

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SISTEMA BANCÁRIO: O IMPACTO DOS BANCOS DIGITAIS NO MERCADO FINANCEIRO NO BRASIL.

Paloma dos Santos¹

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar o impacto dos bancos digitais no sistema financeiro brasileiro, com foco nas mudanças significativas ocorridas nos últimos anos e os desafios associados a essa transformação. Para alcançar esse propósito, a pesquisa adotou uma abordagem quantitativa, visando à mensuração e análise dos fenômenos relacionados ao estudo, para coletar os dados quantitativos, foi empregado um questionário de perguntas fechadas. O estudo investigou duas variáveis principais: a satisfação dos clientes em relação aos serviços oferecidos pelos bancos digitais e a percepção de segurança no uso desses serviços. Os resultados revelaram que a percepção dos clientes quanto à segurança dos bancos digitais, com a maioria dos clientes se sentindo relativamente confortável em fornecer informações pessoais, embora com algum grau de desconfiança. A falta de treinamento em segurança digital ao usar serviços de banco digital foi identificada como uma área que requer aprimoramento em termos de educação do cliente. No entanto, os clientes demonstraram uma percepção positiva da segurança dos bancos digitais e confiança nas medidas de segurança implementadas. Este estudo fornece uma visão abrangente dos impactos dos bancos digitais no sistema bancário brasileiro.

Palavras-chave: Bancos digitais. Clientes. Transformação Digital. Sistema Bancário.

ABSTRACT

The present study aims to analyze the impact of digital banks on the Brazilian financial system, focusing on the significant changes that have occurred in recent years and the challenges associated with this transformation. To achieve this purpose, the research adopted a quantitative approach, aiming to measure and analyze the phenomena related to the study. To collect quantitative data, a questionnaire with closed questions was used. The study investigated two main variables: customer satisfaction in relation to the services offered by digital banks and the perception of security when using these services. The results revealed that customers' perceptions of the security of digital banks, with the majority of customers feeling relatively comfortable providing personal information, although with some degree of distrust. The lack of digital security training when using digital banking services has been identified as an area requiring improvement in terms of customer education. However, customers demonstrated a positive perception of the security of digital banks and confidence in the security measures implemented. This study provides a comprehensive view of the impacts of digital banks on the Brazilian banking system.

Keywords: Digital banks. Customers. Digital Transformation. Banking system

¹ Acadêmico (a): Paloma dos Santos do Curso de Administração da Universidade de Passo Fundo.
E-mail: 182860@upf.br .

1 INTRODUÇÃO

O setor bancário é um dos pilares da economia não só no Brasil, mas no mundo inteiro, sendo responsável por fornecer crédito, serviços financeiros e investimentos para empresas e pessoas. Com a crescente evolução das tecnologias, os bancos estão cada vez mais tendo que investir em canais digitais para atender as necessidades dos clientes de forma mais ágil e eficiente. Essa transformação digital tem sido um tema cada vez mais presente em diversas áreas do mercado atual, com o surgimento dos bancos digitais a forma de lidar com as finanças e o relacionamento entre bancos e clientes têm passado por mudanças significativas.

Com a implementação de tecnologias modernas e inovadoras, como inteligência artificial, têm trazido mudanças significativas e positivas para as instituições financeiras do Brasil, fazendo com que se tornem mais eficientes, acessíveis e competitivos no mercado. No atual cenário, os bancos digitais têm se destacado pela sua capacidade de promover uma experiência bancária mais satisfatória e personalizada para cada tipo de cliente. Com a utilização de aplicativos e plataformas online, é possível realizar várias operações financeiras, como transferências, pagamentos de boletos e investimentos, com apenas alguns cliques, sem a necessidade de se deslocar até uma agência bancária.

Tendo em vista que, apesar dos benefícios trazidos pela transformação digital no sistema bancário, a chegada dos bancos digitais também causa impactos no setor financeiro como um todo, exigindo uma adaptação das instituições tradicionais para se manterem competitivas no mercado. Nesse sentido, torna-se necessário que as instituições financeiras invistam em tecnologias inovadoras e estejam atentas às mudanças no comportamento dos consumidores para se manterem competitivas e atenderem às expectativas de seus clientes. Além disso, a transformação digital está modificando a forma como as pessoas lidam com o dinheiro, como realizam investimentos e como acessam serviços financeiros

Segundo dados da pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019, o número de contas digitais cresceu 61% no Brasil em relação ao ano anterior, impulsionadas principalmente pelos bancos digitais. Além disso, a mesma pesquisa revela que os bancos digitais alcançaram uma taxa de satisfação de 80% entre seus clientes, mostrando que estão conquistando cada vez mais espaço no mercado financeiro. Essa transformação vem causando mudanças relevantes, sendo que, no setor bancário essa revolução tecnológica tem sido projetada pelo aumento da oferta dos bancos digitais pelos seus serviços

Devido a essa transformação digital, o setor bancário brasileiro sofreu grandes alterações. Isso se reflete no aumento dos bancos digitais, que estão ganhando espaço e mudando a dinâmica da indústria financeira no país. Embora os bancos digitais tenham revolucionado o setor bancário, ainda há a questão da confiança dos clientes em relação aos serviços oferecidos por essas instituições, diante desse cenário, surge a seguinte pergunta de pesquisa: **Quais as contribuições dos bancos digitais para o aumento da competição no setor bancário e como isso tem afetado a satisfação dos clientes e a segurança no uso dos serviços?**

Esse estudo tem por objetivo analisar o impacto dos bancos digitais no sistema financeiro brasileiro, explorando as principais mudanças ocorridas nos últimos anos e os maiores desafios decorrentes dessa transformação. Para tanto, foram abordados os principais conceitos e definições relacionados ao tema, bem como os principais benefícios e desvantagens da adoção de soluções digitais pelas instituições financeiras.

Deste modo espera-se entender melhor os desafios e oportunidades que surgem com a chegada dessa nova forma de atuação bancária, bem como os efeitos que essa transformação digital tem sobre a concorrência, os consumidores e a própria economia do país. Além disso,

foram apresentadas as conclusões a partir das análises realizadas, fornecendo uma síntese dos pontos centrais abordados, trazendo sugestões para os bancos digitais aprimorar seus serviços e garantir a estabilidade e crescimento no mercado financeiro.

O presente estudo foi desenvolvido do seguinte modo: no capítulo segundo estará sendo apresentada contextualização do tema, objetivos da pesquisa e contribuições teórica e prática. O terceiro capítulo trata-se da fundamentação teórica. No quarto capítulo a abordagem da metodologia, quinto capítulo resultados de pesquisa e discussão dos resultados, encerrando no sexto capítulo com as referências bibliográficas.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 TRANSFORMAÇÃO DIGITAL NO SETOR BANCÁRIO

A transformação digital está causando uma disrupção significativa no setor bancário, obrigando as instituições financeiras a repensarem suas estratégias de negócios e a adotarem abordagens mais ágeis e orientadas por dados. A digitalização dos processos internos e a criação de experiências personalizadas para os clientes são essenciais nesse novo ambiente. A adoção de tecnologias digitais, como inteligência artificial, big data e blockchain, está moldando o futuro dos serviços financeiros. Neste contexto, Taurion (2017), destaca que a transformação digital no sistema bancário está relacionada à digitalização de processos, adoção de tecnologias como inteligência artificial e análise de dados, e a oferta de serviços financeiros por meio de canais digitais, proporcionando conveniência e rapidez aos clientes.

No Brasil, o primeiro banco criado foi o Banco do Brasil a partir da carta régia de D. João em outubro de 1808 com o propósito de emitir papel moeda de acordo com as necessidades da corte recém-chegada e para isso buscou capital através da alta sociedade existente na época (GOMES, 2007). Essa iniciativa pioneira marcou o início da história bancária no Brasil e estabeleceu um precedente para o desenvolvimento do setor financeiro ao longo dos anos seguintes.

Após a modernização das atividades do mercado financeiro, todo o território brasileiro atualmente abriga agências de diversas instituições que atendem a diferentes segmentos sociais. Com o avanço tecnológico, houve a criação de meios mais ágeis e acessíveis para a circulação do dinheiro. Além disso, surgiram instituições digitais com o propósito de simplificar a vida das pessoas, abrangendo todas as esferas da sociedade.

Assim sendo, é evidente que a transformação digital no sistema bancário não apenas reconfigura a infraestrutura tecnológica das instituições financeiras, mas também redefine a maneira como elas interagem com os clientes. Conforme afirmado por Meira (2008), essa transformação implica em oferecer serviços personalizados, acesso remoto aos produtos financeiros e maior agilidade nas transações, visando atender às demandas crescentes por conveniência e praticidade.

De acordo com Rogers (2017), as empresas criadas antes da Revolução Tecnológica não estão sujeitas à falência ou à perda de mercado em seus nichos desde que possuam orientação de como seguir diante dos desafios competitivos da digitalização. O segredo reside em possuir uma orientação estratégica sólida, capaz de guiar essas organizações diante dos desafios competitivos da digitalização. Com as devidas diretrizes e ações assertivas, essas empresas têm a possibilidade de se reinventarem, adotando tecnologias e estratégias inovadoras que as tornam resilientes e adaptáveis ao novo contexto empresarial impulsionado pela tecnologia.

A Quarta Revolução Tecnológica trouxe e continua trazendo transformações significativas por meio de avanços tecnológicos, como a robótica e a inteligência artificial, que impactam tanto a forma como trabalhamos quanto nossos relacionamentos na sociedade. No contexto específico do mercado financeiro, que é o foco deste trabalho, já é perceptível as

mudanças ocasionadas por essa transformação, como a agilidade no processamento de transações e investimentos em segurança cibernética.

Para o setor financeiro, Magalhães; Vendramini (2018) explicam que a inteligência artificial e o Blockchain¹ são responsáveis por permitirem a oferta de melhores serviços, criação de novos meios de pagamentos e empréstimos com baixo custo diretamente entre as pessoas. Além de que a inovação e a sustentabilidade devem estar integradas em processos como os de gestão de risco, desenvolvimento de gestão de fornecedores e desenvolvimento de pessoas para que no país haja um bom aproveitamento das oportunidades proporcionadas pela tecnologia.

2.2 A DINÂMICA COMPETITIVA DO MERCADO FINANCEIRO.

A competitividade no mercado financeiro envolve as interações entre as instituições financeiras e a busca por conquistar participação de mercado, clientes e recursos. Com a ascensão dos bancos digitais, uma nova dinâmica competitiva surge ao desafiar os modelos de negócio tradicionais adotados pelos bancos convencionais. Esses bancos digitais se destacam por oferecer serviços financeiros de maneira mais eficiente, ágil e conveniente, o que atrai os clientes e pressiona os bancos tradicionais a se adaptarem e inovarem para competir nesse novo contexto. Segundo Costa (2019), a dinâmica motivada entre as instituições financeiras é influenciada por fatores como a oferta de produtos e serviços inovadores, o atendimento personalizado aos clientes e eficiência operacional.

Para Cordeiro (2019), no Brasil as fintechs chegaram em 2013, com modelos inovadores, e com distribuição totalmente digital, aumentando a concorrência nos mercados financeiros por fornecer serviços que as instituições financeiras tradicionais fazem com menos eficiência, e alargar o leque de utilizadores de seus serviços, com novos traços das interações sociais, características da pós-modernidade, sobretudo no que diz respeito à interação entre economia e tecnologia, gera um novo paradigma de procura e interesses do consumidor digital, reflexo do avanço da tecnologia e das telecomunicações.

2.3 O IMPACTO DOS BANCOS DIGITAIS

Os bancos digitais têm revolucionado o setor bancário em diversas esferas. Eles têm desempenhado um papel essencial no aumento da rivalidade, fornecendo uma opção para os clientes insatisfeitos com os serviços oferecidos pelos bancos convencionais. Além disso, os bancos digitais têm eliminado as barreiras de acesso ao setor financeiro, permitindo a entrada de novos players, como startups e empresas de tecnologia, que oferecem serviços inovadores. Para Tapscott; Williams (2016), os bancos digitais estão desafiando o modelo tradicional de negócios bancários, permitindo maior participação dos clientes na tomada de decisões e na oferta de soluções financeiras personalizadas.

De acordo com Christensen; Raynor; McDonald (2020), os bancos digitais estão promovendo a disrupção no setor bancário, ao proporcionarem uma experiência bancária simplificada e conveniente, desafiando os modelos de negócios tradicionais. Com isso torna-se inegável que os bancos digitais estão desempenhando um papel revolucionário no setor bancário, redefinindo as expectativas dos clientes e forçando uma reavaliação dos modelos de negócios convencionais, impactando diretamente a forma como os clientes interagem com as instituições financeiras e forçando uma reconfiguração completa dos modelos de negócios tradicionais.

Segundo Rifkin (2014), os bancos digitais estão impulsionando a economia do compartilhamento, ao permitirem transações financeiras rápidas e seguras entre os usuários por meio de plataformas digitais. Nos últimos anos, os bancos digitais desempenharam um papel

fundamental na transformação da indústria financeira. Por meio de plataformas digitais inovadoras, essas instituições estão oferecendo serviços bancários acessíveis e convenientes, que podem ser facilmente acessados por meio de dispositivos móveis.

2.4 SEGURANÇA DIGITAL

A segurança digital desempenha um papel crucial no sistema bancário, uma vez que a confiança dos clientes na proteção de seus dados e transações é fundamental para a adoção e sucesso dos serviços financeiros digitais. A segurança digital é uma preocupação primordial para os bancos digitais, que enfrentam o desafio de proteger os dados dos clientes e garantir a integridade das transações em um ambiente virtual. Com a transição para serviços financeiros digitais, torna-se crucial implementar medidas eficazes de segurança para proteger as informações dos clientes e mitigar riscos de fraudes cibernéticas.

Para Silva; Santos; Pereira (2021) a segurança digital bancária é um aspecto fundamental para a confiança dos clientes e a integridade do sistema financeiro. As instituições bancárias estão adotando medidas de proteção avançadas, como criptografia de dados, autenticação biométrica e sistemas de monitoramento em tempo real, a fim de garantir a segurança das transações e proteger os dados pessoais dos clientes.

Apesar de as técnicas de investigação destes crimes terem avançado, juntamente com a criação e o desenvolvimento das provas digitais e da própria ciência forense computacional, o vácuo legislativo quanto à adequada punição de crimes cibernéticos que, por serem majoritariamente cometidos sem violência física, têm um tratamento leniente, muitas vezes leva a um certo grau de impunidade dos criminosos, sendo que outro fator, que será explorado mais profundamente à frente, é a internacionalização de algumas atividades de ciber criminosos (PINHEIRO, 2020).

Os bancos digitais estão conscientes dessas ameaças e investem significativamente em tecnologias avançadas de segurança para enfrentar esses desafios. Uma das principais estratégias utilizadas é a criptografia de dados, que consiste em codificar as informações sensíveis dos clientes, tornando-as ininteligíveis para terceiros. A evolução tecnológica tem impulsionado a necessidade de fortalecer a segurança digital no setor bancário. Além de investimentos em infraestrutura e sistemas de defesa, os bancos estão adotando políticas de conscientização e treinamento para funcionários e clientes, a fim de mitigar os riscos de ataques cibernéticos (MACHADO, 2019).

Em um contexto em que a tecnologia está em constante evolução e os ataques cibernéticos se tornam cada vez mais sofisticados, a segurança digital no setor bancário desempenha um papel crucial na proteção dos dados sensíveis dos clientes e na manutenção da confiança do público. Diante desses desafios, os bancos estão adotando uma abordagem abrangente, que envolve investimentos em infraestrutura tecnológica, sistemas de defesa avançada e políticas de conscientização e treinamento para funcionários e clientes.

2.5 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Kotler (1998, p. 55) define satisfação como “o sentimento de prazer ou de desapontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”. Os clientes desejam ser tratados com cortesia, respeito e eficiência pelos funcionários do banco. Além disso, esperam ter acesso fácil e conveniente aos serviços bancários, seja em modo presencial nas agências, através de canais de atendimento online ou por telefone.

Para Dantas (2014) “A satisfação é algo que está ligado à qualidade do produto que se oferece e/ou do serviço que se presta. A qualidade é percebida por quem consome o produto ou

serviço”. Outro aspecto importante é a personalização dos serviços bancários. Os clientes desejam se sentir únicos e valorizados pelos bancos. Isso implica em oferecer soluções financeiras que atendam às necessidades individuais de cada cliente, levando em consideração suas circunstâncias financeiras, atendidas personalizações dos serviços são aspectos-chave para alcançar a satisfação do cliente.

De acordo com Parasuraman (2004) os conceitos de satisfação e qualidade percebida são distintos. A qualidade percebida é uma avaliação global do serviço relacionada às superioridades do serviço, enquanto a satisfação está relacionada a uma transação específica, isto é, a qualidade num determinado momento ou etapa do serviço. A boa qualidade percebida é alcançada quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente. Deste modo, o processo de avaliação da qualidade do serviço que se dá em função de suas expectativas (qualidade esperada) e de sua percepção do serviço (qualidade experimentada).

O valor da necessidade de informação pode ser correlacionado ao valor/custo das consequências do uso da informação oferecida para satisfazer a necessidade. Prioridades de necessidades de informação dependem das mudanças que estão ocorrendo de tempos em tempos nas responsabilidades dos clientes/ consumidores, em sua posição na estrutura da organização, nas funções e procedimentos organizacionais que afetam seu trabalho, em suas funções, nas suas próprias prioridades que dá para várias atividades e nas medidas regulatórias que afetam seu trabalho e que direta ou indiretamente também afetam a organização (DANTAS, 2014).

A expectativa dos clientes desempenha um papel central nos comportamentos de procura e avaliação dos serviços bancários. Trata-se de esperanças que os clientes possuem em razão das promessas veiculadas pelas comunicações da instituição. Portanto, a compreensão da natureza e dos determinantes das expectativas dos clientes torna-se fundamental para garantir que o serviço às atenda e até supere (CASAS, 2007).

2.6 SISTEMA BANCÁRIO DIGITAL

Com o avanço dos bancos digitais foram criadas resoluções com intuito de viabilizar as transações que essas instituições possam oferecer de forma segura. Porém, com o avanço da tecnologia, o comportamento das pessoas foram mudando devido às facilidades de acesso, fazendo com que as resoluções sofressem alterações, e até mesmo sendo revogadas, no intuito de modernizar de forma segura o acesso das pessoas, tendo como prioridade a tecnologia (NOGUEIRA NETO; ARAUJO, 2020).

A sociedade embasada pelo mundo digital requer processos cada vez mais velozes e inovadores. Buscando estímulo, e engajamento dos clientes através de um serviço diferente. Com toda essa inovação, as leis e normas que regem o Sistema Financeiro Nacional foram ajustadas e modernizadas e as diversas mudanças também visaram a segurança jurídica dos serviços financeiros. Com a modernização da legislação que regula a atuação dos bancos, houve um aumento nas transações bancárias por meio de aparelhos celulares (ROLLI, 2018).

Através dos canais digitais, os clientes podem realizar transações, consultar saldos, pagar contas e até mesmo investir, tudo de forma rápida e segura. A possibilidade de realizar essas operações a qualquer momento e em qualquer lugar, por meio de dispositivos móveis e conexão à internet, traz uma liberdade inédita para os bancários, eliminando a necessidade de usuários de deslocamentos físicos e economizando tempo.

Entre os desafios dos bancos digitais, citam-se: ter a capacidade de desenvolver análises mais complexas dos dados a fim de extrair informações relevantes dos clientes; ter visão ampla do relacionamento com o cliente; simplificar processos; e agir de maneira informativa e proativa. Já os bancos tradicionais se beneficiam na interação com os bancos digitais no sentido

de acelerar a inovação tecnológica e se inserir na era da transformação digital, introduzindo tecnologias disruptivas em seus produtos e serviços (BACEN, 2020).

2.7 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS

Influenciar e entender as expectativas de um usuário sobre um serviço é fundamental para sua experiência e satisfação com esse serviço - e que isso experiência afeta profundamente a eficácia e o impacto desse serviço. Os usuários finais dos serviços financeiros são as pessoas. Estima-se que 46% de todos os lucros do setor vêm do banco de varejo e 35% do banco corporativo – uma vez que os dois estão convergindo a um ritmo cada vez mais acelerado, com alguns bancos já abolindo a separação daquelas divisões, podemos esperar que, à medida que as realidades sociais e demográficas mudam fundamentalmente, também mudarão as expectativas aos provedores de serviços financeiros e seus produtos (FLEJTERSKI; LABUN, 2016).

King (2010) delinea algumas dessas mudanças em detalhes – a aparência da conveniência instantânea e paradigma de disponibilidade imediata, já adotado por outras indústrias, do carona ao varejo e viagens, aliado a ascensão meteórica das mídias sociais, as mudanças no estilo de vida e a penetração da tecnologia transfiguraram fundamentalmente os atributos desejados de um serviço financeiro. Adequação de capital, rede de agências ou taxas perderam importância para o em prol da acessibilidade, conveniência, personalização e facilidade de uso, as principais características da economia moderna que são explicitamente observáveis em seus outros setores.

Além disso, como enfatizado por Bergers et al. (2016), a abertura dos mercados emergentes (especialmente China e Índia) a uma ampla variedade de serviços financeiros que antes não eram amplamente fornecidos e o surgimento da classe média global, que deverá aumentar de 1,8 bilhão de pessoas em 2009 para 4,9 bilhões de pessoas em 2030 (PEZZINI, 2012) garantem profundas mudanças tanto no tamanho potencial da demanda agregada quanto em sua estrutura. Portanto, os bancos não atendem mais o mesmo cliente que atendiam há seis ou cinco anos - as qualidades do cliente mudaram e mudarão substancialmente.

O aumento do poder computacional também permitiu a coleta e análise de informações mais sofisticadas em para entender as necessidades do consumidor. À medida que o Big Data no setor bancário se torna disponível, novas soluções para antigos surgirão problemas, principalmente em relação à gestão de riscos e marketing (SCHWARZ et al., 2015).

Os avanços tecnológicos também garantem a possibilidade de redesenhar as operações internas e digitalizar os fluxos de trabalho. Um estudo clássico de Brynjolfsson e Hitt (2000) relaciona-os com sistemas gerenciais mais eficientes que suportam mais complexidade e outras indústrias já viram os efeitos positivos da digitalização das operações.

3 PROCEDIMENTOS METOLÓGICOS

Esta pesquisa adota uma abordagem quantitativa, visando à mensuração e análise dos fenômenos relacionados ao estudo. De acordo com Diehl e Tatim (2004), a pesquisa quantitativa se concentra na coleta e análise de dados numéricos, permitindo uma compreensão mais precisa das relações e variáveis em jogo. Gil (1999) define a pesquisa quantitativa como um método que busca a mensuração de fenômenos sociais por meio de dados quantitativos, muitas vezes obtidos por meio de questionários estruturados.

Essa abordagem é fundamental para avaliar a transformação digital no sistema bancário brasileiro a partir de uma perspectiva quantitativa. A pesquisa quantitativa permite a identificação de tendências, a quantificação de desafios, oportunidades e impactos tanto para as instituições financeiras quanto para os consumidores. Em resumo, por meio da pesquisa

quantitativa, os estudos sobre a transformação digital no setor bancário podem fornecer dados estatisticamente relevantes que auxiliam no desenvolvimento de soluções inovadoras para um cenário em constante evolução.

Com base nessa abordagem, os objetivos do estudo adotaram uma perspectiva descritiva. Seguindo as orientações de Diehl e Tatim (2004), a abordagem descritiva tem como finalidade descrever e analisar de maneira detalhada os fenômenos de interesse, fornecendo uma representação precisa e detalhada dos eventos, comportamentos ou características do objeto de estudo. Para coletar dados quantitativos, foi utilizado um questionário de perguntas fechadas, que é especialmente relevante para a pesquisa devido à sua capacidade de obter respostas de uma amostra representativa da população em estudo. A análise dos dados coletados foi realizada por meio de métodos estatísticos apropriados, permitindo uma avaliação abrangente e precisa dos impactos dos bancos digitais no setor bancário brasileiro.

Neste estudo, duas variáveis foram investigadas:

- **Satisfação dos clientes:** Esta variável envolve a avaliação do nível de satisfação dos clientes em relação aos serviços oferecidos pelos bancos digitais. A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de um questionário que visava aferir a satisfação dos clientes, abordando aspectos como a conveniência, a qualidade do atendimento, a facilidade de uso dos canais digitais, a personalização dos serviços e a rapidez nas transações
- **Segurança no uso de bancos digitais:** Esta variável se refere à percepção dos clientes quanto à segurança dos serviços oferecidos pelos bancos digitais. A coleta de dados para esta variável foi realizada por meio de um questionário que solicitou aos clientes que expressassem sua percepção e satisfação em relação à segurança dos serviços digitais dos bancos. Onde ocorreu uma avaliação dos clientes sobre aspectos como a proteção de dados pessoais, a segurança das transações financeiras, a prevenção de fraudes e o nível de confiança no ambiente digital dos bancos.

A seleção da amostra para a pesquisa é fundamental para garantir a representatividade dos resultados. As limitações geográficas da pesquisa se concentraram em sua maioria na microrregião de Passo Fundo, todas pertencentes ao estado do Rio Grande do Sul. A técnica amostral utilizada foi a amostragem por conveniência, selecionando participantes com base em sua disponibilidade e praticidade. A amostra consistiu em pessoas que possuíam contas em bancos digitais, garantindo experiência direta com o estudo, sendo essa escolha justificada pela relevância da capacidade de acessar um grupo de pessoas diretamente envolvidas com a utilização de bancos digitais, possibilitando a coleta de dados pertinentes à pesquisa. O período da coleta de dados foi de oito de setembro de dois mil e vinte e três a três de outubro de dois mil e vinte e três.

Para coletar dados quantitativos, foi aplicado um questionário com perguntas fechadas, com opção de respostas ao bloco de perguntas específicas a partir da escala likert de 1 a 7 pontos para graus de concordância, sendo 1 para discordar totalmente e 7 para concordar totalmente. Combinando a coleta de dados por meio do questionário, foram usados testes de estatística descritiva para média, mínimo, máximo e desvio-padrão.

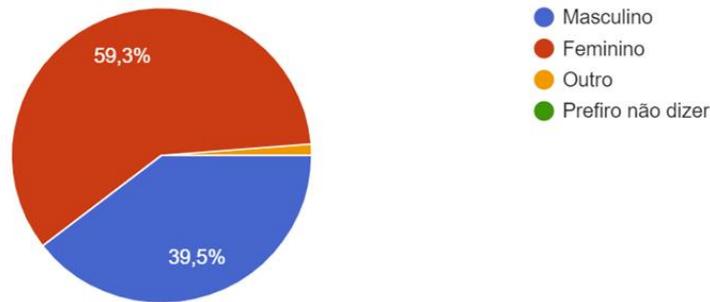
4 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISE DESCRITIVA

4.1.1 Perfil dos respondentes

Conforme apresenta a figura 1, a média de idade dos participantes que responderam ao questionário foi de 18 a 60 anos, onde a faixa etária de 21 a 28 anos se destacou significativamente mais alta do que as outras idades dos respondentes.

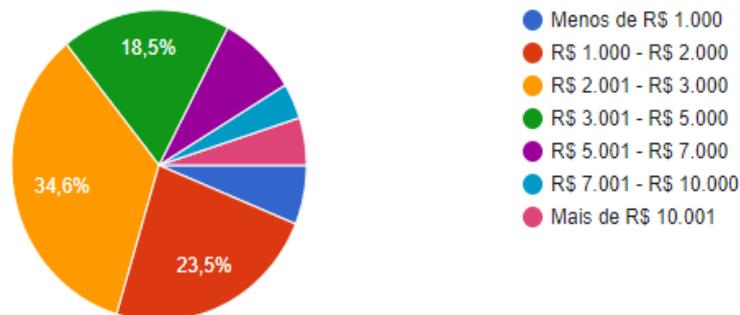
Figura 1 – gráfico para gênero dos respondentes.



Fonte: Dados primários, 2023.

Na figura 2, a média de renda dos respondentes, se destacam três categorias significativas. A primeira, representada por 34,6% dos participantes, refere-se àqueles com renda situada na faixa de R\$ 2.001,00 a R\$ 3.000,00. A segunda, que compreende 23,5% dos respondentes, inclui indivíduos com renda de até R\$ 1.000,00 a R\$ 2.000,00. Por fim, a terceira categoria, que engloba 18,5% dos entrevistados, diz respeito àqueles com renda variando entre R\$ 3.001,00 e R\$ 5.000,00.

Figura 2 – gráfico média da renda dos respondentes.



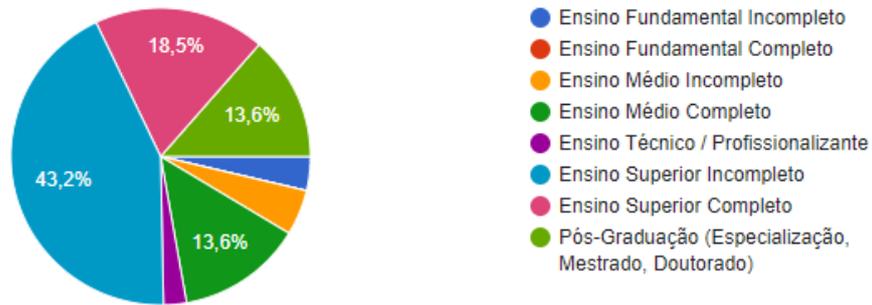
Fonte: Dados primários, 2023.

Cidades que mais obteve-se respostas:

As maiores concentrações de respostas foram provenientes das cidades de Passo Fundo RS e Tunas também no Rio grande do sul. Esses dados revelam que essas localidades específicas se destacaram com uma participação significativamente maior em relação às outras cidades.

Ao analisar os dados referentes ao nível de escolaridade, apresentados na figura 3, destacou-se com 43,2% participantes que corresponde àqueles com ensino superior incompleto. E 18,5% dos respondentes, engloba indivíduos com ensino superior completo. Representando 13,6% dos entrevistados, diz respeito àqueles com ensino médio completo e também com pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado) 13,6%.

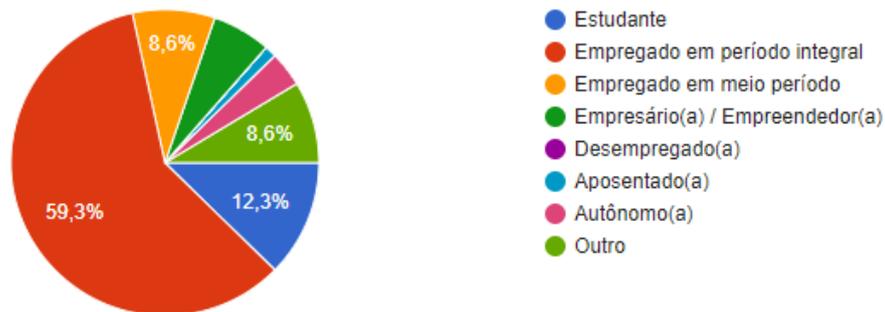
Figura 3 – gráfico para o nível de escolaridade dos respondentes.



Fonte: Dados primários, 2023.

Conforme apresentados na figura 2, é possível identificar três categorias que se destacam significativamente. A primeira, que abrange 59,3% dos participantes, corresponde àqueles empregados em período integral. A segunda categoria, que representa 12,3% dos respondentes, engloba estudantes. A terceira categoria em destaque, com 8,6% dos entrevistados, refere-se a outros tipos de ocupações e a empregados em meio período 8,6%.

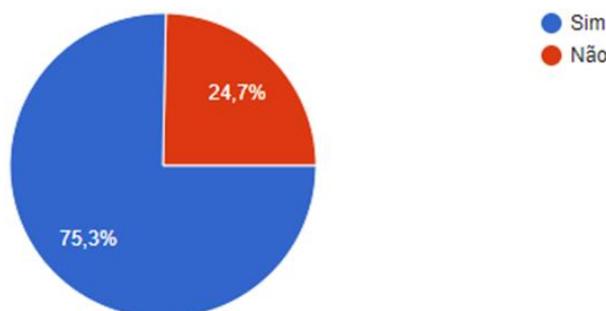
Figura 4 – gráfico para a ocupação atual dos respondentes.



Fonte: Dados primários, 2023.

De acordo com a figura 5, as 81 pessoas que responderam à pergunta sobre possuir uma conta em um banco digital, a maioria representando 75,3% dos participantes afirmou de fato ter uma conta em um banco digital. No entanto, foi necessário excluir as respostas das 24,7% restantes que responderam, mas não possuíam conta em um banco digital. Essa exclusão foi realizada para direcionar a análise especificamente para o grupo de respondentes que são usuários de bancos digitais, que totalizaram 75,3% das respostas.

Figura 5 – gráfico dos respondentes que possuíam ou não conta em um banco digital.



Fonte: Dados primários, 2013.

4.1.2 Satisfação do usuário

A tabela 1 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 8 à nº 13 para o nível de satisfação dos usuários com uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 1 – Estatística descritiva para satisfação do usuário: Q8 à Q13.

	Q8	Q10	Q11	Q12	Q13
MEDIA	5,89	5,61	5,61	6,10	5,46
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,57	1,90	1,76	1,48	1,66

Fonte: dados primários, 2023.

Primeiramente, os pesquisados responderam como avaliam o nível de satisfação em relação aos serviços do seu banco digital atual (Q8), a média obtida foi de 5,89 em uma escala de 1 a 7 pontos, indicando que em média os respondentes estão razoavelmente satisfeitos com os serviços do seu banco digital atual, onde o desvio-padrão de 1,57 mostra que há uma certa variação nas respostas, sugerindo que a satisfação pode variar entre os respondentes. No questionamento sobre o quesito de frequência de utilização do seu banco digital para pagamento de contas (Q10), a média foi de 5,61, sugere que em média os respondentes utilizam o banco digital com frequência para pagar suas contas, com isso o desvio-padrão foi de 1,90 indica que a frequência de uso para esse fim varia consideravelmente entre os respondentes. Foram questionados quanto à frequência de consultas de saldo e extratos (Q11), e a média foi novamente de 5,61, sugerindo que os respondentes consultam seus saldos e extratos com frequência, tendo um desvio-padrão de 1,76. Os pesquisados responderam em relação à facilidade de uso da plataforma ou aplicativo do seu banco digital (Q12), a média foi de 6,10, indicando que, em média os respondentes percebem uma boa facilidade de uso, o desvio-padrão de 1,48 sugere que a percepção de facilidade pode variar entre os respondentes. Ainda foram questionados no que diz respeito ao suporte técnico recebido do seu banco digital quando necessário (Q13), a média foi de 5,46, indicando que os respondentes percebem que o suporte técnico é razoável, tendo um desvio-padrão de 1,66 mostra que a percepção sobre a qualidade do suporte técnico pode variar entre os respondentes.

A tabela 2 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 14 à nº 18 para o nível de satisfação dos usuários com o uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 2 – Estatística descritiva para satisfação do usuário: Q14 à Q18.

	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18
MEDIA	6,18	5,97	5,90	5,82	5,87
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,34	1,51	1,48	1,48	1,52

Fonte: Dados primários, 2023.

Os pesquisados foram questionados em relação a percepção de agilidade nas transações bancárias do banco seu digital (Q14), sendo que a média obtida foi de 6,18 em uma escala de 1 a 7 pontos, indicando que a maioria dos participantes percebeu que o banco digital realiza transações bancárias com muita agilidade, o desvio-padrão de 1,34 mostra uma certa consistência nas respostas, sugerindo que a percepção de agilidade é amplamente compartilhada pelos respondentes. Em seguida, os pesquisados foram questionados sobre a simplicidade e

descomplicação no processo de abertura de conta do seu banco digital (Q15), a média obtida foi de 5,97 indicando que, em média os respondentes consideraram o processo simples e descomplicado, onde o desvio-padrão de 1,51 sugere que houve uma certa variação nas experiências, com algumas pessoas encontrando o processo menos simples do que outras. No quesito de satisfação com a diversidade de serviços oferecidos pelo seu banco digital (Q16), a média ficou em 5,90 indicando que a maioria dos respondentes está satisfeita com a variedade de serviços disponíveis, com desvio-padrão de 1,48 mostrando alguma variação nas respostas, sugerindo que a satisfação com a diversidade de serviços pode ser subjetiva e variar de pessoa para pessoa. Quanto à experiência comparativa com bancos tradicionais (Q17), a média foi de 5,82, o que indica que os respondentes consideram sua experiência com o banco digital mais positiva do que com bancos tradicionais, tendo um desvio-padrão de 1,48. Em seguida foram questionados com relação à capacidade de ter um bom controle financeiro utilizando o seu banco digital (Q18), a média foi de 5,87, o que sugere que a maioria dos respondentes se sente capaz de ter um bom controle financeiro com seu banco digital, o desvio-padrão foi de 1,52 indica que a confiança nesse controle financeiro pode variar entre os participantes.

A tabela 3 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 19 à nº 23 para o nível de satisfação dos usuários com o uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 3 – Estatística descritiva para satisfação do usuário: Q19 à Q23.

	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23
MEDIA	5,28	5,43	5,43	5,67	6,13
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,85	1,70	1,82	1,58	1,44

Fonte: Dados primários, 2023.

Inicialmente os respondentes avaliaram ao atendimento e suporte ao cliente do seu banco digital (Q19), tendo em vista que a média obtida foi de 5,28 em uma escala de 1 a 7 pontos, indicando a média dos respondentes que nunca tiveram problemas de atendimento ou com o suporte do banco digital, tendo um desvio-padrão de 1,85 indica que há uma considerável variação nas experiências. Em seguida, os respondentes foram questionados sobre experiências negativas relacionadas à usabilidade ou design do site ou aplicativo do seu banco digital (Q20), onde a média obtida foi de 5,43, o que sugere que em média, os respondentes já tiveram algumas experiências negativas nesse aspecto, no entanto desvio-padrão é de 1,70 mostra que a intensidade das experiências negativas pode variar. Quanto à satisfação com as taxas e tarifas cobradas pelo seu banco digital em comparação com outros bancos tradicionais (Q21), a média foi de 5,43 isso indica que os respondentes estão satisfeitos com as taxas e tarifas oferecidas pelo seu banco digital em relação aos bancos tradicionais, tendo um desvio-padrão de 1,82. Foram questionados em relação às opções de investimentos oferecidos pelo seu banco digital (Q22), a média foi de 5,67, sugerindo que os respondentes consideram que o seu banco digital oferece opções adequadas às suas necessidades e perfil de investidor, tendo um desvio-padrão de 1,58. Na sequência os respondentes foram questionados sobre sua disposição para recomendar o seu banco digital a familiares, amigos e outras pessoas com base em sua experiência de satisfação como cliente (Q23), a média foi de 6,13, o que sugere que os respondentes estão dispostos a recomendar o seu banco digital para outras pessoas, obtendo um desvio-padrão de 1,44 indica que a disposição para recomendar pode variar entre os respondentes.

A tabela 4 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 24 à nº 28 para o nível de satisfação dos usuários com o uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 4 – Estatística descritiva para satisfação do usuário: Q24 à Q28.

	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28
MEDIA	5,10	6,10	5,07	4,95	5,62
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,93	1,59	1,92	1,74	1,59

Fonte: Dados primários, 2023.

Primeiramente os respondentes avaliaram ao que se refere à satisfação com a disponibilidade e funcionalidade dos caixas eletrônicos oferecidos pelo seu banco digital (Q24), a média obtida foi de 5,10 em uma escala de 1 a 7 pontos, indicando que os respondentes estão relativamente satisfeitos com a disponibilidade e funcionalidade dos caixas eletrônicos, tendo um desvio-padrão de 1,93 sugere que essa satisfação pode variar significativamente entre os respondentes. Em seguida, os respondentes foram questionados sobre a facilidade de uso do cartão de crédito ou débito fornecido pelo seu banco digital (Q25), a média obtida foi de 6,10, indicando que os respondentes percebem uma boa facilidade no uso do cartão, onde o desvio-padrão de 1,59 mostra que a percepção de facilidade de uso pode variar entre os respondentes. Quanto a experiências negativas relacionadas aos processos de aprovação de crédito ou empréstimos oferecidos pelo seu banco digital (Q26), a média foi de 5,07 indicando que em média, os respondentes já tiveram algumas experiências negativas relacionadas a esses processos, e o desvio-padrão foi de 1,92 indicando uma considerável variação nas respostas, com algumas pessoas tendo experiências mais negativas do que outras. Foram questionados a respeito do quesito de oferta de serviços de consultoria financeira personalizada pelo seu banco digital (Q27), a média foi de 4,95, sugerindo os respondentes não percebem uma oferta significativa de serviços de consultoria personalizada, visto que, o desvio-padrão de 1,74 mostra que a percepção pode variar. Ainda foram questionados em relação à transparência e clareza das taxas e tarifas cobradas pelo seu banco digital em comparação com outros bancos tradicionais (Q28), a média foi de 5,62 isso indica que em média os respondentes percebem uma maior transparência e clareza nas taxas e tarifas do seu banco digital em comparação com os bancos tradicionais, tendo um desvio-padrão de 1,59.

4.1.3 Segurança do usuário

A tabela 1 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 29 à nº 33 para o nível de segurança dos usuários com o uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 1 – Estatística descritiva para segurança do usuário: Q29 à Q33.

	Q29	Q30	Q31	Q32	Q33
MEDIA	5,61	4,48	5,25	5,34	5,33
MÍNIMA	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,50	1,71	1,51	1,69	2,00

Fonte: Dados primários, 2023.

No início os respondentes foram questionados sobre o nível de confiança em relação à segurança dos bancos digitais (Q29), onde a média obtida foi de 5,61 em uma escala de 1 a 7 pontos indicando que os respondentes têm um nível relativamente alto de confiança na segurança dos bancos digitais, tendo um desvio-padrão de 1,50 mostra que há alguma variação nas respostas. Em seguida, os respondentes foram questionados sobre a crença de que os bancos digitais são mais seguros do que os bancos tradicionais (Q30), tendo uma média de 4,48,

indicando que os respondentes não acreditam que os bancos digitais sejam mais seguros do que os bancos tradicionais, tendo em vista que, o desvio-padrão foi de 1,71 que mostra a variação entre os respondentes. Foram questionados também sobre a crença de que os bancos digitais têm políticas adequadas para proteger os dados pessoais dos usuários (Q31), a média foi de 5,25, sugerindo que os respondentes acreditam que os bancos digitais possuem políticas adequadas de proteção de dados, obtendo um desvio-padrão de 1,51 mostrando que essa crença pode variar. Em relação à preocupação com o vazamento de dados pessoais ao utilizar seu banco digital (Q32), a média foi de 5,34, isso indica que em média os respondentes têm uma certa preocupação com o vazamento de dados pessoais, o desvio-padrão de 1,69 indica que o nível de preocupação varia consideravelmente entre os respondentes. Após os respondentes foram questionados no que diz respeito a problemas com tentativas de fraude ao utilizar o seu banco digital (Q33), a média obtida foi de 5,33 sugere que, os respondentes tiveram algumas experiências com tentativas de fraude ao usar seu o banco digital, tendo um desvio-padrão de 2,00 que indica uma variação significativa nas respostas, com algumas pessoas tendo mais problemas do que outras.

A tabela 2 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 34 à nº 38 para o nível de segurança dos usuários com o uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 2 – Estatística descritiva para segurança do usuário: Q34 à Q38.

	Q34	Q35	Q36	Q37	Q38
MEDIA	6,00	5,16	4,62	4,23	4,90
MÍNIMA	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,38	1,33	1,79	1,83	1,69

Fonte: Dados primários, 2023.

Primeiramente, os respondentes foram questionados sobre o quanto acreditam que a segurança dos bancos digitais impacta na decisão de utilizá-los ou não (Q34), A média obtida foi de 6,00 em uma escala de 1 a 7 pontos, indicando que os respondentes consideram a segurança como um fator significativo em sua decisão de usar bancos digitais, onde o desvio-padrão foi de 1,38 mostrando que essa crença varia entre os respondentes. Em relação à classificação da segurança dos bancos digitais no geral (Q35), a média foi de 5,16, os respondentes têm uma opinião positiva sobre a segurança dos bancos digitais, obtendo um desvio-padrão de 1,33 indicando que essa classificação varia entre os respondentes. Os respondentes foram questionados quanto à frequência com que verificam as configurações de segurança do seu banco digital (Q36), a média foi de 4,62 indica que em média não verificam regularmente as configurações de segurança, obtendo um desvio-padrão de 1,79 mostra que essa frequência varia consideravelmente entre os respondentes. Em seguida foram questionados em relação à leitura e compreensão das políticas de privacidade e termos de uso dos bancos digitais antes de utilizá-los (Q37), a média foi de 4,23 indicando que os respondentes não leem ou não compreendem totalmente essas políticas, o desvio-padrão de 1,83 mostra que a atitude em relação a isso varia entre os respondentes. Em seguida foram questionados sobre o se sentirem confortáveis em fornecer informações pessoais ao seu banco digital (Q38), a média foi de 4,90 o que mostra que os respondentes têm um certo grau de conforto ao fornecer informações pessoais, tendo um desvio-padrão de 1,69 mostra que o nível de conforto varia entre os respondentes.

A tabela 3 apresenta os resultados para estatística descritiva das questões nº 39 à nº 42 para o nível de segurança dos usuários com o uso dos serviços dos bancos digitais.

Tabela 3 – Estatística descritiva para segurança do usuário: Q39 à Q42.

	Q39	Q40	Q41	Q42
MEDIA	3,90	5,93	4,31	9,30
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	5,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	10,00
DESVIO-PADRÃO	2,26	1,41	2,01	1,26

Fonte: Dados primários, 2023.

Inicialmente os respondentes foram questionados se já receberam treinamento ou orientação sobre segurança ao utilizar seu banco digital (Q39), obtendo uma média de 3,90 em uma escala de 1 a 7 pontos, indicando que os respondentes receberam um nível relativamente baixo de treinamento ou orientação sobre segurança digital, o desvio-padrão de 2,26 mostra que essa experiência varia entre os respondentes. Em relação ao questionamento sobre acreditar que os bancos digitais poderiam implementar mais medidas de segurança (Q40), a média foi de 5,93, sugere que em média os respondentes acreditam que os bancos digitais poderiam fazer mais para melhorar a segurança, obtendo um desvio-padrão de 1,41. Foram questionados também quanto à capacidade de saberem como reportar uma falha de segurança no seu banco digital de maneira adequada (Q41), a média foi de 4,31, que indica que os respondentes têm uma compreensão limitada sobre como reportar falhas de segurança adequadamente, o desvio-padrão foi de 2,01 mostra que essa capacidade varia consideravelmente entre os respondentes. E por fim foram questionados sobre a importância da segurança na escolha de um banco digital para realizar transações financeiras em uma escala de 0 a 10 (Q42), a média foi de 9,30, o que indica que os respondentes consideram a segurança como um fator de extrema importância na escolha de um banco digital, obtendo um desvio-padrão de 1,26 mostra que essa importância varia, mas não muito, entre os respondentes.

4.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.3 CONSTRUCTO SATISFACAO

Tabela 1 – Variáveis que baixaram a média da satisfação dos usuários:

	Q13	Q19	Q20	Q21	Q24	Q26	Q27
MEDIA	5,46	5,28	5,43	5,43	5,10	5,07	4,95
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,66	1,85	1,70	1,82	1,93	1,92	1,74

Fonte: Dados primários, 2023.

No que se refere ao Suporte Técnico (Q13), a média foi de 5,46, embora a média seja razoável, ainda é considerada baixa, a variação nas respostas indica que os clientes tiveram experiências negativas com o suporte técnico do seu banco digital, possivelmente devido a razões como tempos de espera longos ou resoluções insatisfatórias de problemas técnicos. Também relacionado a problemas de Atendimento ou Suporte ao Cliente (Q19), com a média 5,28, que reflete no caso de que alguns clientes tiveram problemas de atendimento ou suporte ao cliente com seu banco digital, podendo ter sido por dificuldades na obtenção de assistência quando necessário. Quanto à usabilidade e Design do Site ou Aplicativo do banco digital (Q20), a média foi de 5,43, possivelmente pode ter ocorrido devido ao motivo de alguns clientes terem encontrado problemas de usabilidade ou design no site ou aplicativo, ou também pela dificuldade de navegação, complexidade excessiva, falta de informações claras e dificuldades técnicas. No quesito Satisfação com Taxas e Tarifas (Q21), a média foi de 5,43, uma possível

razão para essa média mais baixa é que alguns clientes podem sentir que as taxas e tarifas do seu banco digital não são competitivas em comparação com outros bancos tradicionais, o que pode ter afetado a satisfação. Quanto à Disponibilidade e Funcionalidade dos Caixas Eletrônicos (Q24) com uma média de 5,10, a média sugere que os clientes podem não estar plenamente satisfeitos com a disponibilidade e funcionalidade dos caixas eletrônicos do seu banco digital, isso pode envolver a falta de caixas eletrônicos convenientes ou problemas na utilização desses dispositivos. Nos Processos de Aprovação de Crédito (Q26) com uma média de 5,07, embora a maioria dos clientes não tenha tido experiências negativas, a alta variabilidade nas respostas pode indicar que alguns enfrentaram problemas com processos de aprovação de crédito demorados, requisitos rigorosos ou falta de transparência. E por fim nos Serviços de Consultoria Financeira Personalizada (Q27) com uma média de 4,95, os clientes podem não estar satisfeitos com a qualidade ou disponibilidade dos serviços de consultoria financeira personalizada oferecidos pelo banco digital. Isso pode incluir falta de personalização, orientação financeira inadequada ou falta de acesso a conselheiros financeiros qualificados. Essas médias mais baixas apontam para a necessidade de melhorias nessa área específica para atender às expectativas dos clientes.

Diante a esse contexto há uma série de desafios que os bancos digitais enfrentam, impactando diretamente a satisfação do cliente, sendo crucial que a instituição bancária priorize melhorias significativas nas áreas de suporte técnico, atendimento ao cliente, usabilidade e design, taxas e tarifas, caixas eletrônicos, processos de aprovação de crédito e serviços de consultoria financeira personalizada. O aprimoramento desses aspectos não apenas fortalecerá a satisfação dos seus clientes, mas também desempenhará um papel fundamental na aquisição de novos clientes. A imagem e a reputação do banco digital no mercado financeiro serão positivamente impactadas, o que, por sua vez, contribuirá para a retenção de clientes e a expansão da base de clientes. Dantas (2014), afirma que a satisfação do cliente é crucial para a manutenção da competitividade das empresas. A medição sistemática da satisfação do cliente deve ser realizada regularmente e os resultados devem ser usados para implementar melhorias nos processos produtivos, na qualidade dos produtos e no atendimento ao cliente. Isso é particularmente importante em setores como o bancário, onde a satisfação do cliente desempenha um papel fundamental na retenção e aquisição de novos clientes.

Tabela 2 – Variáveis que elevaram a média da satisfação dos usuários:

	Q12	Q14	Q23	Q25
MEDIA	6,10	6,18	6,13	6,10
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,48	1,34	1,44	1,59

Fonte: Dados primários, 2023.

No que se refere à facilidade de utilização da plataforma (ou app) do banco digital (Q12), a média foi de 6,10, com essa média é possível notar que a variação nas respostas sugere que a maioria dos clientes encontram facilidade na utilização da plataforma, o que é um sinal positivo em termos de usabilidade. Quando se trata da percepção de agilidade nas transações bancárias realizadas pelo seu banco digital (Q14), a média foi de 6,18, essa média é relativamente alta, indicando que a maioria dos clientes percebe que o banco realiza transações bancárias com muita agilidade, isso mostra que a percepção positiva é um indicador importante de eficiência no serviço bancário digital. No que diz respeito à disposição para recomendar o banco digital a familiares, amigos e outras pessoas com base na experiência de satisfação como cliente (Q23), a média foi de 6,13, isso mostra que a maioria dos clientes está disposta a recomendar o seu

banco digital, refletindo uma satisfação elevada e um potencial para aquisição de novos clientes por meio de recomendações positivas. Por fim, quanto à facilidade de uso do cartão de crédito ou débito fornecido pelo banco digital (Q25), a média foi de 6,10, indicando que os clientes percebem uma boa facilidade no uso do cartão. A variação nas respostas sugere que a maioria dos clientes acha o uso do cartão fácil, o que é um aspecto fundamental para a satisfação do cliente.

Considerando o panorama favorável descrito nas métricas fornecidas, é possível perceber que os bancos digitais se deparam com desafios significativos, mas que estão sendo enfrentados com êxito, reforçando ainda mais a satisfação dos clientes. Investir na melhoria contínua dessas áreas é um passo de grande relevância para garantir o sucesso contínuo e a competitividade no setor bancário, em um momento em que a qualidade do serviço, a eficiência e a experiência do cliente são critérios essenciais para o êxito a longo prazo. Onde a instituição deve comprometer-se com essas melhorias como parte integral de sua estratégia de negócios, buscando um contínuo aprimoramento que atenda às necessidades de seus clientes e mantenha uma posição sólida no mercado. Conforme Dantas (2014), a satisfação do cliente é um fator essencial no sucesso contínuo das empresas. Ele argumenta que entender as necessidades, desejos e expectativas dos clientes é fundamental para tomar as decisões necessárias para implementar melhorias organizacionais. Essa compreensão das necessidades dos clientes é uma etapa inicial crucial.

4.4 CONSTRUCTO SEGURANÇA

Tabela 1 – Variáveis que baixaram a média da segurança dos usuários:

	Q30	Q36	Q37	Q38	Q39	Q41
MEDIA	4,48	4,62	4,23	4,90	3,90	4,31
MÍNIMA	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,71	1,79	1,83	1,69	2,26	2,01

Fonte: Dados primários, 2023.

No que se refere a segurança dos bancos digitais (Q30), a média de 4,48 indica que os clientes não estão totalmente convencidos de que os bancos digitais são mais seguros do que os bancos tradicionais. Isso pode indicar que existe uma percepção de segurança variável em relação aos serviços bancários digitais. Quanto a verificação regular das Configurações de Segurança (Q36), com uma média de 4,62, a maioria dos clientes demonstra uma baixa verificação regularmente as configurações de segurança de seus bancos digitais. Já em relação as Políticas de Privacidade (Q37), a média foi de 4,23 sugere que muitos clientes não leem ou não compreendem totalmente as políticas de privacidade e termos de uso dos bancos digitais antes de utilizá-los, o que representa um ponto de atenção em relação à proteção de dados. No que se refere ao conforto em fornecer informações pessoais (Q38), com uma média de 4,90, a maioria dos clientes se sente relativamente confortável em fornecer informações pessoais aos bancos digitais, mais não confiando totalmente. Quanto ao recebimento de treinamento e orientações em segurança digital ao utilizar serviços do seu banco digital (Q39): A média de 3,90 reflete que, em média, os clientes não receberam treinamento ou orientação substancial em segurança digital ao utilizar seus bancos digitais, o que pode ser uma área a ser aprimorada em termos de educação do cliente. E por fim quanto a capacidade de reportar Falhas de Segurança (Q41), com uma média de 4,31, a maioria dos clientes não se sente totalmente confiante em saber como relatar adequadamente uma falha de segurança caso a identifiquem em seu banco digital.

Em síntese, as médias destacam a necessidade de melhorar a educação dos clientes em relação segurança digital, aumentar a compreensão das políticas de privacidade e aprimorar os procedimentos para relatar falhas de segurança. A segurança permanece como um aspecto crítico na escolha de serviços financeiros digitais, e os bancos digitais devem trabalhar incansavelmente para construir e manter a confiança dos clientes em relação à proteção de seus dados pessoais e financeiros. Isso envolve não apenas o fortalecimento das medidas de segurança, mas também a educação contínua e a comunicação eficaz para garantir que os clientes se sintam seguros e confiantes ao escolherem os serviços digitais oferecidos. De acordo com Peck Pinheiro (2020), é necessário ter em mente que a implementação de boas práticas em proteção de dados não ocorre de forma instantânea, sendo um processo gradual que demanda tempo e investimento.

Tabela 2– Variáveis que elevaram a média da segurança dos usuários:

	Q34	Q40
MEDIA	6,00	5,93
MÍNIMA	1,00	1,00
MÁXIMO	7,00	7,00
DESVIO-PADRÃO	1,38	1,41

Fonte: Dados primários, 2023.

No quesito de percepção sobre a Segurança dos Bancos Digitais (Q34), a média foi de 6,00, indicando que os clientes têm uma percepção positiva de que a segurança dos bancos digitais impacta em sua decisão de utilizá-los. Isso sugere que a segurança é um fator importante para os clientes ao escolherem um banco digital. No que se refere sobre a implementação de medidas de segurança (Q40), média de 5,93, os clientes acreditam que os bancos digitais têm boas medidas de segurança. Isso indica que os clientes têm uma percepção positiva em relação à segurança dos serviços digitais oferecidos pelos bancos. Eles confiam nas medidas de segurança implementadas e consideram que a segurança é um ponto forte dos bancos digitais.

De modo geral, essas médias indicam que os clientes têm uma visão bastante positiva da segurança nos bancos digitais. Eles confiam nas medidas de segurança implementadas e valorizam a proteção de suas informações. Isso pode ser uma vantagem competitiva para os bancos digitais, pois a segurança é um fator crucial na escolha dos serviços financeiros. Contudo, é essencial ressaltar que, mesmo com essa visão altamente positiva, os bancos digitais devem perseverar em seu compromisso de aprimorar e inovar constantemente suas medidas de segurança, isso garantirá que a confiança dos clientes seja mantida e que a proteção de dados permaneça eficaz em um ambiente em constante evolução, fornecendo segurança e tranquilidade aos seus usuários.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste trabalho foi analisar o impacto dos bancos digitais no sistema financeiro brasileiro, investigando as principais transformações ocorridas nos últimos anos e os desafios significativos que surgiram como resultado dessa revolução. Por meio dessa pesquisa foi possível ter uma compreensão mais clara das implicações dessa evolução para o cenário financeiro brasileiro. Consistiu em uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação e segurança no uso de bancos digitais. Primeiramente, foi desenvolvido um formulário estruturado com perguntas relevantes sobre a experiência de uso dos bancos digitais. Em seguida, o formulário foi aplicado a um grupo representativo de pessoas.

Os resultados da pesquisa revelam desafios significativos enfrentados pelos bancos digitais, com áreas críticas de preocupação incluindo suporte técnico, atendimento ao cliente, caixas eletrônicos, processos de aprovação de crédito e serviços de consultoria financeira personalizada. É crucial que as instituições bancárias priorizem melhorias significativas nessas áreas para atender às expectativas dos clientes. Por outro lado, a pesquisa também revela que os bancos digitais obtiveram êxito em áreas como a facilidade de uso da plataforma, a agilidade nas transações bancárias, a disposição dos clientes para recomendar o banco a outras pessoas e a facilidade de uso dos cartões de crédito e débito. Esses resultados positivos indicam que os clientes estão satisfeitos e dispostos a recomendar os serviços do banco digital a outras pessoas.

Os resultados da pesquisa apontam para uma percepção variável em relação à segurança dos bancos digitais. Os clientes, em média, não estão totalmente convencidos de que os bancos digitais são mais seguros do que os bancos tradicionais. Apesar disso, a maioria dos clientes se sente relativamente confortável em fornecer informações pessoais aos bancos digitais, embora com algum grau de desconfiança. Outro ponto crítico é a falta de treinamento e orientação substancial em segurança digital ao utilizar serviços de banco digital, o que aponta para uma área que precisa ser aprimorada em termos de educação do cliente. No entanto, é notável que os clientes têm uma percepção positiva da segurança dos bancos digitais e confiam nas medidas de segurança implementadas.

As contribuições dos bancos digitais para o aumento da competição no setor bancário residem na satisfação e segurança dos clientes. A análise dos dados revela que esses bancos conquistaram a confiança dos clientes através da usabilidade, agilidade nas transações e da disposição para recomendar a instituição a terceiros. Além disso, a percepção positiva de segurança e a confiança nas medidas de proteção reforçam a posição dos bancos digitais no mercado, promovendo maior competição no setor bancário.

As limitações deste estudo incluíram restrições de tempo que impossibilitaram a aplicação da ferramenta de coleta de dados em um número substancial de participantes e a abrangência de diversas regiões geográficas. Para pesquisas futuras relacionadas a bancos digitais e seu impacto no sistema bancário brasileiro, é recomendável expandir o tamanho da amostra e a diversidade geográfica, abrangendo mais usuários. Além disso, explorar as percepções dos clientes em relação às inovações tecnológicas emergentes, bem como avaliar como as regulamentações em constante mudança afetam a confiança e a satisfação dos consumidores, podem fornecer uma compreensão mais profunda dos desafios e oportunidades no setor de serviços financeiros digitais.

6 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BACEN. Banco Central do Brasil. (2020b). **Fintechs de crédito e bancos digitais** (Estudos Especiais do Banco Central).

https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_d_e_credito_e_bancos_digitais.pdf.

BERGES, Angel et al. **New Era in Banking: The Landscape After the Battle**. Routledge, 2016.

BRYNJOLFSSON, Erik; HITT, Lorin M. Beyond computation: Information technology, organizational transformation and business performance. **Journal of Economic perspectives**, v. 14, n. 4, p. 23-48, 2000.

CASAS, Alberto Luiz Las. **Marketing de Serviços**. São Paulo: Editora Atlas, 2007.

CHRISTENSEN, Clayton M.; RAYNOR, Michael E.; MCDONALD, Rory. **O dilema da inovação: Quando as novas tecnologias levam as empresas ao fracasso**. HSM Editora, 2020.

- CORDEIRO, Joaquim Pedro de Vasconcelos. **Fintechs e inclusão financeira no Brasil: uma abordagem Delphi**. 2019.
- COSTA, Carlos Eduardo Santos. **Competição e Eficiência no Setor Bancário Brasileiro**. São Paulo: Atlas, 2019.
- DANTAS, Edmundo B. **Gestão da Informação sobre a Satisfação de Consumidores e Clientes: Condição Primordial na Orientação para o Mercado**. São Paulo- editora ATLAS: Grupo GEN, 2014. E-book. ISBN 9788522489510. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788522489510/>. Acesso em: 24 mai. 2023.
- DIEHL, Astor Antônio; TATIM, Denise Carvalho. **Pesquisa em ciências sociais aplicadas: métodos e técnicas**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2019.
- FLEJTERSKI, Stanisław; LABUN, Jakub. The banking industry and digital innovation: in search of new business models and channels. **European Journal of Service Management**, v. 20, p. 5-15, 2016.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1999.
- GOMES, Angela de Castro. **História do Brasil: uma interpretação**. São Paulo: Editora Unesp, 2007. <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/handle/10438/28667>.
- KING, Michael R. Mapping capital and liquidity requirements to bank lending spreads. 2010.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- MACHADO, Rodrigo. **Segurança digital no setor bancário: desafios e estratégias para a proteção de informações sensíveis**. São Paulo: Editora ABC, 2019.
- MAGALHÃES, Rafael Lopes; VENDRAMINI, Patrícia Tavares. **Inteligência Artificial no Setor Financeiro: Estratégias, Aplicações e Tendências**. São Paulo: Novatec Editora, 2018.
- MEIRA, Silvio. **Digital Mídia: A Convergência de Mídias, Redes e Negócios**. Porto Alegre: Editora Sulina, 2008.
- NOGUEIRA NETO, G. S.; ARAUJO, G. G. **Impacto das resoluções no contexto dos bancos digitais**. In: Anais do Congresso Brasileiro de Informática na Educação (CBIE), 29, p. 382-391. 2020.
- PARASURAMAN, A. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. 2004.
- PEZZINI, M. **An emerging middle class: OECD Yearbook 2012**. 2012.
- PINHEIRO, Patricia P. **Segurança Digital - Proteção de Dados nas Empresas**. São Paulo- Editora ATLAS: Grupo GEN, 2020. E-book. ISBN 9788597026405. Disponível em: <https://integrada.minhabiblioteca.com.br/#/books/9788597026405/>. Acesso em: 24 mai. 2023.
- RIFKIN, Jeremy. **A sociedade do custo marginal zero: o fim do capitalismo de mercado**. M. Livros, 2014.
- ROGERS, Martha. **The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age**. New York: Columbia University Press, 2017.
- ROLLI, C. (2018). Modernizar para avançar. *Revista Ciab FEBRABAN*, 73. Disponível em: <<https://d69wugzumdc3j.cloudfront.net/ciab-magazine-73.pdf>>.
- SCHWARZ, Jürgen et al. Five Trends Disrupting the Corporate Banking landscape. **BCG Perspectives**, 2015.
- SILVA, A.; SANTOS, B.; PEREIRA, C. **Segurança digital bancária: desafios e soluções para a proteção de dados financeiros**. *Revista Brasileira de Segurança Digital*, 8(2), 75-92. 2021.
- SMITH, J. **Segurança digital no sistema bancário: desafios e soluções**. *Revista Brasileira de Segurança Digital*, 5(2), 30-45. 2018.

TAPSCOTT, D.; WILLIAMS, A. D. **Revolução Blockchain:** como a tecnologia por trás do bitcoin está mudando o dinheiro, os negócios e o mundo. Pinguim. 2016.

TAURION, Cezar. **Transformação Digital:** O Guia da Liderança para a Indústria 4.0. São Paulo: Editora Évora, 2017.