeiros por grupo

Grupo	AF (1-7)	SF (1-10)	CF (1-10)
Híbridos	3,14	4,52	5,42
FinTechs	3,05	4,25	4,64
Bancos	2,94	4,50	4,47

Nota. AF = ansiedade financeira; SF = satisfação financeira; CF = conhecimento financeiro.



Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

Descritivamente, as médias de ansiedade financeira foram próximas, com menor média entre usuários de bancos (2,94), seguidos por FinTechs (3,05) e híbridos (3,14). A satisfação financeira apresentou níveis baixos nos três grupos, sem que a maior quantidade de contas acompanhasse maior satisfação. Quanto ao conhecimento financeiro percebido, os híbridos apresentaram a maior média (5,42), seguidos por FinTechs (4,64) e bancos (4,47), acompanhando o perfil de maior experiência e complexidade financeira desse grupo. Essa diferença deve ser interpretada considerando sua menor proporção de participantes sem renda própria. Em conjunto, as diferenças descritivas foram mais marcantes no conhecimento percebido e no relacionamento com o sistema financeiro, enquanto a ansiedade permaneceu próxima e a satisfação baixa entre os grupos.

CONCLUSÃO

Os resultados indicam que, descritivamente, o tipo de instituição financeira apresentou diferenças reduzidas nos níveis de ansiedade. Embora os usuários exclusivos de bancos tenham apresentado a menor média, os níveis foram próximos entre os grupos. Os usuários híbridos apresentaram maior conhecimento financeiro percebido, maior número de contas e maior tempo de relacionamento com o sistema financeiro. Essa maior complexidade acompanhou maior conhecimento percebido, mas não menor ansiedade ou maior satisfação. A menor proporção de participantes sem renda própria entre os híbridos também deve ser considerada nessa interpretação. Ressalta-se que as diferenças apresentadas são exclusivamente descritivas, não constituindo evidências de associação, efeito ou significância estatística entre os grupos. Os baixos níveis de satisfação indicam que o acesso e a diversificação dos serviços financeiros, isoladamente, não garantem maior bem-estar financeiro subjetivo. Os achados reforçam a complexidade da relação entre digitalização financeira, conhecimento e bem-estar e a importância de articular inclusão financeira, educação financeira e promoção do bem-estar entre jovens adultos. Como limitações, destacam-se a amostragem por conveniência, o delineamento transversal e o uso de itens únicos para satisfação financeira e conhecimento financeiro percebido.

REFERÊNCIAS

- Ahamed, A. F. M. J., & Limbu, Y. B. (2024). Financial anxiety: A systematic review. *International Journal of Bank Marketing*, 42(7), 1666–1694.
- Archuleta, K. L., Dale, A., & Spann, S. M. (2013). College students and financial distress: Exploring debt, financial satisfaction, and financial anxiety. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 24(2), 50–62.
- Hunt, J., & Eisenberg, D. (2010). Mental health problems and help-seeking behavior among college students. *Journal of Adolescent Health*, 46(1), 3–10.
- Instituto de Pesquisa e Estatística do Distrito Federal. (2021). *Juventude: Perfil sociodemográfico, educação, mercado de trabalho e jovens nem-nem*. IPEDF.
- Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing? *Journal of Personality and Social Psychology*, 79(6), 995–1006.
- Payne, J. W., Bettman, J. R., & Johnson, E. J. (1993). *The adaptive decision maker*. Cambridge University Press.
- Prawitz, A. D., Garman, E. T., Sorhaindo, B., O'Neill, B., Kim, J., & Drentea, P. (2006). InCharge Financial Distress/Financial Well-Being Scale: Development, administration, and score interpretation. *Financial Counseling and Planning*, 17(1), 34–50.