

Bancos tradicionais ou *fintechs*? As perspectivas dos estudantes sobre os serviços financeiros

Traditional banks or fintechs? Students' perspectives on financial services

Madalena Quimaia Buenavista ^a, Vanessa Rabelo Dutra ^b,
Thais Borges Ramos ^c

^a buenavista1@gmail.com

^b vanessadutra@unipampa.edu.br

^c thaisramos@unipampa.edu.br



Data de submissão: 11/06/2025

Data de aceitação: 24/07/2025

Resumo

Objetivo: Analisar os fatores que influenciam a adoção no uso das fintechs entre universitários.

Metodologia: Foi conduzida uma pesquisa de abordagem qualitativa, e caráter descritivo. O método empregado é o narrativo. A pesquisa coletou os dados por intermédio de entrevistas semiestruturadas com 12 entrevistados, sendo todos alunos da Universidade Federal do Pampa, maiores de 18 anos, com contas bancárias em fintechs e bancos tradicionais.

Resultados: Os resultados demonstram que os entrevistados acreditam que as fintechs possuem diversos benefícios, como facilidade e praticidade e utilizam as fintechs com frequência, mas em contrapartida esses mesmos entrevistados percebem que as fintechs demonstram alguns riscos de utilização e, decorrente disso, ainda permanecem nos bancos tradicionais. Fica evidenciado que as fintechs, apesar de oportunizar inúmeros benefícios, até o presente momento são utilizadas como contas secundárias ou em apoio aos bancos tradicionais.

Implicações práticas/gerenciais: As implicações práticas deste estudo destacam a importância das fintechs investirem continuamente em estratégias de segurança digital e em mecanismos de proteção de dados, a fim de aumentar a confiança dos usuários.

Implicações sociais: Do ponto de vista social, os resultados revelam uma oportunidade para promover maior inclusão e autonomia no uso de tecnologias bancárias.

Palavras-chave: Fintech. Bancos Tradicionais. Contas Bancárias. Benefícios e riscos.

Abstract

Purpose: Analyze the factors that influence the adoption of fintech usage among university students.

Methodology: A qualitative and descriptive research was conducted using a narrative method. Data were collected through semi-structured interviews with 12 participants, all of whom were students at the Federal University of Pampa, over 18 years old, and held bank accounts with both fintechs and traditional banks.

Results: The findings show that the interviewees perceive several benefits in using fintechs, such as convenience and ease of access, and they use fintechs frequently. However, they also identify certain risks associated with fintech services. As a result, many of them continue to maintain accounts with traditional banks. It is evident that fintechs, despite offering numerous advantages, are still perceived and used as secondary accounts or as a complement to traditional banking services.

Practical/managerial implications: The practical implications of this study emphasize the importance for fintechs to continuously invest in digital security strategies and data protection mechanisms in order to build user trust.

Social implications: From a social perspective, the results reveal an opportunity to promote greater inclusion and autonomy in the use of banking technologies.

Keywords: Fintech. Traditional Banks. Bank Accounts. Benefits and Risks.

1. Introdução

O setor bancário tem passado por transformações significativas com o surgimento das *fintechs*, que utilizam tecnologia para inovar e democratizar o acesso a serviços financeiros (Ezzahid & Elouaourti, 2021; Costa, 2023). O termo *fintech* surge da combinação entre as palavras em inglês *financial* (finanças) e *technology* (tecnologia) (Alecrim, 2021). Diferentemente das instituições tradicionais, essas startups se destacam pela redução da burocracia, maior agilidade e menores custos operacionais (Alecrim, 2021; Pinto, 2018; Lopes & Zilber, 2018), tornando-se atrativas tanto para investidores quanto para consumidores (Zavolokina et al., 2016).

Por meio de soluções tecnológicas avançadas, as *fintechs* ampliam o alcance dos serviços bancários, incluindo consumidores que antes enfrentavam barreiras no acesso a produtos financeiros (Lopes & Zilber, 2018; Knewtonson & Rosenbaum, 2020). No entanto, apesar do crescimento desse setor, uma parcela significativa da população ainda não utiliza esses serviços, seja por fatores históricos de exclusão financeira, seja pela crescente redução física dos bancos tradicionais (Koche et al., 2020; IPEA, 2005).

No Brasil, cerca de 4,6 milhões de indivíduos não possuem conta bancária (Instituto Locomotiva, 2023). Entre os principais motivos estão experiências negativas com instituições financeiras e a falta de familiaridade com os serviços oferecidos. Essa ausência de vínculo bancário reflete desafios socioeconômicos significativos enfrentados por parte da população. Além disso, observa-se que usuários das *fintechs* as utilizam como contas secundárias, mantendo seus recursos em bancos tradicionais.

Entre os grupos mais afetados pela desbancarização estão os jovens, especialmente aqueles de baixa renda. Ao mesmo tempo, essa faixa etária também se destaca pela alta adesão a soluções digitais. Um estudo da Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (Exbiz, 2022) aponta que 89% dos consumidores entre 20 e 29 anos preferem utilizar bancos digitais, refletindo uma mudança no perfil de consumo de serviços financeiros. Diante desse cenário, este estudo tem como objetivo analisar os fatores que

influenciam a adoção no uso das *fintechs* entre universitários.

Para isso, foi conduzida uma pesquisa qualitativa, de caráter descritivo, utilizando o método narrativo e entrevistas semiestruturadas com 12 estudantes universitários com contas em *fintechs* e bancos tradicionais. Os resultados indicam que, embora os participantes reconheçam as vantagens das *fintechs*, como praticidade e menor burocracia, eles ainda demonstram certa cautela quanto à segurança, mantendo suas contas principais nos bancos tradicionais.

As implicações práticas deste estudo destacam a importância das *fintechs* investirem continuamente em estratégias de segurança digital e em mecanismos de proteção de dados, a fim de aumentar a confiança dos usuários. Do ponto de vista social, os resultados revelam uma oportunidade para promover maior inclusão e autonomia no uso de tecnologias bancárias.

Compreender essas dinâmicas pode contribuir para estratégias que promovam maior inclusão bancária e ampliem o impacto das *fintechs* no sistema financeiro, especialmente entre aqueles que, apesar de serem altamente conectados digitalmente, ainda enfrentam barreiras no acesso ao sistema bancário. Nesse contexto, torna-se fundamental analisar os fatores que influenciam a adoção das *fintechs* a partir da perspectiva de estudantes universitários, grupo que transita entre a exclusão bancária e a digitalização acelerada.

2. Referencial teórico

A crise financeira de 2008 representou um marco na história do setor bancário global, evidenciando falhas estruturais no sistema financeiro e gerando uma onda de desconfiança entre consumidores e investidores (Chishti & Barberis, 2017). O pedido de falência do Lehman Brothers, um dos maiores bancos dos Estados Unidos, foi um dos episódios mais emblemáticos desse colapso, desencadeando um efeito dominó que impactou economias ao redor do mundo (Busnardo, 2012).

Para Chishti e Barberis (2017, p.10) “o nascimento e a ascensão das *fintechs* estão profundamente enraizados na crise financeira e na erosão da confiança que ela gerou. A raiva das pessoas com o sistema bancário foi o terreno

fértil perfeito para a inovação financeira”. Esse cenário de instabilidade e descrença nas instituições financeiras tradicionais abriu espaço para a ascensão de novos modelos de negócio baseados em tecnologia, dando origem ao crescimento acelerado das *fintechs*.

O termo *fintech* deriva de *financial* e *technology*, referindo-se à aplicação de tecnologia para aprimorar e transformar a prestação de serviços financeiros (Faria, 2018). Embora o conceito tenha ganhado força no século XXI, suas raízes remontam à década de 1990, quando o termo começou a ser utilizado no setor financeiro. Um dos marcos iniciais foi a criação do *Financial Services Technology Consortium*, um projeto do Citigroup voltado para promover a cooperação tecnológica entre as instituições (Hochstein, 2015; Faria, 2018). Desde então, as *fintechs* têm se consolidado como alternativas inovadoras ao sistema bancário tradicional.

A proposta central das *fintechs* é democratizar o acesso a serviços financeiros, eliminando intermediários e tornando as transações mais acessíveis. Como afirmam Chishti e Barberis (2017, p.10) “em quatro palavras simples, *fintech* significa: Poder para o povo! ”. Essa abordagem tem sido determinante para a expansão do setor, atraindo consumidores que buscam alternativas flexíveis para suas necessidades financeiras. Gomber et al. (2018) destacam que o sucesso das *fintechs* está relacionado à sua capacidade de compreender e solucionar as ineficiências do sistema bancário tradicional, oferecendo produtos e serviços alinhados às novas demandas dos consumidores.

A ausência de agências bancárias físicas em diversas localidades do Brasil tem impulsionado ainda mais o crescimento das *fintechs*. A Revista Exame (2021) destaca que 44% dos municípios brasileiros não possuem agência bancária física, dificultando o acesso da população aos serviços financeiros convencionais (Mamona, 2019). A digitalização do setor bancário, aliada à normatização do Banco Central do Brasil (2018), que garante a abertura e o encerramento de contas por meio eletrônico, tem conferido maior praticidade e rapidez às operações financeiras. Além disso, a regulação do setor vem se fortalecendo com a atuação do Conselho Monetário Nacional (CMN), responsável pela normatização e supervisão das *fintechs* no Brasil (Brasil, 2018). No entanto, a regulamentação desse segmento ainda é recente, uma vez que as primeiras *fintechs* surgiram no país sem um

dispositivo regulamentador específico (Costa & Gassi, 2017).

Os dados demonstram uma expansão notável do setor de *fintechs* no Brasil. Entre 2015 e 2020, observou-se um crescimento de 50%, com o número de startups passando de 339 para 510 (Febraban Tech, 2025; ABStartups, 2020). De acordo com o *Fintech Report* (2023), dá Distrito, essa trajetória de crescimento manteve-se nos anos seguintes, com o país abrigando cerca de 1.300 startups atuantes na área financeira.

As *fintechs* se destacam pelo uso intensivo de tecnologia em suas operações, o que vincula diretamente seus benefícios à inovação digital. Segundo Vianna (2019, p. 32) “*fintechs* não necessitam de servidores proprietários nas suas próprias instalações, permitindo maior flexibilidade e celeridade na expansão de sua capacidade de armazenamento sem a necessidade de grandes investimentos”. A digitalização dos serviços também elimina a obrigatoriedade de comparecimento a agências físicas para abertura de contas, tornando o processo mais rápido, prático e fácil (Bader, 2003).

Entre os fatores que impulsionam a adoção das *fintechs*, o benefício econômico se destaca como a principal motivação dos usuários (Chuen & Teo, 2015). Essas empresas caracterizam-se pela otimização de recursos priorizando o investimento em tecnologia e análise de dados em detrimento de infraestruturas físicas dispendiosas. Essa estratégia permite concentrar esforços e capital no desenvolvimento de soluções inovadoras, bem como na geração de insights valiosos para alcançar seus objetivos corporativos.

Essas empresas dispensam investimentos em instalações físicas, permitindo que direcionem recursos para a tecnologia-financeira e análise e no tratamento de dados em prol de seus objetivos empresariais. Chishti e Barberis (2017, p.10) observaram que as *fintechs* oferecem serviços inovadores a custos mais baixos por meio de plataformas ou aplicativos móveis, sendo que muitos serviços são gratuitos ou possuem taxas menores. No entanto, os serviços oferecidos pelas *fintechs* apresentam riscos significativos. A natureza intrinsecamente digital dessas plataformas, associada à celeridade de suas operações, potencializa o risco de exposição dos usuários a vulnerabilidades de segurança, lapsos na proteção de dados pessoais e, inclusive, fraudes de maior complexidade.

Para Mascarenhas et al. (2021) os usuários estão expostos a riscos de segurança, como perda financeira por fraude ou ataques cibernéticos. Esses ataques comprometam a segurança das transações, além de possíveis perdas de dados e privacidade (Schierz et al., 2010). Outro risco é o financeiro, relacionado a prejuízos decorrentes das transações (Forsythe et al., 2006). As desvantagens incluem a cobrança elevada de tarifas para serviços em caixas eletrônicos e a ausência de emissão de talões de cheque (Carneiro, 2018). Nem todos os caixas são credenciados, e quando o são, geralmente cobram taxas. A falta de atendimentos presenciais também é uma desvantagem, pois os clientes precisam resolver problemas via central de atendimento ou *chatbots*, sem um local físico de suporte (Paula et al., 2023).

Apesar do crescimento significativo das investigações sobre *fintechs* nos últimos anos, ainda se observa uma carência de análises comparativas que abordem, de forma sistemática, a realidade de países em desenvolvimento. Estudos conduzidos em mercados emergentes como Índia, Nigéria e Indonésia demonstram que essas plataformas têm desempenhado um papel estratégico na promoção da inclusão financeira de populações historicamente marginalizadas pelo sistema bancário tradicional (Lahreche et al., 2020; Ozili, 2018). Esse movimento de transformação também tem se intensificado na América Latina, onde a atuação das *fintechs* impulsionada por investimentos expressivos tem contribuído de maneira decisiva para ampliar o acesso a serviços financeiros. Essas iniciativas têm alcançado parcelas da população anteriormente desassistidas pelo sistema bancário convencional, consolidando um novo paradigma de inclusão financeira na região. Em 2019, seis países concentraram a maior parte das operações do setor: Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México e Peru (Cantú & Ulloa, 2020), sendo o Brasil o maior mercado de *fintechs* em termos de volume de investimentos.

3. Metodologia

A pesquisa é de caráter descritivo, com uma abordagem qualitativa e método narrativo. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, que combinam perguntas abertas e fechadas, de modo a permitir que os participantes discorram livremente sobre o tema proposto (Valdete & Jurema, 2005). O roteiro de

entrevista foi desenvolvido com base na revisão da literatura previamente pertinente ao tema.

Os dados foram coletados entre os dias 10 e 23 de maio de 2024. Os participantes foram selecionados por conveniência, sendo incluídos indivíduos maiores de 18 anos, vinculados à Universidade Federal do Pampa (Unipampa), campus Sant'Ana do Livramento, instituição que abriga uma diversidade significativa de faixas etárias entre seus alunos, e que possuíam contas tanto em bancos tradicionais quanto em *fintechs*. A seleção ocorreu entre os estudantes que voluntariamente se disponibilizaram para participar da pesquisa, assegurando o consentimento informado e a autorização para gravação das entrevistas.

Ao todo, foram conduzidas 12 entrevistas, sendo 8 presenciais e 4 por meio da plataforma Google Meet. Todas foram integralmente gravadas em áudio e posteriormente transcritas para análise. A análise dos dados seguiu a técnica de análise de conteúdo, conforme proposta por Bardin (2016, p. 15), que define esse método como “um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis e em constante aperfeiçoamento, aplicados a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados.”

4. Resultados e discussões

Os participantes deste estudo, todos discentes da Universidade Federal do Pampa (Unipampa), foram identificados pelas abreviaturas E-1 até E-12, de modo a preservar o anonimato e a confidencialidade. Dentre os participantes, sete são do sexo feminino e cinco do sexo masculino. As idades das mulheres variam de 19 a 26 anos, enquanto os homens têm entre 21 e 38 anos. Apenas E-3 declarou-se estar em uma união estável; os demais relataram ser solteiros. As variáveis gênero, estado civil e idade dos participantes estão sistematizadas na **Erro! Fonte de referência não encontrada.**

As ocupações exercidas pelos entrevistados são diversas, incluindo administradora de uma microempresa, auxiliar administrativo, servidor público, assessora de projetos em cargo comissionado, analista de mídias sociais, servidora pública municipal, caixa, lojista, vendedor e estagiários. A renda familiar declarada pelos participantes varia de R\$1.000,00 e R\$4.200,00. Em relação a responsabilidade pelo próprio sustento, sete afirmaram ser totalmente responsáveis, dois parcialmente responsáveis e três não

Tabela 2. Gênero, estado civil e idade dos entrevistados.

Gênero	Número de respostas
Feminino	7
Masculino	5
Total	12
Estado civil	Número de respostas
Solteiro	11
União estável	1
Total	12
Idade	Número de respostas
19 anos	1
21 anos	2
22 anos	3
23 anos	1
24 anos	1
25 anos	2
26 anos	1
38 anos	1
Total	12

Nota. A tabela apresenta os dados sociodemográficos dos entrevistados em relação ao gênero, estado civil e faixa etária. Observa-se predominância de participantes do sexo feminino, solteiros e com idades concentradas entre 21 e 26 anos.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

assumem essa responsabilidade. Apenas E-2 declarou ter um filho; os demais não possuem filhos. Essas informações estão detalhadas na **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

Quanto ao relacionamento bancário, observa-se que E-1 e E-3 possuem contas em bancos tradicionais há mais tempo, o que pode estar relacionado à maior idade e experiência no sistema bancário. Em contrapartida, o entrevistado E-11 possui conta em banco tradicional há menos de um ano. As entrevistadas E-1 e E-6 relataram experiências semelhantes quanto ao tempo de relacionamento com bancos tradicionais, mencionando influência direta de seus genitores na escolha da instituição financeira. Em ambos os casos, os pais abriram contas bancárias em nome das filhas enquanto ainda eram menores de idade, configurando um ato de planejamento financeiro a longo prazo e o desenvolvimento de uma relação inicial com o sistema bancário. As informações sobre o tempo de relacionamento com bancos tradicionais estão organizadas na **Erro! Fonte de referência não encontrada..**

Tabela 1. Perfil ocupacional, renda familiar, responsabilidade pelo sustento e presença de filhos entre os entrevistados.

Ocupação	Número de respostas
Administradora de uma microempresa	1
Auxiliar administrativo	1
Servidor publico	1
Assessora de projetos em cargo de comissão	1
Analista de mídias sociais	1
Estagiária em lotérica	1
Servidora pública municipal	1
Caixa	1
Estagiária municipal	1
Lojista	1
Vendedor	1
Estagiário	1
Total	12
Renda familiar	Número de respostas
De R\$1.000,00 a R\$2.200,00	5
De R\$2.201,00 a R\$3.200,00	5
De R\$3.201,00 a R\$4.200,00	2
Total	12
Sustento	Número de respostas
Sim	7
Não	3
Parcialmente	2
Total	12
Filhos	Número de respostas
Sim	1
Não	11
Total	12

Nota. A tabela apresenta o perfil sociodemográfico dos entrevistados, com destaque para a diversidade de ocupações exercidas, a concentração de renda familiar entre R\$1.000,00 e R\$3.200,00, a predominância de estudantes responsáveis pelo próprio sustento e a baixa incidência de entrevistados com filhos.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Ao serem questionados sobre o número de instituições bancárias com as quais mantêm relacionamento ativo, os entrevistados revelaram uma diversidade considerável. Quatro participantes afirmaram possuir contas em quatro bancos diferentes, outros quatro mantêm vínculo com duas instituições, três possuem contas em três bancos e apenas um declarou manter relacionamento com cinco instituições financeiras. Esses dados sugerem que uma parte

Tabela 3. Tempo de relacionamento dos entrevistados com bancos tradicionais.

Tempo de relacionamento com bancos tradicionais	Número de respostas
De 0 meses a 1 ano	1
De 1 ano a 3 anos	2
De 3 anos a 5 anos	4
De 5 anos a 10 anos	2
De 10 a 20 anos	3
Total	12

Nota. A tabela mostra o tempo de relacionamento dos entrevistados com bancos tradicionais, revelando que a maioria possui vínculos de médio a longo prazo com essas instituições.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Tabela 4. Número de contas bancárias mantidas pelos entrevistados.

Número de contas	Número de respostas
5 contas	1
4 contas	4
3 contas	3
2 contas	4
Total	12

Nota. A tabela apresenta a quantidade de contas bancárias mantidas pelos entrevistados, indicando que a maioria possui vínculo com mais de uma instituição financeira, o que pode refletir uma estratégia de diversificação no uso de serviços bancários.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Tabela 5. Tempo de relacionamento bancário dos entrevistados com fintechs.

Tempo de relacionamento bancário com <i>Fintechs</i>	Número de respostas
De 1 ano a 2 anos	1
De 3 anos a 4 anos	5
De 4 anos a 6 anos	2
De 6 anos a 8 anos	4
Total	12

Nota. A tabela apresenta o tempo declarado de relacionamento bancário com *fintechs* entre os entrevistados da pesquisa, demonstrando que a maioria utiliza esse tipo de serviço há mais de três anos.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

significativa dos estudantes busca diversificar seus vínculos bancários, possivelmente para aproveitar diferentes serviços, taxas, benefícios ou facilidades específicas oferecidas por cada instituição. Essa pluralidade também pode indicar maior familiaridade com o sistema financeiro ou uma necessidade de adaptação às exigências de diferentes contextos (acadêmicos, profissionais ou pessoais). A Tabela 4

apresenta a distribuição das respostas referentes ao número de contas bancárias mantidas pelos entrevistados.

Sobre o tempo de uso das contas em *fintechs*, destacam-se E-3 e E-8, que utilizam esses serviços há 7 e 8 anos, respectivamente. Por outro lado, E-5 iniciou seu relacionamento com *fintechs* há apenas um ano e meio. Em um período relativamente curto de dezoito meses, o indivíduo em questão estabeleceu uma relação ativa com o universo das *fintechs*, essa interação embora recente, sugere uma possível adaptação aos novos modelos de serviços financeiros digitais e uma disposição para explorar as inovações oferecidas por essas empresas. A Tabela 5 apresenta o tempo de relacionamento com *fintechs* declarado pelos participantes da pesquisa.

Esses dados contribuem para a construção de um perfil detalhado dos estudantes e suas relações com diferentes tipos de instituições bancárias, possibilitando uma análise aprofundada do tema. Para compreender os fatores que influenciam o uso de bancos tradicionais e *fintechs*, foram analisadas detalhadamente as narrativas dos entrevistados. Dos doze participantes, seis iniciaram seu relacionamento bancário por meio de bancos tradicionais, enquanto os outros seis optaram por *fintechs*. A média de idade dos entrevistados que optaram por bancos tradicionais é de 26 anos, enquanto aqueles que optaram por *fintechs* têm uma média de 21 anos. Essa tendência de preferência por *fintechs* entre os mais jovens está alinhada com a observação de Chishti e Barberis (2017), que apontaram para uma crescente adoção de serviços digitais pela geração *millennial* à medida que envelhecem.

Foi perguntado aos entrevistados qual consideravam ser sua conta principal. Entre eles, E-1, E-2, E-3, E-4, E-7, E-8 e E-10 indicaram possuir sua conta principal em um banco tradicional. Dentre esses, E-4, E-7 e E-10 justificaram a escolha com base no recebimento de salários, que exige a vinculação a uma instituição bancária tradicional. Por outro lado, cinco entrevistados (E-5, E-6, E-9, E-11 e E-12) indicaram manter uma conta principal em *fintech*. Essa escolha sugere uma percepção positiva em relação aos serviços oferecidos por essas empresas, possivelmente devido a fatores como inovação, taxas competitivas ou facilidade de uso das plataformas digitais.

Tabela 6. Comparações apontadas pelos entrevistados entre fintechs e bancos tradicionais.

Aspecto	Fintechs	Bancos Tradicionais
Praticidade	Aplicativos intuitivos e acessíveis a qualquer momento; não exigem deslocamentos nem filas.	Dependência de agências físicas; processos muitas vezes presenciais e demorados.
Custos / Tarifas	Baixas ou inexistentes; atrativas especialmente para quem possui menor renda.	Cobrança de tarifas mensais e taxas por serviços; pode limitar o acesso de pessoas com baixa renda.
Agilidade	Realização rápida de transações; acesso direto a recursos pelo aplicativo.	Etapas mais lentas; alguns processos ainda exigem presença física.
Burocracia	Processos simples, sem papelada; maioria dos entrevistados considera menos burocrático.	Considerado mais burocrático; alguns reconhecem que o atendimento presencial ajuda na compreensão.
Segurança	Divisão entre os que sentem segurança digital e os que consideram a ausência física um risco.	Associado a maior confiança por ter agências e suporte presencial.
Presença física	Ausente; todos os serviços são realizados de forma online.	Presente; valorizada em situações de urgência ou resolução de problemas.
Uso obrigatório	Poucos utilizam como conta-salário; <i>fintechs</i> são mais usadas para transações do dia a dia.	Comumente usadas para depósito de salários por exigência de vínculo empregatício.

Nota. A tabela apresenta a comparação entre bancos tradicionais e *fintechs* com base nas percepções dos entrevistados, destacando aspectos como agilidade, segurança e burocracia.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Tabela 7. Motivos para a utilização de fintechs.

Motivo	Entrevistados	Corroboração na literatura
Custo reduzido das operações.	E-1; E-2	Chuen e Teo (2015).
Praticidade dos aplicativos.	E-6; E-8	Chuen e Teo (2015); Chishti e Barberis (2017).
Praticidade, agilidade e ausência de burocracia.	E-2; E-4; E-7	Bader (2003); Lopes e Zilber (2018); Vianna (2019); Chishti e Barberis (2017).
Cartão de crédito sem anuidade e taxas.	E-7	Chishti e Barberis (2017).
Limites oferecidos.	E-4	Chishti e Barberis (2017).
Acesso a qualquer hora e sem filas.	E-2	Chishti e Barberis (2017); Bader (2003).

Nota. Esta tabela apresenta os principais motivos mencionados pelos entrevistados para a utilização de *fintechs*, junto aos autores que corroboram tais percepções.

Fonte: Elaborada pelas autoras.

Ao serem questionados sobre os motivos que os levaram à adoção das *fintechs* (Tabela 7), E-1 e E-2 mencionaram o custo reduzido das operações como um fator determinante. De forma semelhante, E-6 e E-8 destacaram a praticidade dos aplicativos das *fintechs*. Essas observações corroboram as afirmações de Chuen e Teo (2015), que apontam o benefício econômico como a principal motivação para o uso de serviços financeiros digitais. Chishti e Barberis (2017) observaram que *startups* oferecem serviços a um custo mais baixo e de forma transparente, por meio de interfaces fáceis de usar. Gomber et al. (2018) complementam que as *fintechs* atraem novos públicos oferecendo soluções inovadoras que atendem às necessidades dos clientes no sistema bancário tradicional.

Carneiro (2018) aponta que as *fintech* podem cobrar taxas elevadas para transações em caixas eletrônicos e exigem a disponibilidade de caixa eletrônico autorizado, o que pode representar uma limitação. Neste contexto, E-2 destacou a importância da possibilidade de saques em caixas eletrônicos, enquanto o E-1 valorizou o atendimento presencial, por proporcionar maior segurança e resolução direta de problemas. Esse relato está alinhado com Paula et al. (2023) que discute a ausência de agências físicas como uma das principais preocupações de segurança entre os usuários de *fintechs*.

Perguntados acerca dos motivos que os levaram a escolher contas bancárias em *fintechs*, os entrevistados E-4, E-7 e E-2 destacaram a praticidade e a agilidade. E-4 mencionou a intuitividade dos aplicativos e a ausência de

burocracia, permitindo a realização de transações e o gerenciamento de cartões de forma rápida e fácil. Já E-7 ressaltou o uso do cartão de crédito, E-4 destaca a flexibilidade nas transferências e os limites oferecidos pela *fintech*. E-2 destacou a conveniência de acessar o saldo e realizar transferências a qualquer hora, sem a necessidade de enfrentar filas, o que contribui para uma experiência financeira mais flexível e eficiente.

As respostas dos entrevistados salientam o que os autores Chishti e Barberis (2017, p.13) relatam “enquanto os bancos tentam oferecer um amplo escopo de serviços, há muitas empresas inovadoras de *fintech* que focam apenas no desenvolvimento de um serviço simples com ótima experiência de usuário”. Os autores também ressaltam que os serviços são inovadores, devido às plataformas bem estruturadas e aos aplicativos móveis. A *fintech* disponibiliza uma gama de serviços financeiros, como cartões de crédito isentos de anuidade e taxas.

Sobre burocracias, a maioria dos entrevistados concorda, exceto E-11, cuja opinião é divergente. E-4 aponta que as *fintechs* reduzem a burocracia ao eliminar procedimentos tradicionais, como filas, papelada e deslocamento até agências físicas, refletindo a ideia de Bader (2003), de que operações remotas eliminam a necessidade de deslocamentos dos clientes. Por outro lado, E-11 afirma que as *fintechs* reproduzem a burocracia dos bancos tradicionais, exigindo muita documentação, e que a ausência de atendimento presencial torna os processos mais complicados, reforçando a visão de Paula et al. (2023).

No que diz respeito à agilidade das *fintechs* em comparação aos bancos tradicionais, todos os entrevistados concordaram que as *fintech* são mais ágeis. As declarações corroboram as conclusões de Lopes e Zilber (2018), que destacam que os startups financeiros oferecem produtos e serviços bancários utilizando tecnologias avançadas e gestão moderna, resultando em uma entrega de serviços mais ágil. Esse contraste de percepções entre *fintechs* e bancos tradicionais é evidenciado na Tabela 6, que sintetiza as principais diferenças apontadas pelos participantes.

A maioria dos entrevistados demonstra confiança na contratação de serviços de *fintechs*, associando a ausência de agências físicas à redução de custos. No entanto, um participante expressou preocupação com a falta de suporte

presencial em situações problemáticas, refletindo a literatura de Mascarenhas et al. (2021) que destaca a vulnerabilidade dos usuários de *fintechs* a ciberataques e a dificuldade de obter auxílio imediato devido à inexistência de espaços físicos de atendimento. A Tabela 7 resume os principais motivos para a utilização de *fintechs*, relatados pelos participantes.

Ao analisar as respostas por gênero, nota-se semelhança nas experiências com *fintechs*. A adesão ocorre pela praticidade, facilidade de acesso às informações financeiras e conveniência de operações via aplicativos. Essa ênfase na praticidade reflete a percepção de maior eficiência em relação aos bancos tradicionais. De acordo com Vianna (2019) e Chishti e Barberis (2017), as *fintechs* oferecem flexibilidade, agilidade e serviços mais acessíveis usando tecnologia. Essa acessibilidade é destacada por uma pessoa de menor renda, que há mais tempo utiliza *fintechs* devido às dificuldades de acesso ao setor bancário tradicional, como tarifas elevadas.

Com uma renda mais baixa, o acesso aos serviços bancários tradicionais pode ser mais restrito. Para Chishti e Barberis (2017), as *fintechs* são as facilitadoras de serviços financeiros, com custos operacionais reduzidos. As contas bancárias em *fintechs* são abertas online e permitem que todas as suas operações sejam realizadas via aplicativo e de qualquer lugar. Essas evidências mostram que os entrevistados escolheram as *fintechs* devido às facilidades e à praticidade que elas oferecem. Embora utilizem *fintechs* com frequência e as considerem sua conta principal para transações, todos continuam a manter contas em bancos tradicionais. Essa escolha é justificada pelo fato de que esses bancos estão habilitados a receber salários e outros rendimentos, o que é essencial para suas operações financeiras.

5. Conclusão

Este estudo buscou compreender os fatores que influenciam o uso de *fintechs* por meio de uma abordagem qualitativa, utilizando o método narrativo. Foram conduzidas doze entrevistas semiestruturadas com estudantes da Universidade Federal do Pampa, campus Sant’Ana do Livramento, que possuem contas em bancos tradicionais e *fintechs*.

Os resultados indicam que as *fintechs* desempenham um papel relevante na ampliação do

acesso ao sistema bancário, destacando-se pela oferta de benefícios como tarifas reduzidas, isenção de taxas de manutenção, acesso a linhas de crédito, bem como mais agilidade e praticidade em operações como pagamentos, transferências e uso do PIX. A usabilidade de seus aplicativos, caracterizados por interfaces intuitivas, contribui para o acesso rápido e desburocratizado aos serviços bancários, independentemente da localização geográfica. Contudo, o uso de *fintechs* envolve riscos, como a exposição dos usuários a vulnerabilidades de segurança, possíveis lapsos na proteção de dados pessoais e, inclusive, a ocorrência de fraudes com níveis crescentes de sofisticação, que podem comprometer a confiança no ambiente digital e causar prejuízos.

Os participantes elencaram limitações no uso dessas plataformas. Entre os principais desafios estão os riscos associados a fraudes, ataques cibernéticos, vazamento de dados bancários. Além disso, a ausência de atendimento presencial e a dependência de uma conexão estável à internet foram citadas como fatores que

comprometem a confiabilidade e a acessibilidade em determinadas situações.

Observou-se, ainda, que muitos usuários mantêm contas em bancos tradicionais devido à percepção de maior segurança, ao atendimento personalizado e humanizado, à exigência de identificação pessoal para transações específicas e à necessidade de recebimento de salários. Dessa forma, as *fintechs* tendem a ser utilizadas de forma complementar, como contas secundárias, e não necessariamente como substitutas aos bancos tradicionais.

Como limitação, destaca-se a impossibilidade de generalização dos resultados, restringindo-se ao grupo de respondentes e ao recorte específico da amostra. Pesquisas futuras poderão ampliar o número de participantes, incluir outras instituições de ensino ou regiões geográficas e adotar métodos quantitativos, como a aplicação de questionários estruturados, de forma a produzir evidências mais abrangentes e representativas sobre os padrões de uso e percepção das *fintechs* no Brasil.

Referências

- ABStartups, A. B. de S. (2020). *Mapeamento Edtech 2019: Investigação sobre as startups de tecnologia educacional no Brasil*.
- Alecrim, E. (2021). *O que é fintech?* Infowester. <https://www.infowester.com/fintech.php>
- Bader, M. (2003). Banco virtual. *GV Executivo*, 5(3). <https://rae.fgv.br/gv-executivo/vol5-num3-2006/banco-virtual>
- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (70th ed.). 70.
- Brasil, B. C. do. (2018). *Resolução nº 4.697, de 27 de novembro de 2018: Altera a Resolução nº 4.480, de 25 de abril de 2016, que dispõe sobre a abertura e o encerramento de contas de depósitos por meio eletrônico*.
- Busnardo, F. D. (2012). Crise do subprime: como a bolha imobiliária e o mercado financeiro derrubaram a economia americana em 2008, e os reflexos da crise para o Brasil. *Universidade Estadual Paulista*, 1-50. https://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/118439/busnardo_fd_tcc_arafcl.pdf?seq
- Cantú, C., & Ulloa, B. (2020). *The dawn of fintech in Latin America: landscape, prospects and challenges*.
- Carneiro, M. (2018). *Ascensão das fintechs: vantagens e desvantagens dos modelos de negócios*. Revide. <https://www.revide.com.br/blog/murilo/ascensao-das-fintechs-vantagens-e-desvantagens-dos/>
- Chishti, S., & Barberis, J. (2017). *A Revolução Fintech: O manual das startups financeiras*.
- Chuen, D. L. K., & Teo, E. G. (2015). Emergence of FinTech and the LASIC principles. *The Journal of Financial Perspectives: Fintech*, 3(3), 24-37.
- Costa, L. A., & Gassi, D. B. B. (2017). Fintechs e os bancos brasileiros: um estudo regulatório à luz da Lei 12.865. *ETIC - Encontro de Iniciação Científica*, 13.
- Costa, L. F. (2023). *Fintechs e pagamentos eletrônicos: discurso sobre inclusão social* [Universidade Federal de Uberlândia]. <https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/39540>
- Exbiz. (2022). *Pesquisa: digitalização muda perfil de consumo de serviços financeiros*. IT Forum. <https://itforum.com.br/posts/brandspace/pesquisa-digitalizacao-muda-perfil-de-consumo-de-servicos-financeiros/>
- Ezzahid, E., & Elouaourti, Z. (2021). Financial inclusion, mobile banking, informal finance and financial exclusion: micro-level evidence from Morocco. *International Journal of Social Economics*, 48(7), 1060-1086. <https://doi.org/10.1108/IJSE-11-2020-0747>
- Faria, E. (2018). *Fintechs de crédito e intermediários financeiros*. Universidade de São Paulo.

- Febraban Tech. (2025). *Fintechs e Startups – Febraban Tech*. Febraban Tech.
<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/fintechs-e-startups>
- Forsythe, S., Liu, C., Shannon, D., & Gardner, L. C. (2006). Development of a scale to measure the perceived benefits and risks of online shopping. *Journal of Interactive Marketing*, 20(2), 55-75. <https://doi.org/10.1002/dir.20061>
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. *Journal of Management Information Systems*, 35(1), 220-265. <https://doi.org/10.1080/07421222.2018.1440766>
- Hochstein, M. (2015). FinTech (the word, that is) evolves. *The American Banker*.
- Instituto Locomotiva. (2023). *4,6 milhões de brasileiros não possuem conta em banco; PIX é a operação mais utilizada*. Instituto Locomotiva. <https://ilocomotiva.com.br/clipping/46-milhoes-de-brasileiros-nao-possuem-conta-em-banco-pix-e-a-operacao-mais-utilizada/>
- IPEA - Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2005). *Brasil: acesso a serviços financeiros*. Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).
- Knewtson, H. S., & Rosenbaum, Z. A. (2020). Toward understanding FinTech and its industry. *Managerial Finance*, 46(8), 1043-1060. <https://doi.org/10.1108/MF-01-2020-0024>
- Koche, I. G., De Marco, D., & Bobsin, D. (2020). *Uma abordagem das características do modelo de negócio das fintechs gaúchas*.
- Lahreche, A., Ogawa, S., Beaton, K., Khera, P., Bazarbash, M., von Allmen, U., & Sahay, R. (2020). The Promise of Fintech. In *Departmental Papers* (Vol. 2020, Issue 009). <https://doi.org/10.5089/9781513512242.087>
- Lopes, Y., & Zilber, M. A. (2018). Inovação e Vantagem Competitiva. *RIT - Revista Inovação*.
- Mamona, K. (2019). *O Brasil sem banco*. Revista Exame. <https://exame.com/revista-exame/o-brasil-sem-banco/>
- Mascarenhas, A. B., Perpétuo, C. K., Barrote, E. B., & Perides, M. P. (2021). A Influência da Percepção de Riscos e Benefícios para Continuidade de Uso de Serviços Fintechs. *Brazilian Business Review*, 1-21.
<http://www.spell.org.br/documentos/ver/61318/a-influencia-da-percepcao-de-riscos-e-beneficios-para-continuidade-de-uso-de-servicos-fintechs>
- Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
- Paula, C. E. P. de, Rodrigues, J. P. V., Sousa, V. H. P. de, & Aiube, V. A. (2023). *Como as fintechs podem gerar valor para seus clientes na cidade de São Paulo*. [Universidade Presbiteriana Mackenzie].
<https://dspace.mackenzie.br/handle/10899/33702>
- Pinto, A. A. B. (2018). *Fintechs: o futuro dos serviços financeiros no Brasil* [Universidade Tecnológica Federal do Paraná].
<http://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/19580>
- Schierz, P. G., Schilke, O., & Wirtz, B. W. (2010). Understanding consumer acceptance of mobile payment services: An empirical analysis. *Electronic Commerce Research and Applications*, 9(3), 209-216.
<https://doi.org/10.1016/j.elerap.2009.07.005>
- Valdete, B., & Jurema, Q. S. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. In *Em Tese* (Vol. 2, Issue 1, pp. 68-80).
- Vianna, E. A. B. (2019). *Regulação das fintechs e sandboxes regulatórias*. [Fundação Getúlio Vargas].
<https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/557c8d2b-b904-4b30-97c7-83feb1b58d47/content>
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). *FinTech - What's in a Name*.

Sobre as autoras

Madalena Quimaia Buenavista

Mestranda em Administração pela Universidade Federal do Pampa (Unipampa).

<https://orcid.org/0009-0007-0334-0579>

Vanessa Rabelo Dutra

Doutora em Administração pela Universidade Federal de Santa Maria (UFSM). Professora e pesquisadora na Universidade Federal do Pampa (Unipampa).

<https://orcid.org/0000-0003-2841-8495>

Thais Borges Ramos

Mestre em Administração pela Universidade Federal do Pampa (Unipampa).

<https://orcid.org/0009-0002-5701-8415>