



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas
(FACE)
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais (CCA)
Bacharelado em Ciências Contábeis

ISABELLA BRITO RESENDE

Adesão aos Bancos Digitais entre os alunos da Universidade de Brasília

Brasília, DF
2022

Professora Doutora Márcia Abrahão Moura
Reitora da Universidade de Brasília

Professor Doutor Enrique Huelva Unternbäumen
Vice-Reitor da Universidade de Brasília

Professor Doutor Diêgo Madureira de Oliveira
Decano de Ensino de Graduação

Professor Doutor José Márcio Carvalho
Diretor da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas
Públicas

Professor Doutor Sérgio Ricardo Miranda Nazaré
Chefe do Departamento de Ciências Contábeis e Atuarias

Professora Doutora Fernanda Fernandes Rodrigues
Coordenadora de Graduação do curso de Ciências Contábeis - Diurno

Professor Mestre Wagner Rodrigues dos Santos
Coordenador de Graduação do curso de Ciências Contábeis - Noturno

ISABELLA BRITO RESENDE

Adesão aos Bancos Digitais entre os alunos da Universidade de Brasília

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado ao Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de Brasília como requisito parcial de obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Prof^a. Orientadora:
Prof^a. Dr^a. Danielle Montenegro Salamone
Nunes

Brasília, DF
2022

RESENDE, Isabella Brito

Adesão aos Bancos Digitais entre os alunos da Universidade de Brasília / Isabella Brito Resende, 2020. 55 p.

Orientador (a): Profa. Dra. Danielle Montenegro Salamone Nunes

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo - Graduação) – Universidade de Brasília, 1º Semestre letivo de 2022.

Bibliografia.

1. Bancos Digitais 2. Bancos Tradicionais 3. Adesão 4. Fintechs I. Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília II. Título

CDD-

ISABELLA BRITO RESENDE

ADESÃO AOS BANCOS DIGITAIS ENTRE OS ALUNOS DA UNIVERSIDADE DE
BRASÍLIA

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo)
apresentado ao Departamento de Ciências
Contábeis e Atuariais da Faculdade de
Economia, Administração e Contabilidade da
Universidade de Brasília como requisito parcial
de obtenção do grau de Bacharel em Ciências
Contábeis.

Profa. Dr^a. Danielle Montenegro Salamone Nunes
Orientadora
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais
Universidade Brasília (UnB)

Prof. Me. Cláudio Moreira Santana
Examinador
Departamento de Ciências Contábeis e Atuariais
Universidade de Brasília (UnB)

BRASÍLIA
2022

AGRADECIMENTOS

Deixo os meus sinceros agradecimentos a minha mãe Liliane e minha avó Sonia, que são as minhas maiores fontes de inspiração e força. Sem o espelho dessas duas grandes mulheres jamais poderia ter concluído essa etapa.

Também a minha irmã do coração, Nathália, que esteve comigo em todos os momentos, me incentivando e dando força.

Agradeço ao Pedro, que teve a paciência de me buscar por tantos anos na UnB, sem sua disposição seria muito mais difícil concluir a graduação.

De forma especial a minha orientadora, Prof. Dra. Danielle, por todas a paciência, auxílio e compreensão durante todo esse período.

Por fim, a todas as pessoas que cruzaram meu caminho durante essa jornada na Universidade de Brasília, professores e colegas que de alguma forma marcaram minha vida.

RESUMO

O avanço da tecnologia tem impactado diversos setores, com o setor financeiro não seria diferente. Na última década, a ascensão das *startups* financeiras, as *fintechs*, tem ocorrido de maneira acelerada, trazendo facilidade ao ofertar serviços de maneira *on-line* para os usuários. Essa ascensão possibilitou a criação dos Bancos Digitais, bancos que ofertam seus produtos e serviços apenas de forma digital, sem a necessidade de possuir agências físicas. Nesse sentido, a presente pesquisa busca analisar a adesão dos alunos da Universidade de Brasília - UnB aos Bancos Digitais, por meio de uma abordagem qualitativa e quantitativa. Para tanto, foi aplicado um questionário a 103 estudantes da UnB, identificando-se que as instituições financeiras digitais são preferência entre os respondentes. No entanto, a maioria não opta apenas por esse tipo de conta. Apesar de 80% dos alunos utilizarem mais suas contas digitais, 85 alunos possuem contas também em bancos tradicionais. Os poucos que ainda não utilizam esse modelo bancário justificam a permanência exclusiva em bancos tradicionais pelo grau de satisfação com o tipo de banco escolhido, a falta de agências físicas e relacionamento com gerente em Bancos Digitais.

Palavras-chave: Bancos Digitais, Bancos Tradicionais, Adesão Entre Alunos, Contas Bancárias.

ABSTRACT

The advancement of technology has impacted several sectors, with the financial sector it would be no different. In the last decade, the rise of financial startups, fintechs, has occurred in an accelerated way, bringing ease to offering services online to users. This rise made possible the creation of Digital Banks, banks that offer their products and services only digitally, without the need to have physical branches. In this sense, this research seeks to analyze the acceptance of students from the University of Brasilia - UnB to Digital Banks, through a qualitative and quantitative approach. To this end, a questionnaire was applied to 103 UnB students, identifying that digital financial institutions are a preference among respondents. However, most do not only opt for this type of account. Although 80% of students use their digital accounts more, 85 students also have accounts in traditional banks. The few who do not yet use this banking model justify the exclusive stay in traditional banks by the degree of satisfaction with the type of bank chosen, the lack of physical branches and relationship with a manager in Digital Banks.

Keywords: Digital Banks, Traditional Banks, Fintechs, Acceptance Between Students, Bank Accounts.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Radar FintechLab de Agosto de 2015.....	13
Figura 2 - Radar FintechLab de Setembro de 2015	13
Figura 3 - Radar FintechLab de Novembro de 2017.....	14
Figura 4 - Radar FintechLab de Junho de 2019.....	15
Figura 5 - Radar FintechLab de Agosto de 2020.....	16

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Quantidade de Respondente por Semestre do Curso	25
Gráfico 2 - Idade dos Respondentes.....	25
Gráfico 3 - Gênero dos Respondentes.....	26
Gráfico 4 - Estado Civil dos Respondentes	26
Gráfico 5 - Renda Familiar Mensal dos Respondentes	27
Gráfico 6 - Resposta em relação a possuir ou não conta em Bancos Digitais	28
Gráfico 7 - Em quais Bancos Tradicionais os alunos que não aderiram aos Bancos Digitais possuem conta	29
Gráfico 8 - Análise das respostas à pergunta se o respondente possui conta em Bancos Tradicionais.....	31
Gráfico 9 - Qual tipo de conta o respondente faz mais uso (Respondentes que possuem conta em bancos digitais e tradicionais)	31
Gráfico 10 - Em quais bancos tradicionais os respondentes que aderiram aos bancos digitais possuem conta.....	32
Gráfico 11 - Em quais bancos digitais os respondentes possuem conta	33
Gráfico 12 - Tempo de conta em um banco digital.....	34
Gráfico 13 – Graus de Importância - Fatores para adesão aos Bancos Digitais	35
Gráfico 14 - Como o respondente avalia a experiência na resolução de problemas junto a um Banco Digital	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Uso de serviços e produtos de Fintechs por categoria.....	16
Tabela 2 - Quantidade de Respondente por Curso	24
Tabela 3 - Motivos para os respondentes aderirem aos Bancos Digitais.....	28
Tabela 4 - Fatores que poderiam levar o respondente a aderir aos Bancos Digitais	29
Tabela 5 - Fatores que levaram os respondentes a utilizarem um Banco Digital.....	30
Tabela 6 - Fatores que contribuem para o respondente não utilizar apenas bancos digitais.....	33
Tabela 7 - Em quais bancos os respondentes possuem conta – Segregado por Gênero... 	37
Tabela 8 - Em quais bancos o respondente possui conta – Segregado por Semestre.....	37
Tabela 9 - Em quais bancos o respondente possui conta – Segregado por Curso	38
Tabela 10 - Em quais bancos o respondente possui conta - Segregado pela Idade	39
Tabela 11 - Em quais bancos o respondente possui conta - Segregado por Estado Civil	40
Tabela 12 - Em quais bancos o respondente possui conta - Segregado por Renda Familiar	40

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	11
2 REVISÃO DE LITERATURA	12
2.1 Fintechs.....	12
2.1.1 Avanço das Fintechs no Brasil	12
2.2 Bancos Digitais.....	17
2.2.1 Crescimento no Brasil	18
2.2.2 Adesão aos Bancos Digitais pelos brasileiros	18
2.3 Bancos tradicionais	19
3 PROCEDER METODOLÓGICO	20
3.1 Caracterização da pesquisa.....	20
3.2 Coleta de dados.....	21
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	23
4.1 Perfil do estudante da Universidade de Brasília.....	23
4.2 Adesão aos Bancos Digitais	27
4.2.1 Alunos que não possuem contas em Bancos Digitais	28
4.2.2 Alunos que possuem contas em Bancos Digitais	30
4.2.3 Análise dos fatores para adesão aos Bancos Digitais.....	34
4.3 Análise da adesão aos Bancos Digitais pelo perfil dos usuários	36
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
REFERÊNCIAS	44
APÊNDICE	48

1 INTRODUÇÃO

Os bancos fazem parte do cotidiano da maioria dos brasileiros. Com os avanços tecnológicos, os bancos tradicionais tiveram que dividir espaço com um novo tipo de banco, os Bancos Digitais. Os bancos são definidos pelo Banco Central do Brasil – BCB como instituições financeiras que oferecem serviços financeiros, guardam valores de terceiros e ligam poupadores a quem precisa de empréstimos (BCB,2022). Atualmente os brasileiros podem escolher entre os bancos tradicionais ou os novos bancos digitais.

Essa nova modalidade de instituição financeira surgiu com a ascensão das *fintechs*, consideradas pelo Banco Central do Brasil como organizações que incluem inovações financeiras ao mercado (BCB,2022a). Modalidade de empresa em expansão no Brasil e no mundo, vem conquistando espaço no mercado por meio da oferta de comodidade e de serviços gratuitos. A FintechLab analisou o avanço dessas *startups* financeiras, de 2015 a 2020 houve um salto de 55 para 689 *fintechs* mapeadas. O crescimento acelerado das *fintechs* na última década, abriu espaço para os Bancos Digitais. Entende-se que os Bancos Digitais são aqueles que ofertam seus serviços de forma 100% online, por meio de aplicativos e/ou sites, e não há unidades físicas como agências e caixas eletrônicos próprios. O último Radar FintechLab divulgado em 2020, mostrou que o Brasil possuía 17 instituições financeiras digitais, sendo elas: C6 Bank, Banco Original, Neon, BS2 Banco, BanQi, Banco Sofisa Direto, Banco Afro, Liftbank, Banco Digital Mare, AgiBank, Banco Digimais, Modalmais, Banco Inter, Next, BTG Pactual Digital, Banco Pan e NuBank (FintechLab, 2020).

Um estudo realizado pelo C6 Bank e pelo Ipec em 2021 verificou que 65% dos brasileiros preferem bancos tradicionais, enquanto 31% optavam por bancos digitais. Entre jovens de 16 e 24 anos a preferência por bancos digitais é ainda maior, 51% preferem bancos digitais e 36% encolhem bancos tradicionais (C6 Bank, 2021).

Diante dessa nova realidade, surge a necessidade de analisar a adesão aos Bancos Digitais pelos alunos da Universidade de Brasília - UnB. A seleção da amostra entre os alunos da UnB justifica-se pela vontade de entender a adesão aos bancos digitais entre as gerações e por pessoas que tem mais acesso a informação, como é o caso de estudantes universitários. Os objetivos desse trabalho são voltados para verificar, por meio da aplicação de um questionário, a preferência dos estudantes entre os dois tipos de banco, os motivos que os levaram a abrir contas ou não em cada modalidade, quais os bancos escolhidos pelos alunos e a experiência daqueles que possuem contas digitais.

2 REVISÃO DE LITERATURA

2.1 Fintechs

Fintech é um termo que surgiu do inglês *financial technology*, tecnologia financeira em português. O Banco Central do Brasil define *fintechs* como “[...] empresas que introduzem inovações nos mercados financeiros por meio do uso intenso de tecnologia. Atuam por meio de plataformas *on-line* e oferecem serviços digitais inovadores relacionados ao setor.”. No Brasil, são regulamentadas dez categorias de *fintechs* pelo Banco Central, sendo elas:

- Fintech de crédito;
- Fintech de pagamento;
- Fintech gestão financeira;
- Fintech de empréstimo;
- Fintech de investimento;
- Fintech de financiamento;
- Fintech de seguro;
- Fintech de negociação de dívidas;
- Fintech de câmbio;
- Fintech de multisserviços.

O Financial Stability Board (2017), chamou de *fintech* as inovações financeiras que por meio da tecnologia, criam novas formas de negócio, aplicativos e produtos buscando prestar serviços financeiros. Diniz (2020) afirma que as *fintechs* surgiram para trazer praticidade aos consumidores, utilizando tecnologia e buscando soluções inovadoras. É um modelo de negócio conhecido porque traz inovações para o dia a dia de seus clientes, de forma menos burocrática, pois costumam estar disponíveis para seus usuários através de aplicativos e/ou sites.

2.1.2 Avanço das Fintechs no Brasil

Com o crescimento acelerado de *fintechs* no mundo, é possível verificar esse ritmo de expansão também no Brasil. O FintechLab, *hub* que estimula e fornece dados a respeito das *fintechs*, promove desde 2015 um radar que mapeia todas as empresas desse setor em todo o país.

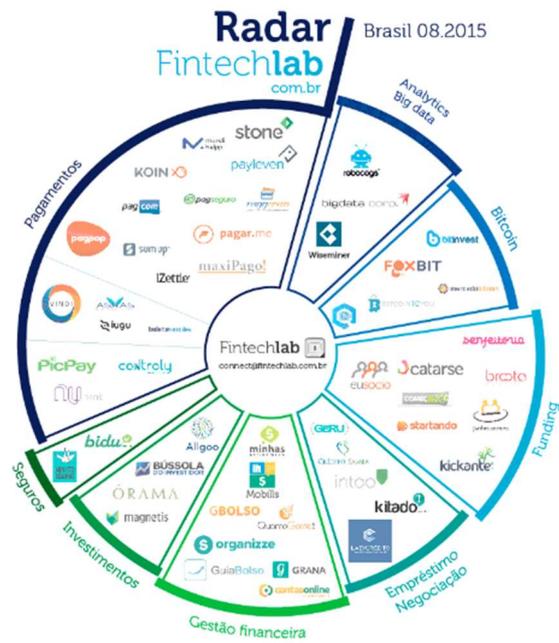


Figura 1 - Radar FintechLab de Agosto de 2015

Fonte: FintechLab (2015)



Figura 2 - Radar FintechLab de Setembro de 2015

Fonte: FintechLab (2015)

Em 2015, foram divulgados dois radares, um em agosto e outro em setembro.

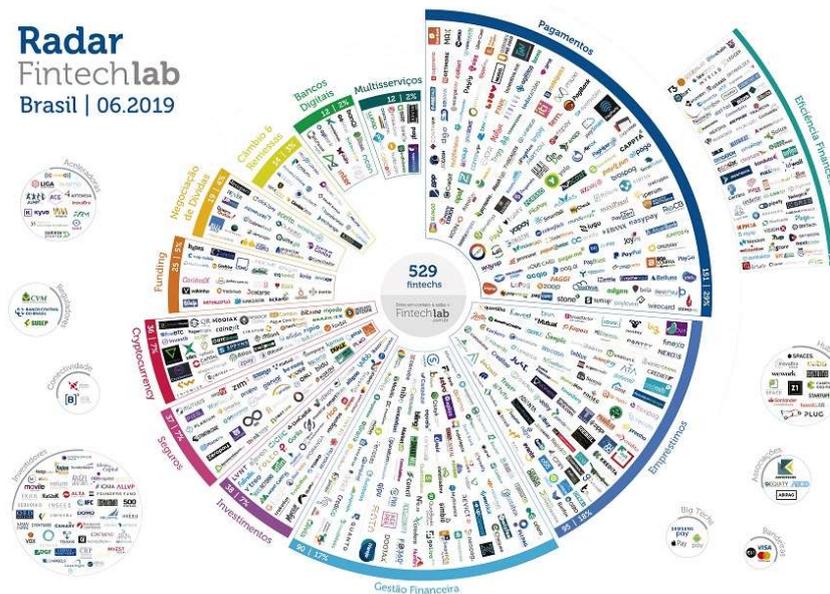


Figura 4 - Radar FintechLab de Junho de 2019

Fonte: FintechLab (2019)

O levantamento de 2019 (FUGURA 4) apontou a existência de 529 *fintechs* no Brasil, um aumento expressivo em comparação com o radar de 2017. Fábio Gonzalez, fundador do FintechLab, apresentou seu ponto de vista a respeito do avanço expressivo.

As autoridades reguladoras estão se mostrando muito propensas a avançar em normas e procedimentos que garantam maior segurança jurídica e estimule a competição no sistema financeiro. Os investidores, por sua vez, identificam a capacidade das *fintechs* em explorar as ineficiências do sistema financeiro e, com isso, entregar lucratividade com uma margem de risco saudável. Enquanto isso, a evolução tecnológica coloca à disposição dos empreendedores ferramentas cada vez mais poderosas e com acesso cada vez mais fácil para o desenvolvimento de seus modelos de negócios. (GONSALEZ, 2019)

Para Bradaschia (2019) outro aspecto que impulsionou o avanço das *fintechs* foi o próprio consumidor que começou a se sentir mais seguro para aderir a essas novas empresas, fortalecendo o posicionamento das *fintechs* no mercado quando comparado com instituições tradicionais.

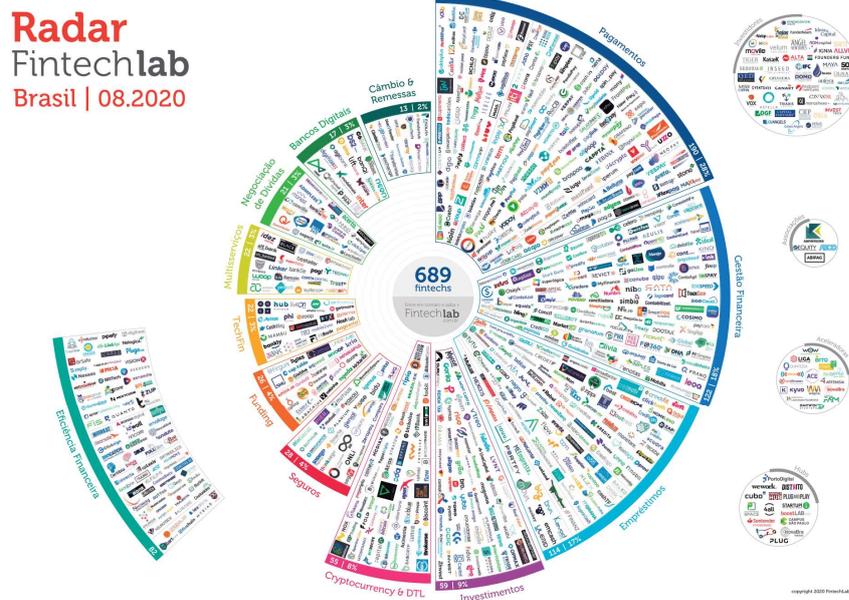


Figura 5 - Radar FintechLab de Agosto de 2020

Fonte: FintechLab (2019)

O último levantamento realizado (FIGURA 5), divulgado em agosto de 2020, apostou que o Brasil dispunha de 689 *fintechs*. Gonzalez (2020) associou o crescimento aos avanços regulatórios como o Pix e Open Banking. Assim como em todos os anos anteriores, o setor de pagamentos foi o líder em iniciativas, com 190 organizações, o que representa 28% de todas as *fintechs* do país. Os Bancos Digitais também mostraram grande avanço, passando de 6 instituições no levantamento de 2017 para 17 nesse último radar.

Uma pesquisa da consultoria internacional EY, mapeou o uso de *fintechs* pelos brasileiros, comparando com a média mundial, e confirmou que o Brasil é mais digital financeiramente e consome mais produtos de *fintechs* que o restante do mundo. O estudo confirmou que 77% dos brasileiros utilizavam *fintechs* de transferência de dinheiro em 2019, 2% a mais que no restante do planeta. No setor de planejamento financeiro essa diferença é ainda maior, 41% frente a 29% em outros países (EY, 2019).

Tabela 1 - Uso de serviços e produtos de Fintechs por categoria

Categorias	Brasil em 2017	Brasil em 2019	Mundo em 2017	Mundo em 2019
Transferência de dinheiro	60%	77%	50%	75%
Planejamento financeiro	21%	41%	10%	29%
Investimentos	29%	40%	20%	34%
Empréstimos	15%	31%	10%	27%

Seguros	Não	39%	24%	48%
	analisado			

Fonte: Valor Investe (2019)

Assim como esse modelo de negócio é muito novo no Brasil e vem sendo aprimorado ao longo dos anos, as pesquisas e levantamentos a seu respeito também estão sendo melhoradas com o tempo. O setor segue em expansão desde que surgiu, trazendo cada vez mais inovação e conquistando cada vez mais clientes, principalmente no Brasil.

2.2 Bancos Digitais

Bancos Digitais são para Souza (2022) instituições financeiras que ofertam seus serviços de maneira 100% digital, que surgiram com o intuito de oferecer serviços mais rápidos e práticos que os bancos tradicionais. O NuBank (2019) define que Banco Digital é uma intuição financeira que funciona *on-line*, onde o cliente pode fazer tudo virtualmente, desde a abertura da conta até o pagamento de um boleto, por exemplo. Além de não possuir nenhuma estrutura física, como agências, fator que diminui os custos de operação, o Banco Central do Brasil frisa que:

Não existe, atualmente, regime de autorização e funcionamento específico para bancos digitais, que devem se enquadrar às normas aplicáveis aos demais bancos para fins de autorização. No entanto, algumas instituições financeiras vêm adotando modelos de negócio exclusivamente digitais, optando pela não abertura de agências ou postos de atendimento físicos. Usualmente, esses bancos oferecem abertura de conta simplificada, dispensa ou valor mais baixo de tarifas, maior transparência, melhor experiência do cliente e integração com outros serviços financeiros de natureza complementar ou até serviços não financeiros. (BANCO CENTRAL, 2020)

Esse tipo de banco são *fintechs* que surgiram nesse segmento em 2016 após regulamentação do Conselho Monetário Nacional e do Banco Central do Brasil. Todas as regulamentações aplicáveis a qualquer instituição financeira também são aplicadas a esse setor, além de regulamentações específicas para o tratamento de dados e segurança cibernética, com é o caso da Resolução CMN 4.658 de 2018, que trata exclusivamente de política de segurança cibernética e traz os requisitos para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados. Os bancos digitais são fiscalizados constantemente e devem seguir regras assim como os bancos tradicionais, o que torna a experiência do cliente mais segura.

O último Radar FintechLab divulgado em 2020 indicou a existência de 17 Bancos Digitais, sendo eles: C6 Bank, Banco Original, Neon, BS2 Banco, BanQi, Banco Sofisa Direto, Banco Afro, Liftbank, Banco Digital Mare, AgiBank, Banco Digimais, Modalmais, Banco Inter, Next, BTG Pactual Digital, Banco Pan e NuBank. (FintechLab, 2020). Atualmente, o maior Banco Digital do país, o NuBank, é também o quinto banco com mais correntistas.

Segundo informações divulgadas pela própria instituição, o banco fechou o segundo semestre de 2022 com 62,3 milhões de clientes no Brasil (NuBank, 2022). Número que superou os 56 milhões de clientes do Banco Santander, até então o quinto maior banco do país.

A Forbes USA divulga anualmente uma lista dos melhores bancos atuantes no Brasil. Em 2022 o pódio da lista foi ocupado por Bancos Digitais, tendo NuBank em primeiro lugar pelo quarto ano seguido, seguido pelo Banco Inter e pelo C6 Bank. Quesitos como satisfação dos clientes, atendimento, assessoria financeira confiabilidade e digitalização (Forbes,2022)

2.2.1 Crescimento no Brasil

No ano de 2017 foram abertas 1,6 milhão de contas, número que saltou para 2,5 milhões de contas abertas de maneira *on-line* em 2018, representando um aumento de 56% (FEBRABAN, 2019). A pesquisa “Ranking de Onboarding Digital 2021” da Idwall mostrou que em 2021 o Brasil superou a marca de 250 milhões de contas digitais abertas, isso representa mais de uma conta por habitante. No entanto, isso não significa que todo brasileiro possui uma conta bancária, o estudo também aponta que o número de pessoas que possui mais de uma conta vem crescendo. Em 2019, cada brasileiro que possuía conta digital tinha em média 2,1 contas, em 2020 esse número passou a ser de 3,2 e em 2021 saltou para 4,9. Há uma tendência a ter mais contas quanto maior o grau de escolaridade (Idwall,2022)

Acredita-se que a pandemia causada pelo coronavírus acelerou o crescimento desse setor no Brasil. Fatores como agências fechadas, orçamento menor entre as famílias e a necessidade de sacar o auxílio emergencial rapidamente foram indicados pelo jornal Estadão para o aumento observado.

O Nubank destacou que atualmente possui cerca de 62 milhões de clientes, número muito superior ao que apresentava até o final de 2019, com cerca de 19,7 milhões de usuários. Já o C6 Bank, lançado em agosto de 2019, atingiu em 2022 a marca de 22 milhões de clientes. O Banco Inter terminou 2019 com 4 milhões de clientes, e atualmente possui 20,7 milhões. Os números demonstram que o crescimento acelerado não está restrito a um Banco Digital específico, mas a todo segmento.

O advento dos bancos digitais facilitou o acesso da população brasileira às contas bancárias. De acordo com dados do Sindicato dos Bancários de São Paulo, 44% dos municípios brasileiros não possuem agências bancárias. A facilidade em abrir conta, movimentar valores e resolver questões bancárias de maneira completamente *on-line*, sem precisar sair de casa, também justifica a ascensão desse tipo de banco.

2.2.2 Adesão aos Bancos Digitais pelos brasileiros

Uma pesquisa pelo C6 Bank e pelo Ipec, em 2021, com 2 mil entrevistados, buscou analisar qual tipo de banco era utilizados pelos brasileiros. O estudo mostrou que de maneira geral, os bancos tradicionais ainda são a principal escolha dos usuários, somando 65% das respostas, enquanto 31% optam por bancos digitais. No entanto, quando analisado apenas respostas dadas por jovens entre 16 e 24 anos, esse cenário muda, sendo 51% os que preferem bancos digitais frente a 31% os que preferem os digitais. A pesquisa ainda identificou que 36% dos usuários abriram contas em bancos digitais durante a pandemia (C6 Bank, 2021)

Outra pesquisa, realizada pela *fintech* israelense Rapyd e divulgada no Brasil em 2021 pela Forbes Money, buscou entender a preferência dos brasileiros entre os tipos de banco, tradicional e digital. Com 431 entrevistados em todo o país, a pesquisa detalhou que 99% possuem contas em bancos tradicionais, e desse percentual 92% também possui contas em bancos digitais. Esse fator aponta grande aceitação entre ambos os tipos de banco (Forbes,2021).

2.3 Bancos Tradicionais

O Banco Central do Brasil define que bancos são instituições financeiras que custodiam e que ligam poupadores a aqueles que precisam de empréstimo. São também aqueles que oferecem serviços financeiros. Silva e Fonseca (2019) veem os bancos tradicionais como:

Os Bancos Tradicionais são instituições financeiras que podem ser públicas ou privadas que fornecem serviços financeiros à sociedade, onde captam dinheiro dos clientes pessoa física ou jurídica ou até mesmo do governo e concedem empréstimos a outros clientes., em novas condições e com acréscimos de juros para assim fazer a circulação do dinheiro. (SILVA; FONSECA,2019)

Utilizando essa definição, pode-se afirmar que os bancos digitais e os bancos tradicionais ocupam a mesma posição. No entanto, o que difere os dois tipos é a forma de acesso aos serviços ofertados, enquanto os bancos digitais funcionam de forma 100% *on-line*, os bancos tradicionais necessariamente possuem pontos físicos, como agências, por exemplo. Isso não significa, contudo, que os bancos tradicionais não sejam digitalizados. Com o avanço dos bancos digitais e as facilidades oferecidas por eles, as instituições financeiras tradicionais sentiram a necessidade de oferecer mais praticidade e ofertar serviços em plataformas digitais, como aplicativos e o *Internet Banking*, tornando-se assim, bancos digitalizados. Apesar de oferecerem serviços pelo meio digital, não podem ser considerados bancos digitais, pois para realizar algumas operações o cliente ainda deve se dirigir a uma agência ou caixa eletrônico. Os bancos tradicionais ainda ocupam posições entre os maiores do país quando o quesito lucro é levado em consideração. Segundo dados enviados pelo Banco Central ao jornal Folha, em 2021, o lucro líquido registrado pelos bancos no Brasil foi R\$ 132 bilhões, onde os 5 maiores

bancos do país, Itaú, Bradesco, Santander, Caixa Econômica Federal e Banco do Brasil, todos bancos tradicionais, privados ou públicos, foram responsáveis por 78% desse lucro (Folha,2022).

3 PROCEDER METODOLÓGICO

A fim de analisar a adesão dos alunos da Universidade de Brasília aos bancos digitais, fez-se necessário a utilização de pesquisa exploratória com abordagem de pesquisa quantitativa e qualitativa. Foi disponibilizado questionário *on-line* para que fosse possível coletar dados do público-alvo.

3.1 Caracterização da pesquisa

A abordagem do estudo pode ser tanto qualitativa quanto quantitativa. Uma pesquisa qualitativa se preocupa com a compreensão de um grupo social, não com a representatividade numérica (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009). O estudo levou em consideração a percepção geral dos respondentes e suas preferências em relação a adoção ou não ao uso de contas em bancos digitais.

Entretanto, também se fez necessária a utilização de pesquisa quantitativa por levar em consideração quantidades e comparar percentagem de adesão. Entende-se que, “[...] a pesquisa quantitativa recorre à linguagem matemática para descrever as causas de um fenômeno, as relações entre variáveis etc.” (FONSECA, 2002, p. 20).

A pesquisa quantitativa é enraizada no pensamento positivista lógico, e tende a enfatizar o raciocínio dedutivo, as regras da lógica e os atributos mensuráveis da experiência humana. Já a pesquisa qualitativa tende a destacar os aspectos individuais da experiência humana (POLIT; BECKER; HUNGLER, 2004, p. 201). Por meio da aplicação de um questionário, o estudo traz de forma mais clara a aceitação dos bancos digitais pelos alunos da UnB e, conseqüentemente, possibilita o levantamento de hipóteses a esse respeito.

Este tipo de pesquisa tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. A grande maioria dessas pesquisas envolve: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão. (SILVEIRA; CÓRDOVA, 2009, p. 35).

A respeito dos procedimentos técnicos utilizados para o desenvolvimento do estudo, trata-se de uma pesquisa de levantamento, definido por Fonseca (2002) como um procedimento utilizado em estudos exploratórios e descritivos, em que o levantamento pode ser feito por meio

de amostra ou levantamento de uma população. A pesquisa em questão fez um levantamento por meio de uma amostra.

3.2 Coleta de dados

Para o desenvolvimento da pesquisa, foi aplicado questionário *on-line* divulgado por meios digitais para que estudantes da Universidade de Brasília pudessem ter acesso. Foi necessário realizar o levantamento por meio de amostra, pois segundo dados da própria Universidade de Brasília, há cerca de 40 mil alunos de graduação distribuídos entre todos os quatro campus. A quantidade elevada de estudante impossibilita o levantamento por população.

Cento e três estudantes responderam o questionário dividido em três partes. A primeira buscou coletar dados a respeito de informações individuais como: curso, semestre cursado, idade, gênero, estado civil e renda familiar. A segunda etapa continha perguntas que definiram quem possuía contas em bancos digitais e tradicionais e quais os motivos que os levaram a possuir ou não tais contas. Por fim, a última etapa foi destinada a experiência do usuário com suas contas em bancos digitais.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Perfil do estudante da Universidade de Brasília

Os objetivos desse trabalho são voltados para verificar a preferência dos estudantes entre bancos tradicionais e bancos digitais, os motivos que os levaram a abrir contas ou não em cada modalidade, quais os bancos escolhidos pelos alunos e a experiência daqueles que possuem contas digitais. Para obter informações a respeito, elaborou-se um questionário respondido por 103 alunos de forma *on-line*. Estudantes de 27 curso de áreas distintas do conhecimento participaram do estudo.

Tabela 2 - Quantidade de Respondente por Curso

Curso	Estudantes
Administração	4
Arquivologia	8
Biblioteconomia	1
Ciência Política	1
Ciências Ambientais	1
Ciências Biológicas	1
Ciências Contábeis	40
Ciências Sociais	1
Comunicação Organizacional	1
Direito	1
Educação Física	2
Enfermagem	1
Engenharias	1
Engenharia Aeroespacial	1
Engenharia Civil	1
Engenharia de Computação	1
Engenharia de Produção	2
Engenharia de Software	17
Engenharia Eletrônica	2
Engenharia Mecatrônica	1
Farmácia	2
Fonoaudiologia	2
Gestão de Políticas Públicas	1
Letras	6
Nutrição	2
Saúde Coletiva	1
Serviço Social	1

Fonte: Dados da Pesquisa

Foi questionado ainda o semestre em curso de cada um dos respondentes. Observa-se, a partir do Gráfico 1, que a maior parte dos entrevistados já cursou pelo menos seis semestres, formando uma maioria de 70% da amostra.

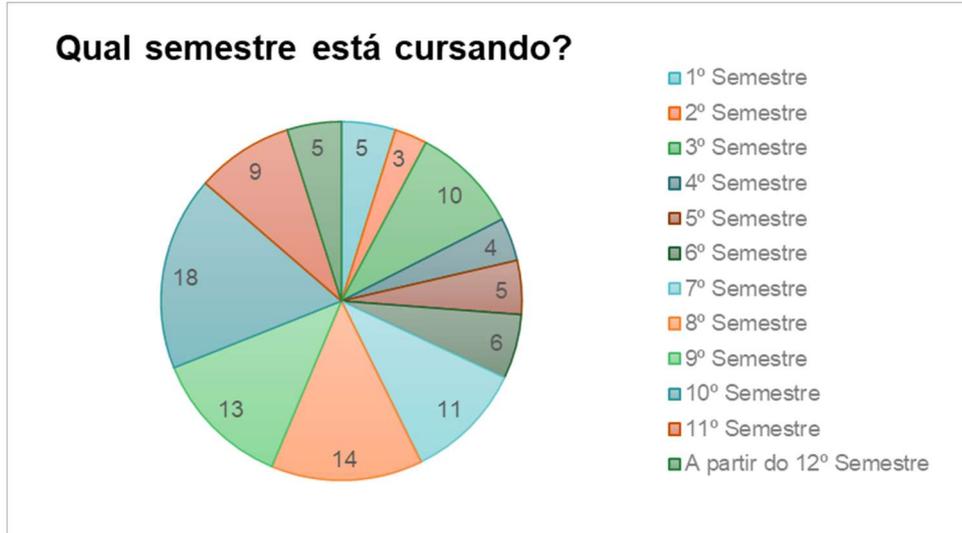


Gráfico 1 - Quantidade de Respondente por Semestre do Curso

Fonte: Dados da Pesquisa

Idade, gênero, estado civil e renda familiar também foram perguntas feitas com o intuito de entender qual seria o perfil dos entrevistados e como esses requisitos poderiam afetar na adesão aos bancos digitais.

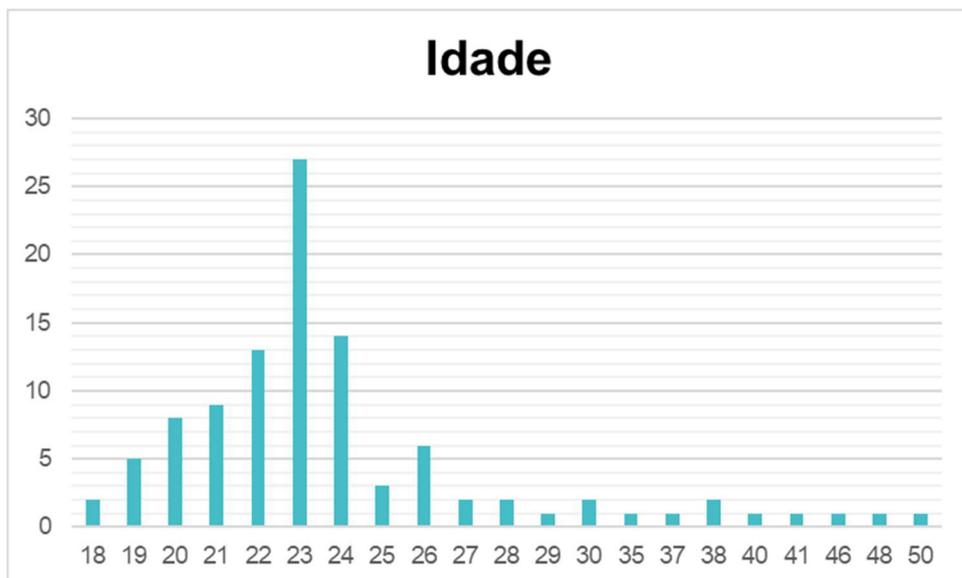


Gráfico 2 - Idade dos Respondentes

Fonte: Dados da Pesquisa

Estudantes entre 18 e 50 anos foram entrevistados. Com uma margem grande entre as idades seria possível verificar o impacto das gerações entre a escolha a respeito do tipo de banco que o entrevistado tem confiança. No entanto, a maior parte dos respondentes tinha entre 20 e 30 anos, ou seja, pessoas de uma mesma geração.

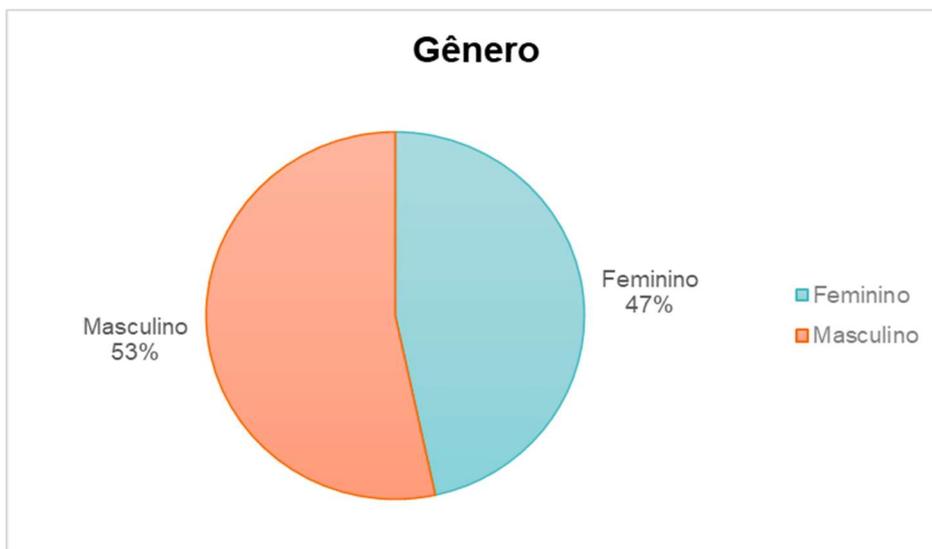


Gráfico 3 - Gênero dos Respondentes

Fonte: Dados da Pesquisa

Com relação ao gênero, observa-se um equilíbrio da amostra entre o gênero masculino e feminino (*vide* Gráfico 3).

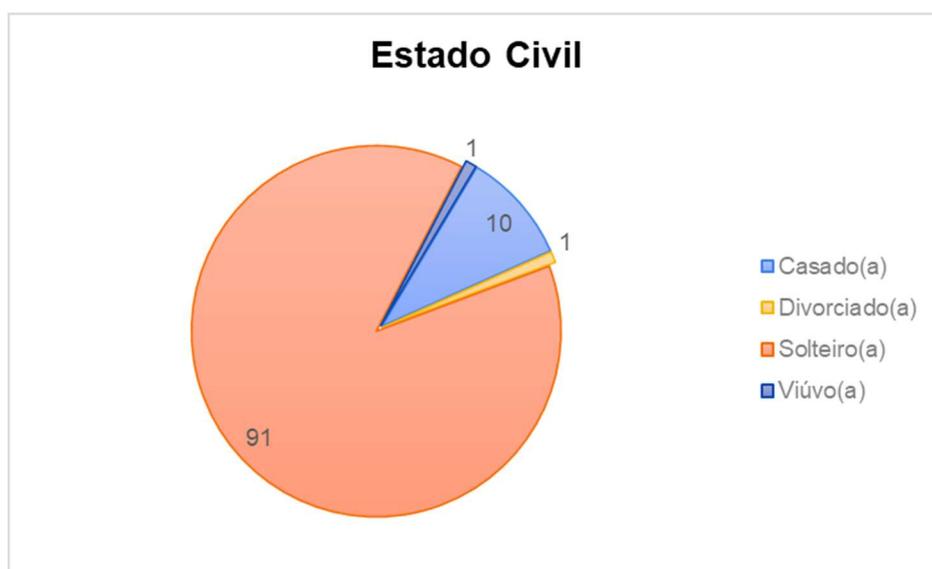


Gráfico 4 - Estado Civil dos Respondentes

Fonte: Dados da Pesquisa

Já com relação ao estado civil, a maioria absoluta dos entrevistados são solteiros. Esse dado pode ser associado a expressiva quantidade de participantes da pesquisa que tem menos de 30 anos.

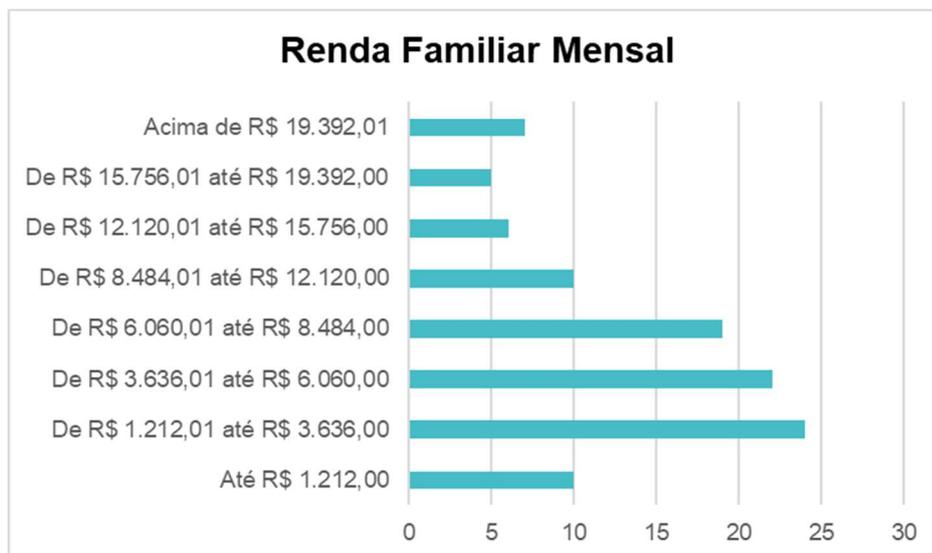


Gráfico 5 - Renda Familiar Mensal dos Respondentes

Fonte: Dados da Pesquisa

Ainda, os dados revelaram que mais de 72% dos entrevistados possuem renda familiar de até 7 salários mínimos, ou seja, de até R\$ 8.484,00. Uma pesquisa de 2018 da ANDIFES mostrou que mais da metade dos estudantes de universidades federais são de baixa renda. Essa afirmação pôde ser confirmada por meio dos dados coletados.

De modo geral, pode-se afirmar que a maioria dos respondentes possui idade entre 20 e 30 anos, estado civil solteiro(a) e renda baixa.

4.2 Adesão aos Bancos Digitais

Nessa segunda etapa de perguntas, a entrevista focou no tema central da pesquisa. Foi possível identificar a porcentagem de alunos que possuíam contas em bancos digitais, em bancos tradicionais ou em ambos os bancos. Os fatores que levam os estudantes a não aderirem aos bancos digitais ou não serem apenas clientes desse tipo de banco também foram foco dessa etapa.

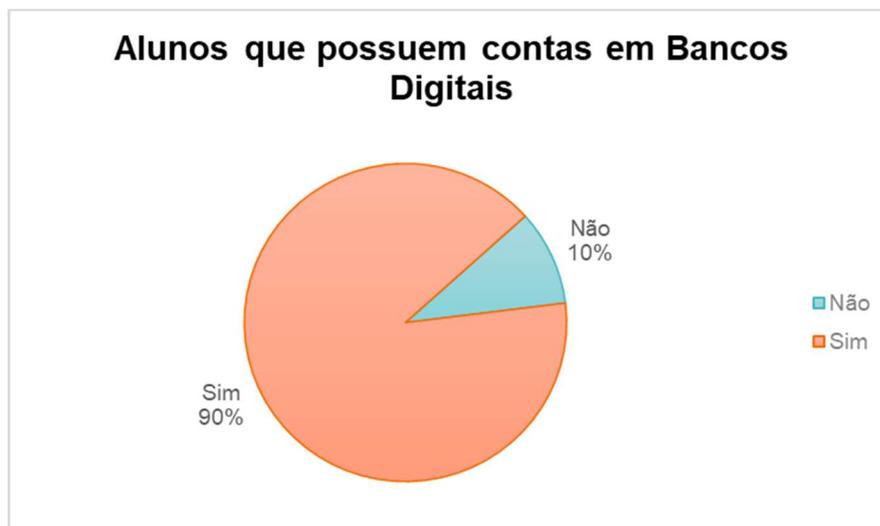


Gráfico 6 - Resposta em relação a possuir ou não conta em Bancos Digitais

Fonte: Elaborado pela autora

90% dos alunos possuem contas em bancos digitais, enquanto apenas 10% dos alunos possuem contas apenas em bancos tradicionais.

4.2.1 Alunos que não possuem contas em Bancos Digitais

Dos entrevistados, dez possuem contas em Bancos Digitais. Essa parcela menor apresentou alguns pontos que os levaram a não aderir a essa nova modalidade bancária, são elas:

Tabela 3 - Motivos para os respondentes aderirem aos Bancos Digitais

Quais os principais motivos que levam você a não aderir ao Banco Digital?	Nº de Respostas
<i>Acho necessário possuir uma agência física para que possam me atender presencialmente</i>	4
<i>Acho o contato humano é muito importante no relacionamento entre o banco e o cliente</i>	2
<i>Estou satisfeito(a) com os serviços oferecidos pelo banco tradicional</i>	7
<i>Não acho seguro utilizar os serviços do banco digital</i>	1

Fonte: Dados da Pesquisa

A partir dessas afirmativas, nota-se que as principais razões que levaram os respondentes a não aderirem a bancos digitais é ligada ao bom nível de satisfação com bancos tradicionais e a ausência de contato humano em bancos digitais.

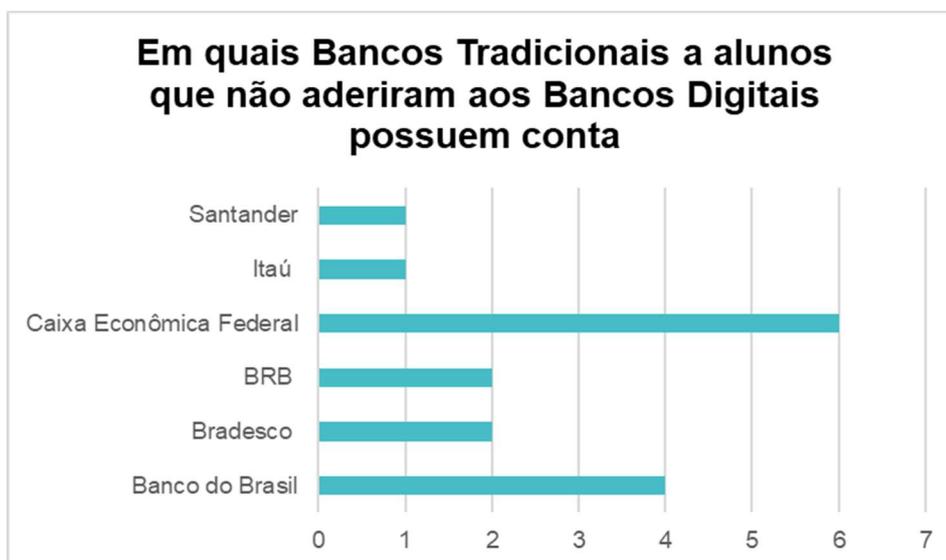


Gráfico 7 - Em quais Bancos Tradicionais os alunos que não aderiram aos Bancos Digitais possuem conta

Fonte: Dados da Pesquisa

Fez-se necessário verificar também em quais bancos essa parcela dos entrevistados possuía contas. Bancos estatais como Caixa, Banco do Brasil e BRB tiveram 75% das respostas.

Tabela 4 - Fatores que poderiam levar o respondente a aderir aos Bancos Digitais

Qual destes fatores poderiam levar você a aderir ao Banco Digital?	Nº de Respostas
<i>Agilidade e rapidez nas transações</i>	4
<i>Atendimento a qualquer hora do dia em qualquer lugar</i>	3
<i>Ausência de burocracia</i>	3
<i>Ausência de tarifas e taxas</i>	5
<i>Diversidade de produtos e serviços</i>	1
<i>Nenhum fator</i>	1
<i>Praticidade e facilidade de acesso e utilização sua conta</i>	6
<i>Segurança</i>	1

Fonte: Dados da Pesquisa

De modo a entender o que poderia levar esses estudantes a aderirem às contas digitais, foi pedido que marcassem quais fatores os convenceriam. Apenas um aluno respondeu que nenhum fator o faria abrir uma conta digital, todos os outros 9 alunos deram respostas ligadas a praticidade, falta de burocracia e ausência de tarifas e taxas. Esses indicadores apontam que esses usuários poderão aderir aos Bancos Digitais no futuro.

4.2.2 Alunos que possuem contas em Bancos Digitais

Em contrapartida, dos 103 respondentes, 93 possuem contas digitais. Essa constatação demonstra que essa modalidade de banco é muito bem aceita entre os alunos entrevistados. No entanto, a pesquisa foi um pouco mais a fundo e buscou entender os motivos que levaram esses alunos a abrirem contas em bancos digitais.

Tabela 5 - Fatores que levaram os respondentes a utilizarem um Banco Digital

<i>Quais fatores levaram você a utilizar um Banco Digital</i>	<i>Nº de Resposta</i>
<i>Cartão sem anuidade</i>	75
<i>Transferências gratuitas e ilimitadas</i>	66
<i>Isenção de taxas e tarifas</i>	65
<i>Menor burocracia</i>	63
<i>Fácil acesso a conta a qualquer momento e em qualquer lugar</i>	62
<i>Emissão de boleto de cobrança</i>	34
<i>Depósito via boleto gratuito</i>	26
<i>Suporte 24 horas por dia</i>	23
<i>Cashback</i>	16
<i>Programa de pontos e benefícios</i>	9
<i>Facilidade na contratação de empréstimos</i>	6
<i>Outros - Curiosidade</i>	1
<i>Outros - Recebo o salário exclusivamente por banco digital</i>	1
<i>Outros - Investimentos mais lucrativos em CDB</i>	1

Fonte: Dados da Pesquisa

Muitos foram os motivos que levaram os estudantes da UnB a aderirem aos bancos digitais. Oferta de cartão sem anuidade, transferências gratuitas e ilimitadas e isenção de taxas e tarifas foram as respostas mais apontadas pelos estudantes. Essa observação comprova que clientes aderem aos bancos digitais motivados pelas gratuidades. Menor burocracia, fácil acesso a conta a qualquer momento e em qualquer lugar também foram pontos evidenciados pelos respondentes. Os bancos costumavam ser associados a burocracia, o advento dos bancos digitais trouxe mais praticidade para seus usuários. Novos serviços como emissão de boletos de cobrança, cashback e depósito via boletos, também gratuito, foram citados.

Uma dúvida que deveria ser sanada era se esses usuários eram clientes exclusivos de Bancos Digitais, ou se ainda possuíam contas em Bancos Tradicionais.

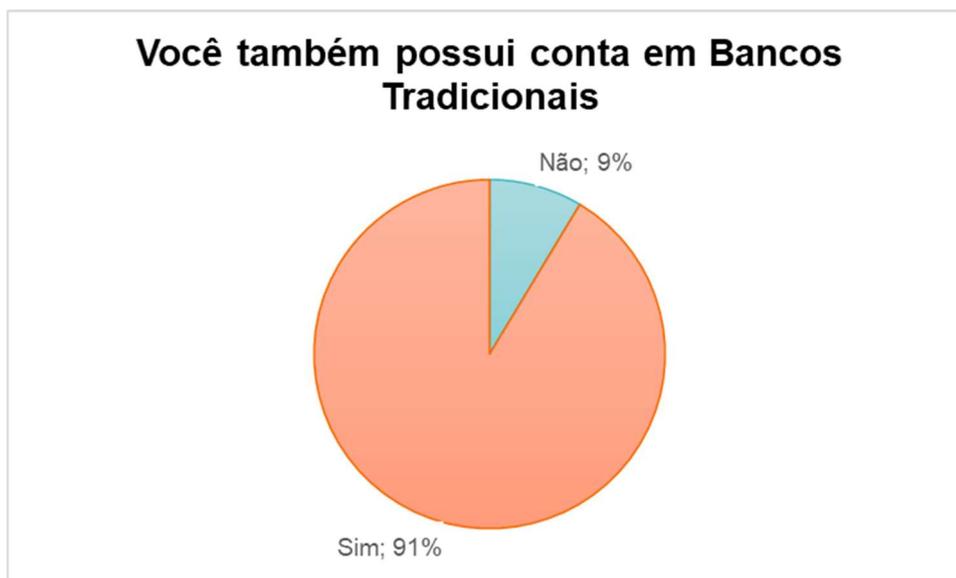


Gráfico 8 - Análise das respostas à pergunta se o respondente possui conta em Bancos Tradicionais

Fonte: Dados da Pesquisa

Por meio do questionário foi possível verificar que a maioria dos alunos possuem contas em ambos os tipos de bancos, apenas 9% são clientes exclusivos de Bancos Digitais. Ao constatar que a maioria dos alunos possuem contas digitais e tradicionais, fez-se necessário questionar qual dos tipos de bancos eram mais utilizados pelos estudantes.

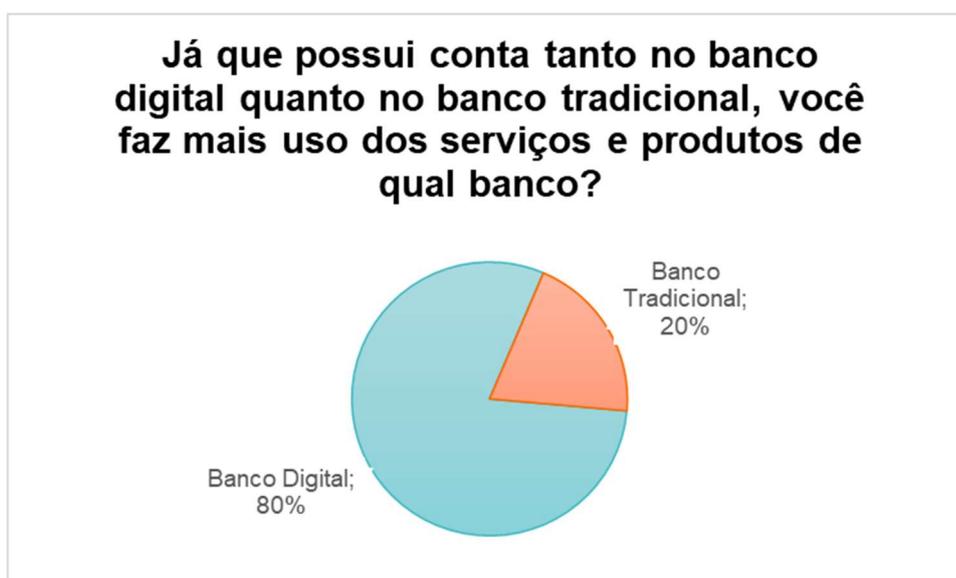


Gráfico 9 - Qual tipo de conta o respondente faz mais uso (Respondentes que possuem conta em bancos digitais e tradicionais)

Fonte: Dados da Pesquisa

Esse questionamento confirmou que o tipo de banco mais utilizado pelos alunos da Universidade de Brasília que fizeram parte da pesquisa são os Bancos Digitais, certificando que a adesão é grande.

Era importante para a pesquisa verificar quais bancos eram utilizados por esses alunos que possuíam ambas as contas e quais os motivos os levavam a não serem usuários 100% digitais.

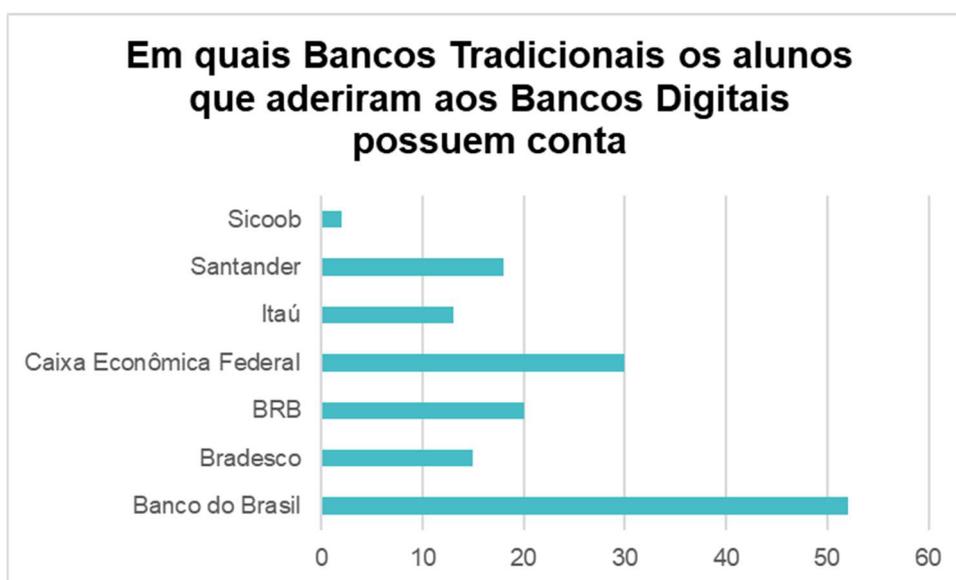


Gráfico 10 - Em quais bancos tradicionais os respondentes que aderiram aos bancos digitais possuem conta

Fonte: Dados da Pesquisa

Assim como usuários exclusivos de Bancos Tradicionais, alunos que possuem contas em ambos os tipos de bancos optam por bancos estatais na hora de escolher um banco tradicional.

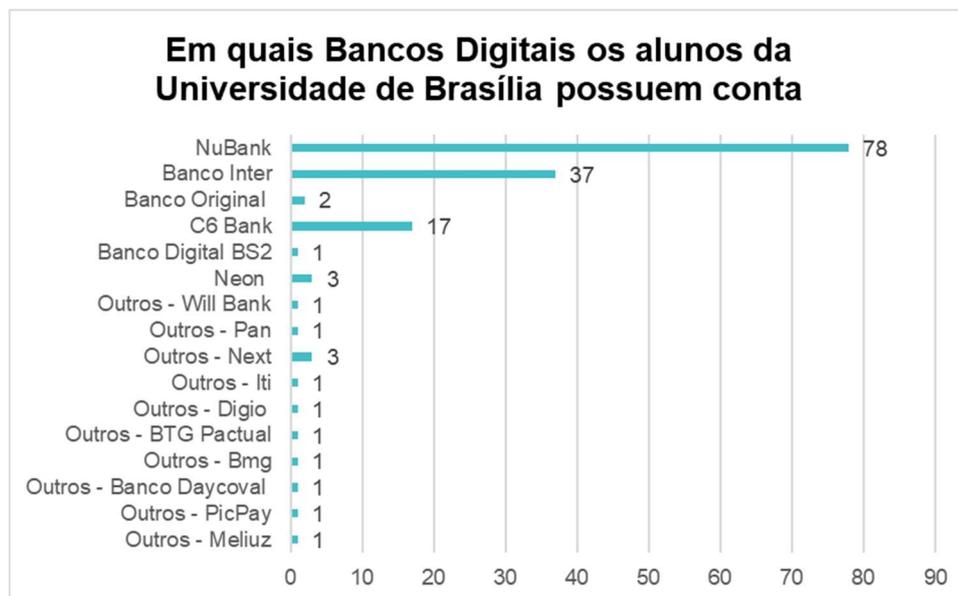


Gráfico 11 - Em quais bancos digitais os respondentes possuem conta

Fonte: Dados da Pesquisa

Quando questionados a respeito de quais bancos digitais os alunos possuíam conta, verificou-se que o NuBank é o banco digital preferido dos estudantes entrevistados, seguido do Banco Inter e do C6 Bank. Através da opção “Outros” a pesquisa revelou que uma parte dos estudantes não tem conhecimento suficiente para distinguir os tipos de bancos, pois bancos como Daycoval e Iti, que são bancos tradicionais ou apostas de bancos tradicionais para competir com bancos digitais, foram citados.

Tabela 6 - Fatores que contribuem para o respondente não utilizar apenas bancos digitais

O que faz com que você não seja um (a) usuário (a) 100% digital?	Nº de Respostas
<i>Agência Física</i>	19
<i>Crédito maior nos bancos tradicionais</i>	2
<i>Financiamento imobiliário</i>	1
<i>Programa de pontos e benefícios</i>	9
<i>Recebimento de salário por uma conta em Banco Tradicional</i>	60
<i>Relacionamento como gerente</i>	8
<i>Segurança</i>	22
<i>Segurança em Investimentos</i>	1
<i>Outros - Já possuía uma conta poupança no banco tradicional e nunca cancelei ela</i>	1
<i>Outros - Trabalho em banco tradicional</i>	1

Fonte: Dados da Pesquisa

Os dados mostraram ainda que 82,52% dos alunos da Universidade de Brasília entrevistados possuem contas em ambos os tipos de banco. A partir dessa constatação, fez-se necessário questionar os motivos de não serem usuários 100% digitais. A maioria das respostas indicou que os alunos mantêm contas em bancos tradicionais porque recebem seus salários por algum banco específico. Segurança e a necessidade de agências físicas foram pontos também destacados pelos usuários. Com isso, pode-se afirmar que os Bancos Digitais são bem aceitos pelos estudantes pesquisados, no entanto, ainda há a necessidade de manter suas contas em bancos tradicionais.

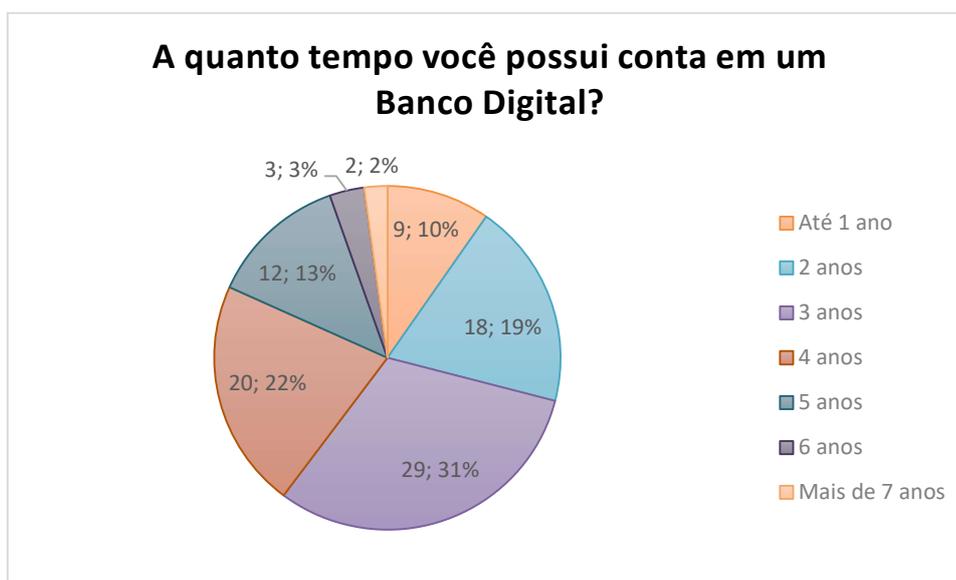


Gráfico 12 - Tempo de conta em um banco digital

Fonte: Dados da Pesquisa

Para concluir essa etapa da pesquisa, buscou-se verificar a quanto tempo os alunos possuíam contas em bancos digitais. Uma parcela bem pequena dos entrevistados, 5,2%, tem contas a mais de 6 anos. A maioria dos estudantes abriu conta a 3 anos, seguidos dos que são clientes dessa modalidade a 4 e 2 anos. Por ser uma modalidade de bancos muito recente, esperava-se que de fato os alunos da Universidade Brasília entrevistados teriam aberto suas contas a poucos anos.

4.2.3 Análise dos fatores para adesão aos Bancos Digitais

O terceiro estágio da pesquisa buscou compreender o grau de importância que o cliente de um banco digital dá aos pontos listados abaixo, atribuindo notas de 1 a 5, em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante".

- Agilidade e Rapidez nas transações
- Atendimento a qualquer hora do dia em qualquer lugar

- Ausência de burocracia
- Diversidade de produtos e serviços
- Ausência de tarifas e taxas
- Praticidade e facilidade de acesso e utilização sua conta
- Segurança

A última etapa da pesquisa foi respondida por todos os entrevistados que tem conta em Banco Digital, mesmo aqueles que também possuem contas em Banco Tradicional, ou seja, 90,29% dos participantes deram sua opinião nessa etapa.

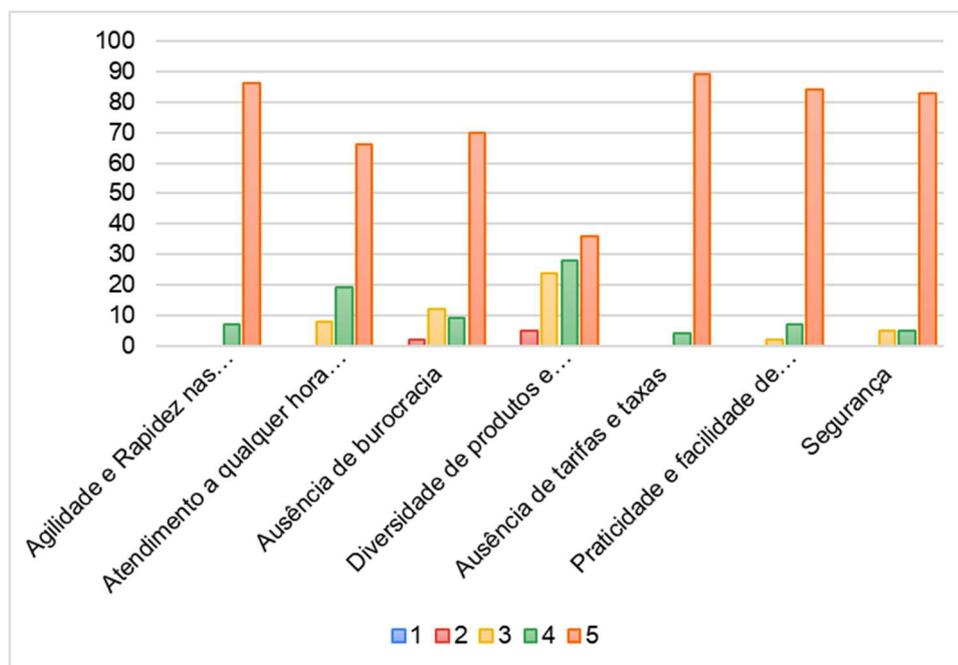


Gráfico 13 – Graus de Importância - Fatores para adesão aos Bancos Digitais

Fonte: Dados da Pesquisa

Percebe-se, pela análise do gráfico, que todos os pontos levantados são considerados muito importantes pelos alunos do Universidade de Brasília que fizeram parte da amostra do estudo. “Agilidade e Rapidez nas transações” apresentou apenas respostas 4 e 5, onde 92,47% dos respondentes consideraram esse fator muito importante. Esse volume elevado confirma que um dos diferenciais dos Bancos Digitais é a praticidade oferecida aos clientes.

O atributo “Atendimento a qualquer hora do dia em qualquer lugar” recebeu 66 respostas 5, 19 respostas 4 e 8 respostas 3. Ainda é considerado um elemento importante, porém, pode ser indiferente para uma pequena parcela dos entrevistados. “Ausência de burocracia” foi um tópico que 75,70% dos alunos consideraram importante. No entanto, 2,15% atribuíram grau de importância 2 para esse elemento, ou seja, pouco importante.

A característica “Diversidade de produtos e serviços” manteve respostas em níveis

razoavelmente parecidos. Mesmo com a maioria de 38,71% das respostas atribuídas ao número 5, 25,81% dos estudantes consideram esse atributo indiferente, além dos 5,38% que o consideram pouco importante. A partir das respostas dadas pelos entrevistados é possível afirmar que esse não é um elemento tão importante para os usuários pesquisados.

O fator “Ausência de tarifas e taxas” foi o que recebeu mais notas 5, confirmando que para os alunos entrevistados esse é o fator mais importante em um Banco Digital. “Praticidade e facilidade de acesso e utilização da conta” e “Segurança” foram classificados com graus de importância parecidos, apontados como muito importante por 90,32% e 89,25% dos estudantes, respectivamente.

Por fim, a pesquisa verificou o nível de satisfação dos alunos em relação a resolução de problemas por parte dos Bancos Digitais em que possuem contas.

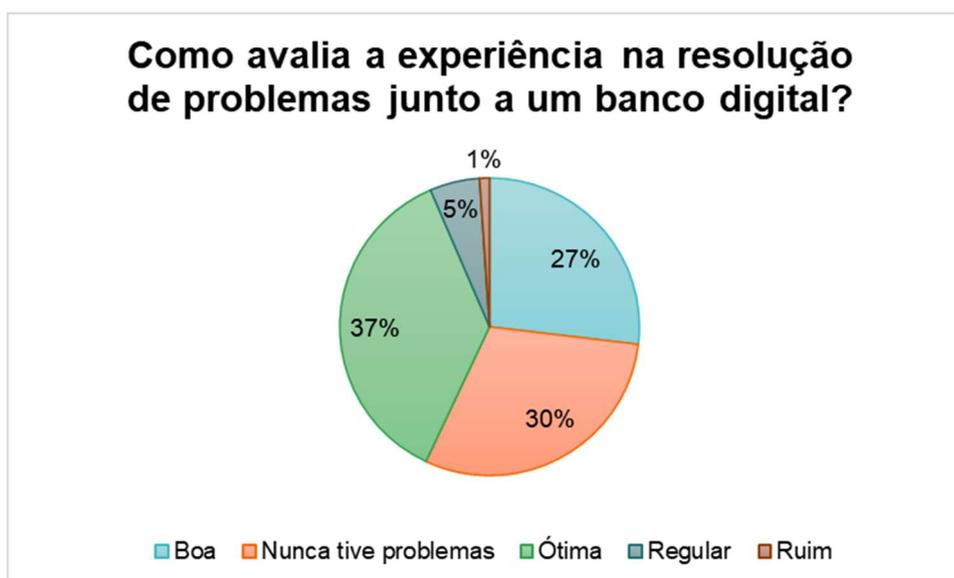


Gráfico 14 - Como o respondente avalia a experiência na resolução de problemas junto a um Banco Digital

Fonte: Dados da Pesquisa

Observa-se que 37% dos alunos entrevistados que possuem contas em bancos digitais consideraram a resolução de problemas junto a um banco digital ótima, seguida de 30% que sequer tiveram problemas. 25 estudantes julgaram suas experiências na resposta de problemas por parte de intuições financeiras digitais como boa. 5% julgou como regular e apenas um aluno respondeu que sua experiência foi ruim. Pode-se afirmar que a experiência dos respondentes com esse segmento é muito boa.

4.3 Análise da adesão aos Bancos Digitais pelo perfil dos usuários

A partir das respostas verificadas na primeira etapa, que buscou verificar qual era o perfil

dos entrevistados e da segunda etapa que buscou verificar a aceitação dos alunos em relação aos Bancos Digitais foi possível fazer análises mais aprofundadas sobre o tema. A princípio é possível analisar qual o tipo de banco utilizado por cada gênero.

Tabela 7 - Em quais bancos os respondentes possuem conta – Segregado por Gênero

Gênero	Em quais bancos possui conta							
	Apenas Banco Tradicional		Apenas Banco Digital		Ambos os tipos de Banco		Total	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Feminino	5	50,00%	2	25,00%	41	48,24%	48	46,60%
Masculino	5	50,00%	6	75,00%	44	51,76%	55	53,40%
Total	10	100,00%	8	100,00%	85	100,00%	103	100%

Fonte: Dados da Pesquisa

Usuários que são clientes apenas de Bancos Tradicionais são bem divididos entre os gêneros, dos 10 alunos que só utilizam essa modalidade, 5 são homens e 5 são mulheres. Já entre usuários apenas de Bancos Digitais a maioria é composta por homens. Dos 85 alunos que possuem contas de ambos os tipos, homens são 51,76%, enquanto mulheres são 48,24%.

Tabela 8 - Em quais bancos o respondente possui conta – Segregado por Semestre

Semestre	Em quais bancos possui conta							
	Apenas Banco Tradicional		Apenas Banco Digital		Ambos os tipos de Banco		Total	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
1º Semestre	2	25,00%	-	-	3	3,53%	5	4,85%
2º Semestre	1	12,50%	-	-	2	2,35%	3	2,91%
3º Semestre	2	25,00%	1	10,00%	7	8,24%	10	9,71%
4º Semestre	-	-	-	-	4	4,71%	4	3,88%
5º Semestre	-	-	2	20,00%	3	3,53%	5	4,85%
6º Semestre	1	12,50%	-	-	5	5,88%	6	5,83%
7º Semestre	-	-	2	20,00%	9	10,59%	11	10,68%
8º Semestre	-	-	1	10,00%	13	15,29%	14	13,59%
9º Semestre	1	12,50%	1	10,00%	11	12,94%	13	12,62%
10º Semestre	-	-	1	10,00%	17	20,00%	18	17,48%
11º Semestre	-	-	1	10,00%	8	9,41%	9	8,74%
A partir do 12º Semestre	1	12,50%	1	10,00%	3	3,53%	5	4,85%

Total	8	100,00%	10	100,00%	85	100,00%	103	100%
--------------	---	---------	----	---------	----	---------	-----	------

Fonte: Dados da Pesquisa

Analisar a adesão aos Bancos Digitais pelo semestre de cada aluno permite verificar que 62,50% dos alunos que estão na primeira metade dos cursos possuem conta apenas em Bancos Tradicionais. Entre os optantes por utilizar apenas contas digitais há representantes de quase todos os semestres, com exceção do 1º, 2º e 4º. Alunos que são clientes de ambos os tipos de bancos estão presentes em todos os semestres, com percentagem maior a partir do 7º semestre, efeito que é explicado pois o questionário recebeu mais respostas desses períodos.

Tabela 9 - Em quais bancos o respondente possui conta – Segregado por Curso

Curso	Em quais bancos possui conta							
	Apenas Banco Tradicional		Apenas Banco Digital		Ambos os tipos de Banco		Total	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Administração	-	-	1	12,50%	3	3,53%	4	3,88%
Arquivologia	-	-	-	-	8	9,41%	8	7,77%
Biblioteconomia	1	10,00%	-	-	-	-	1	0,97%
Ciência Política	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Ciências Ambientais	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Ciências Biológicas	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Ciências Contábeis	4	40,00%	1	12,50%	35	41,18%	40	38,83%
Ciências Sociais	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Comunicação	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Organizacional	-	-	-	-	-	-	-	-
Direito	-	-	1	12,50%	-	-	1	0,97%
Educação Física	-	-	-	-	2	2,35%	2	1,94%
Enfermagem	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Engenharias	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Engenharia Aeroespacial	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Engenharia Civil	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Engenharia de Computação	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%

Engenharia de Produção	1	10,00%	-	-	1	1,18%	2	1,94%
Engenharia de Software	1	10,00%	3	37,50%	13	15,29%	17	16,50%
Engenharia Eletrônica	1	10,00%	-	-	1	1,18%	2	1,94%
Engenharia Mecatrônica	-	-	1	12,50%	-	-	1	0,97%
Farmácia	-	-	-	-	2	2,35%	2	1,94%
Fonoaudiologia	-	-	-	-	2	2,35%	2	1,94%
Gestão de Políticas Públicas	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Letras	1	10,00%	1	12,50%	4	4,71%	6	5,83%
Nutrição	1	10,00%	-	-	1	1,18%	2	1,94%
Saúde Coletiva	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Serviço Social	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Total	10	100,00%	8	100,00%	85	100,00%	103	100%

Fonte: Dados da Pesquisa

Alunos de 27 curso responderam o questionário, tendo mais respostas dos cursos de Ciências Contábeis e Engenharia de Software. Ciências Contábeis é o curso com mais alunos que possuem apenas contas tradicionais em números absolutos, com 4 alunos de uma amostra de 10. Já Engenharia de Software tem a maioria dos alunos que possuem apenas contas digitais, com 3 alunos de uma amostra de 8. Dos outros 85 alunos que tem contas em ambos os tipos de bancos, a maioria está concentrada no curso de Ciências Contábeis, com 40 alunos. Essa constatação se dá por ser o curso que mais contribuiu para o desenvolvimento da pesquisa.

Tabela 10 - Em quais bancos o respondente possui conta - Segregado pela Idade

Idade	Em quais bancos possui conta							
	Apenas Banco Tradicional		Apenas Banco Digital		Ambos os tipos de Banco		Total	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Entre 18 e 20 anos	2	20,00%	6	75,00%	7	8,24%	15	14,56%
Entre 21 e 30 anos	7	70,00%	2	25,00%	70	82,35%	79	76,70%
Entre 31 e 40 anos	-	-	-	-	5	5,88%	5	4,85%
Entre 41 e 50 anos	1	10,00%	-	-	3	3,53%	4	3,88%
Total	10	100,00%	8	100,00%	85	100,00%	103	100%

Fonte: Dados da Pesquisa

Com a maioria das respostas do questionários concentradas entre as faixas etárias de 21 a 30, estudantes com essas idades são os que possuem mais contas em Bancos Tradicionais ou em ambos os bancos. Alunos entre 18 e 20 anos são a maioria quando o quesito levantado é a adesão apenas a Bancos Digitais. Nenhum aluno entre 31 e 50 anos tem apenas contas digitais. Esse levantamento pode indicar que a confiança total em intuições financeiras digitais está ligada a pessoas mais jovens.

Tabela 11 - Em quais bancos o respondente possui conta - Segregado por Estado Civil

Estado Civil	Em quais bancos possui conta							
	Apenas Banco Tradicional		Apenas Banco Digital		Ambos os tipos de Banco		Total	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Solteiro(a)	9	90,00%	8	100,00%	74	87,06%	91	88,35%
Casado(a)	1	10,00%	-	-	9	10,59%	10	9,71%
Viúvo(a)	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Divorciado(a)	-	-	-	-	1	1,18%	1	0,97%
Total	10	100,00%	8	100,00%	85	100,00%	103	100,00%

Fonte: Dados da Pesquisa

Alunos solteiros são 88,35% dos entrevistados, por esse motivo formam maioria em todos os tópicos. Vale ressaltar que nenhum estudante com outro estado civil possui conta apenas em Banco Digital, apenas estudantes solteiros.

Tabela 12 - Em quais bancos o respondente possui conta - Segregado por Renda Familiar

Renda Familiar Mensal	Em quais bancos possui conta							
	Apenas Banco Tradicional		Apenas Banco Digital		Ambos os tipos de Banco		Total	
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%
Acima de R\$ 19.392,01	1	10,00%	2	25,00%	4	4,71%	7	6,80%
De R\$ 15.756,01 até R\$ 19.392,00	1	10,00%	-	-	4	4,71%	5	4,85%
De R\$ 12.120,01 até R\$ 15.756,00	-	-	1	12,50%	5	5,88%	6	5,83%
De R\$ 8.484,01 até R\$ 12.120,00	-	-	1	12,50%	9	10,59%	10	9,71%
De R\$ 6.060,01 até R\$ 8.484,00	2	20,00%	2	25,00%	15	17,65%	19	18,45%
De R\$ 3.636,01 até R\$ 6.060,00	3	30,00%	-	-	19	22,35%	22	21,36%
De R\$ 1.212,01 até R\$ 3.636,00	3	30,00%	1	12,50%	20	23,53%	24	23,30%

Até R\$ 1.212,00	-	-	1	12,50%	9	10,59%	1	9,71%
Total	1	100%	8	100%	8	100%	1	100%
	0				5		0	
							3	

Fonte: Dados da Pesquisa

Pela ótica da renda familiar mensal, a distribuição em entre alunos que possuem contas apenas em Bancos Digitais ou apenas em Bancos Tradicionais ou em ambos os bancos é linear. Apenas alunos que tem renda familiar até um salário mínimo e entre 5 e 13 salários mínimos não possuem apenas contas tradicionais. Entre alunos que aderem apenas as Bancos Digitais apenas que possuem renda familiar entre 3 e 5 salários e renda entre 13 e 16 salários não possuem apenas contas digitais. Por meio desse levantamento não é possível afirmar se a renda influência na adesão aos Bancos Digitais ou não.

Esta pesquisa encontrou resultados parecidos com as pesquisas elaboradas pelo C6 Bank e a Rapyd. Estudantes da UnB, assim como os brasileiros no geral, aderiram aos Bancos Digitais. No entanto, ainda utilizam bancos tradicionais, tendo contas em ambos os tipos de bancos. Como o estudo abordou mais jovens entre 18 e 30 anos, foi possível confirmar que instituições financeiras digitais são as preferidas entre os alunos na Universidade de Brasília que estão nessa faixa etária, assim como a pesquisa realizada em 2021 pela Rapyd.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O avanço tecnológico possibilitou que usuário do serviço bancários pudessem ter acesso a esse serviço sem sair de casa, utilizando apenas um *smartphone*. Bancos Digitais foram ofertados aos brasileiros na última década e trouxe praticidade ao usuário, além de impulsionar Bancos Tradicionais a tornarem-se bancos digitalizados.

Esse estudo verificou a adesão dos alunos da UnB entrevistados aos Bancos Digitais. Por meio da aplicação de um questionário, foi possível identificar o perfil da amostra do estudo, as preferências entre os tipos de bancos e a experiência com as contas digitais.

A pesquisa, dividida em três partes, contou com 103 respondentes. A primeira etapa mapeou o perfil dos respondentes sendo eles: alunos de 27 cursos, divididos entre todos os semestres das graduações, homens e mulheres com idades entre 18 e 50 anos, que possuem estado civil solteiro, casado ou divorciado, com renda variada entre menos que um salário-mínimo e mais de 16 salários. O estudo retratou que o perfil dos alunos pesquisados era composto por homens e mulheres, jovens de até 30 anos, solteiros e com renda familiar baixa.

A segunda etapa retratou de fato qual era a adesão dos estudantes aos Bancos Digitais. Noventa por cento dos alunos possuem contas digitais, enquanto apenas 10% optaram por não abrir esse tipo de conta. Os 10 alunos que preferiram manter contas apenas em Bancos Tradicionais mostraram que estão satisfeitos com os serviços que já possuem e veem necessidade serem clientes de bancos que possuem agência e gerentes, apontando que o contato humano é necessário para essa parcela dos discentes. Dos 90% dos alunos que possuem conta em bancos digitais, 91% também tem contas em bancos tradicionais. Com maioria dos alunos tendo contas em ambos os bancos, foi necessário verificar qual o tipo preferido entre os estudantes, a pesquisa identificou que 80% preferem bancos digitais, levados pelas gratuidades ofertadas. A maioria desses alunos mantém contas tradicionais porque recebem seus salários por um desses bancos. O estudo também identificou que o Bancos Digital preferido dos alunos da Unb é o NuBank, pois 76,47% dos entrevistados indicaram ter conta nesse banco. Por fim, a pesquisa verificou que a maioria dos alunos abriram suas contas nos últimos 3 anos.

A terceira etapa buscou analisar o grau de importância dado pelos clientes de Bancos Digitais aos fatores como segurança, praticidade, ausência de taxas e tarifa, diversidade de produtos e serviços, atendimento a qualquer momento, ausência de burocracia e rapidez nas transações. Todos os tópicos foram considerados muito importantes pelos clientes.

Por meio dos cruzamentos das respostas dadas na etapa 1 e 2 o estudo relatou que os alunos da UnB aderiram muito bem aos Bancos Digitais, tendo esse como seu tipo de banco preferido. A utilização desse tipo de banco é maioria absoluta entre estudantes de 21 a 30 anos. Esses resultados confirmam os resultados verificados nas pesquisas apresentadas no capítulo 2. Assim como a pesquisa realizada pelo C6 Bank e Ipec em 2021 verificou que brasileiros jovens preferem bancos digitais, o presente estudo confirmou que essa afirmação também se aplica aos alunos da Universidade de Brasília. Já a pesquisa da *fintech* israelense Rapyd, também de 2021, afirmou que a maioria dos brasileiros possuem contas em ambos os bancos, assim como foi identificado nessa pesquisa.

O estudo sofreu limitações por receber respostas concentradas em alunos dos mesmos cursos, impossibilitando uma análise mais detalhada da percepção geral dos alunos da universidade. A concentração de respostas de pessoas da mesma faixa etária também impediu a análise da adesão entre as faixas etárias. Sugere-se para futuras pesquisas sejam aplicadas em toda a universidade, abrangendo também professora e funcionários, além de ser aplicada em escalas maiores como o Distrito Federal.

REFERÊNCIAS

- AMARAL, Monica Santos Barbosa. **BANCOS DIGITAIS: ANÁLISE DOS FATORES DE ADESÃO NA ÓTICA DOS ALUNOS DA FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E CONTABILIDADE DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**. 2020. 76 f. TCC (Graduação) - Curso de Administração, Universidade do Ceará, Fortaleza, 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/55557>. Acesso em: 30 jul. 2022.
- ANDIFES. **Maioria dos alunos das universidades federais tem renda baixa**. 2019. Disponível em: <https://www.andifes.org.br/?p=79626>. Acesso em: 10 set. 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs de crédito e bancos digitais**. 2020. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf. Acesso em: 12 set. 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Fintechs**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/fintechs>. Acesso em: 07 ago. 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução Nº 4.658, 26 de abril de 2018**. 2018. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/downloadNormativo.asp?arquivo=/Lists/Normativos/Attachments/50581/Res_4658_v1_O.pdf. Acesso em: 27 ago. 2022.
- BARBOZA, Victor. **Bancos Digitais: grandes aliados da inclusão financeira**. Grandes aliados da inclusão financeira. 2022. Disponível em: <https://fdr.com.br/2022/07/04/bancos-digitais-grandes-aliados-da-inclusao-financeira/>. Acesso em: 20 ago. 2022.
- BERTÃO, Naiara. **Brasileiro usa mais fintech de investimento e gestão financeira do que a média mundial**. 2019. Publicado por Valor Investe. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2019/10/04/brasileiro-usa-mais-fintech-de-investimento-e-gestao-financeira-do-que-a-media-mundial.ghtml>. Acesso em: 10 set. 2022.
- C6 BANK. **C6 Bank/Ipec: brasileiro mantém em média 3,6 contas em instituições financeiras**. Brasileiro mantém em média 3,6 contas em instituições financeiras. 2021. Disponível em: <https://blog.c6bank.com.br/c6-bank-ipecc-brasileiro-mantem-em-media-36-contas-em-instituicoes-financeiras>. Acesso em: 23 ago. 2022.
- DINIZ, Bruno. **O Fenômeno Fintech e seus desdobramentos**. 2020. Disponível em: <https://noomis.febraban.org.br/especialista/bruno-diniz/o-fenomeno-fintech-e-seus-desdobramentos>. Acesso em: 07 ago. 2022.
- EY. **Fintechs de meios de pagamento são as preferidas pelos brasileiros**. 2019. Disponível em: https://www.ey.com/pt_br/news/2019/09/sao-paulo-tera-maior-centro-de-inovacao-para-esporte-da-america. Acesso em: 10 set. 2022.

FDR. **Brasileiros aderem, cada vez mais, aos bancos digitais.** 2022. Disponível em: <https://fdr.com.br/2022/01/06/153548/>. Acesso em: 09 set. 2022.

FINANCIAL STABILITY BOARD. **FinTech Credit: market structure, business models and financial stability implications. Market Structure, Business Models and Financial Stability Implications.** 2017. Disponível em: <https://www.fsb.org/2017/05/fintech-credit-market-structure-business-models-and-financial-stability-implications/>. Acesso em: 09 ago. 2022.

FINANCIAL STABILITY IMPLICATIONS FROM FINTECH. **Supervisory and Regulatory Issues that Merit Authorities' Attention.** 2017. Disponível em: <https://fsb.org/wp-content/uploads/R270617.pdf>. Acesso em: 07 ago. 2022.

FINTECHLAB. **8ª edição do Radar Fintechlab registra mais de 600 iniciativas.** 2019. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>. Acesso em: 01 ago. 2022.

FINTECHLAB. **Brasil / 2017 Report.** 2017. Disponível em: http://fintechlab.com.br/wp-content/uploads/2017/02/Report_FintechLab_2017-2.pdf. Acesso em: 01 ago. 2022.

FINTECHLAB. **Edição 2020 do Radar FintechLab detecta 270 novas fintechs em um ano.** 2020. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2020/08/25/edicao-2020-do-radar-fintechlab-detecta-270-novas-fintechs-em-um-ano/>. Acesso em: 02 ago. 2022.

FINTECHLAB. **Novo Radar FintechLab – Já são mais de 200 empresas!!!** 2016. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2016/09/08/novo-radar-fintechlab-ja-sao-mais-de-200-empresas/>. Acesso em: 01 ago. 2022.

FINTECHLAB. **Novo Radar FintechLab mostra crescimento de 36% no número de fintechs do Brasil.** 2017. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2017/11/24/novo-radar-fintechlab-mostra-crescimento-de-36-no-numero-de-fintechs-do-brasil/>. Acesso em: 01 ago. 2022.

FINTECHLAB. **Radar FintechLab – Update Setembro.** 2015. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2015/09/14/radar-fintechlab/>. Acesso em: 01 ago. 2022.

FINTECHLAB. **Novo Radar FintechLab mapeia mais de 400 iniciativas.** 2018. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2018/08/13/novo-radar-fintechlab-mapeia-mais-de-400-iniciativas/>. Acesso em: 01 ago. 2022.

FOLHA. **Cinco maiores bancos concentram 78% dos lucros do sistema bancário em 2021.** 2022. Disponível em: <https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2022/08/cinco-maiores-bancos-concentram-78-dos-lucros-do-sistema-bancario-em-2021.shtml>. Acesso em: 05 set. 2022

FONSECA, João José Saraiva da. **Metodologia de Pesquisa Científica.** 2022. Apostila. Disponível em: https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=oB5x2SChpSEC&oi=fnd&pg=PA6&dq=FONSECA,+J.+J.+S.+Metodologia+da+pesquisa+cient%3%ADfca.+Fortaleza:+UEC,+2002.+Apostila.&ots=ORUWYydjj-&sig=HrPLrLLK5yBOKu1ZGzg5b_YxS5E#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 06 ago. 2022.

FORBES. **Banco tradicional ou digital? 92% dos usuários possuem conta nos dois, aponta pesquisa.** 2021. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2021/10/banco-tradicional-ou-digital-92-dos-brasileiros-ja-usam-os-dois-aponta-pesquisa/?amp>. Acesso em: 15 set. 2022.

FORBES. **Nubank supera Santander no Brasil em número de clientes 2022.** Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2022/08/nubank-supera-santander-no-brasil-em-numero-declientes/#:~:text=No%20Brasil%2C%20seu%20principal%20mercado,afirmou%20o%20banco%20em%20comunicado..> Acesso em: 13 set. 2022.

FORBES. **Os 15 melhores bancos do Brasil em 2022: Nubank lidera pela quarta vez.** 2022. Disponível em: <https://forbes.com.br/forbes-money/2022/04/15-melhores-bancos-do-brasil-em-2022-segundo-a-forbes/>. Acesso em: 13 set. 2022.

IDWALL. **Ranking de Onboarding Digital 2021.** 2022. Disponível em: <https://blog.idwall.co/ranking-de-onboarding-digital-2021/>. Acesso em: 20 ago. 2022.

INFOMONEY. **Inter & Co (INBR31) reverte prejuízo e tem lucro de R\$ 15,5 milhões no segundo trimestre de 2022.** 2022. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/mercados/resultado-inter-co-inbr31-segundo-trimestre-2022/#:~:text=O%20n%C3%BAmero%20de%20clientes%20atingiu,ao%20mesmo%20trimestre%20de%202021..> Acesso em: 21 ago. 2022.

ISTOÉ DINHEIRO. **C6 dobra base em um ano e chega a 20 milhões de clientes.** 2022. Disponível em: <https://www.istoedinheiro.com.br/c6-dobra-base-em-um-ano-e-chega-a-20-milhoes-de-clientes/>. Acesso em: 21 ago. 2022.

NUBANK. **Balanco 2019: um ano que vai para a história do Nubank.** 2020. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/balanco-nubank-2019/>. Acesso em: 21 ago. 2022.

NUBANK. **O que é um Banco Digital? Qual a diferença para um banco tradicional?** 2019. Disponível em: https://blog.nubank.com.br/banco-digital-o-que-e/?utm_source=google&utm_medium=cpc&utm_campaign=17425398606&utm_term=&utm_word=&utm_content=&ad_position=&match_type=&location=1001541&device=c&utm_keyword_id=&utm_placement=&extension=&geolocation=1001541&google_channel=google_performance&gclid=CjwKCAjw1ICZBhAzEiwAFfvFhFEgsZTZ2zUHZoLL6nNuGSMhgjclBARgthQ7d07CPoHGUA_JOacCBBoc7vEQAvD_BwE. Acesso em: 20 ago. 2022.

NUBANK. **Resultados Nubank do 2º trimestre 2022: a caminho de nos tornarmos a maior plataforma digital da América Latina.** 2022. Disponível em: <https://blog.nubank.com.br/resultados-nubank-2o-trimestre-2022/>. Acesso em: 21 ago. 2022.

O ESTADO DE SÃO PAULO. **Pandemia acelera o setor dos bancos digitais.** 2021. Disponível em: <https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,pandemia-acelera-o-setor-dos-bancos-digitais,70003862491>. Acesso em: 25 ago. 2022.

POLIT, D. F.; BECK, C. T.; HUNGLER, B. P. **Fundamentos de pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização.** 5. ed. Porto Alegre: Artmed Editora, 2004. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-166543> Acesso em: 08 ago. 2022

SILVEIRA, Denise Tolfo; CÓRDOVA, Fernanda Peixoto. UNIDADE 2 – A PESQUISA CIENTÍFICA. In: GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de**

Pesquisa. Porto Alegre: Editora da Ufrgs, 2009. Cap. 2. p. 31-42. Disponível em:
<http://www.ufrgs.br/cursopgdr/downloadsSerie/derad005.pdf>. Acesso em: 27 ago. 2022.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **ANUÁRIO ESTATÍSTICO 2021: ano-base 2020. ano-base 2020.** 2022. Disponível em:
https://dpo.unb.br/images/phocadownload/unbemnumeros/anuarioestatistico/ANUARIO_ESTATISTICO_2021.pdf. Acesso em: 27 jul. 2022.

APÊNDICE - QUESTIONÁRIO

Pesquisa "Adesão aos Bancos Digitais entre os alunos da Universidade de Brasília"

Você está sendo convidado a colaborar com a pesquisa "Adesão aos Bancos Digitais entre os alunos da Universidade de Brasília". Meu nome é Isabella Brito Resende, sou formanda do curso de Ciências Contábeis da Universidade de Brasília e a presente pesquisa é orientada pela professora Dra. Danielle Montenegro Salamone Nunes.

A pesquisa servirá de referencial para a elaboração do Trabalho de Conclusão de Curso, cujo tema é Bancos Digitais: Uma pesquisa a respeito da adesão entre os alunos da Universidade de Brasília. Esse questionário busca coletar dados a respeito da utilização ou não utilização de Bancos Digitais por parte dos alunos da UnB, com objetivo de identificar as razões pelas quais os estudantes decidiram ou não aderir a essa nova modalidade de bancos.

Ao aceitar fazer parte dessa pesquisa, você se compromete a responder cada uma das perguntas de forma verdadeira. Seu nome não será exigido em nenhum momento durante o preenchimento do questionário, mantendo sua identidade em sigilo. As respostas serão baixadas em uma planilha Excel e somente eu e a orientadora desse trabalho teremos acesso.

- Declaro que compreendi os objetivos da realização dessa pesquisa e concordo em participar voluntariamente da Pesquisa "Adesão aos Bancos Digitais entre os alunos da Universidade de Brasília".

Sim

Não

- Você é estudante da Universidade de Brasília - UnB?

Sim

Não

- Qual o seu curso?

- Qual semestre está cursando no momento?

- () 1º Semestre
- () 2º Semestre
- () 3º Semestre
- () 4º Semestre
- () 5º Semestre
- () 6º Semestre
- () 7º Semestre
- () 8º Semestre
- () 9º Semestre
- () 10º Semestre
- () 11º Semestre
- () A partir do 12º Semestre

- Idade:

- Gênero:

- () Feminino
- () Masculino
- () Prefiro não dizer

- Estado Civil:

- () Solteiro(a)
- () Casado(a)
- () Divorciado(a)
- () Viúvo(a)

- Renda Familiar Mensal:

- () Até R\$ 1.212,00
- () De R\$ 1.212,01 até R\$ 3.636,00
- () De R\$ 3.636,01 até R\$ 6.060,00
- () De R\$ 6.060,01 até R\$ 8.484,00
- () De R\$ 8.484,01 até R\$ 12.120,00
- () De R\$ 12.120,01 até R\$ 15.756,00

De R\$ 15.756,01 até R\$ 19.392,00

Acima de R\$ 19.392,01

- Você possui conta em Bancos Digitais? Entenda como Bancos Digitais aqueles que ofertam seus serviços 100% de forma online.

Sim

Não

- Você também possui conta em Bancos Tradicionais? Entenda como Banco Tradicional aqueles que necessariamente ofertam seus serviços de forma presencial, tendo agências físicas, mas que também podem ofertar seus serviços via internet banking.

Sim

Não

- Em quais Bancos Tradicionais você possui conta?

Banco do Brasil

Caixa Econômica Federal

Santander

Bradesco

Itaú

BRB

Outro:

- Já que possui conta tanto no banco digital quanto no banco tradicional, você faz mais uso dos serviços e produtos de qual banco?

Banco Digital

Banco Tradicional

- O que faz com que você não seja um (a) usuário (a) 100% digital?

Agência física

Programa de pontos e benefícios

- Relacionamento com gerente
- Segurança
- Segurança em investimentos
- Recebimento de salário por uma conta em Banco Tradicional
- Outro:

- Qual o principal motivo que leva você a não aderir ao banco digital?

- Não acho seguro utilizar os serviços do banco digital
- Tenho receio de perder o dinheiro que tenho caso utilize contas digitais
- Acho necessário possuir uma agência física para que possam me atender presencialmente
- Não tenho facilidade para lidar com novas tecnologias
- Não acho seguro fornecer meu dados em aplicativos e sites
- Acho o contato humano é muito importante no relacionamento entre o banco e o cliente
- Não conheço os serviços do banco digital
- Estou satisfeito(a) com os serviços oferecidos pelo banco tradicional
- Outro:

- Em quais Bancos Digitais você possui conta?

- NuBank
- Banco Inter
- Neon
- Banco Original
- C6 Bank
- Banco Digital BS2
- Outro:

- A quanto tempo você possui conta em um banco digital?

- Até 1 anos
- 2 anos
- 3 anos
- 4 anos
- 5 anos

- 6 anos
- Mais de 7 anos

- Você deixou de utilizar bancos tradicionais para usar somente bancos digitais?

- Sim
- Não, nunca tive conta em Bancos Tradicionais
- Não, ainda tenho conta em Bancos Tradicionais

- Quais fatores levaram você a utilizar um Banco Digital

- Cartão sem anuidade
- Emissão de boleto de cobrança
- Depósito via boleto gratuito
- Isenção de taxas e tarifas
- Transferências gratuita e ilimitadas
- Fácil acesso a conta a qualquer momento e em qualquer lugar
- Suporte 24 horas por dia
- Menor burocracia
- Cashback
- Facilidade na contratação de empréstimos
- Programa de pontos e benefícios
- Outro:

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Agilidade e Rapidez nas transações em um Banco Digital ?

Nem um pouco importante

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Muito importante

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Atendimento a qualquer hora do dia em qualquer lugar em um Banco Digital?

Nem um pouco importante

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Muito importante

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Ausência de burocracia em um Banco Digital?

Nem um pouco importante

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Muito importante

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Diversidade de produtos e serviços em um Banco Digital?

Nem um pouco importante

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Muito importante

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Ausência de tarifas e taxas em um Banco Digital?

Nem um pouco importante

- 1
 2
 3
 4
 5

Muito importante

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Praticidade e facilidade de acesso e utilização sua conta em um Banco Digital?

Nem um pouco importante

- 1
 2
 3
 4
 5

Muito importante

- Em uma escala em que 1 é "Nem um pouco importante" e 5 é "Muito importante", qual o grau de importância que você dá para Segurança em um Banco Digital?

Nem um pouco importante

- 1
 2
 3
 4
 5

Muito importante

- Como avalia a experiência na resolução de problemas junto a um banco digital?

Nunca tive problemas

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima