

**UNIVERSIDADE DE TAUBATÉ**

**MARIA ISABEL SOUSA CALISTO DOS SANTOS**

**O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: OS EFEITOS  
DAS NOVAS FERRAMENTAS ONLINE NAS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

**Taubaté – SP  
2022**

**Maria Isabel Sousa Calisto Dos Santos**

**O SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: OS EFEITOS  
DAS NOVAS FERRAMENTAS ONLINE NAS  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Graduação, modalidade de Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté para obtenção do Título de Bacharel em Ciências Econômicas.

Orientador (a): Profa. Patrícia Ortiz Monteiro

**Taubaté – SP  
2022**

**Grupo Especial de Tratamento da Informação-GETI**  
**SIBi–Sistema Integrado de Bibliotecas/UNITAU**

S237s Santos, Maria Isabel Sousa Calisto dos

O sistema financeiro nacional: os efeitos das novas ferramentas online na  
Instituições financeiras. /Maria Isabel Sousa Calisto dos Santos - 2022. 42f.:il.

Monografia (graduação) Universidade de Taubaté, Departamento de Gestão e Negócios, Taubaté,  
2022.

Orientação: Profa. Dra. Patrícia Ortiz Monteiro, Departamento de Gestão e Negócios.

1.Administração financeira. 2. Inclusão financeira. 3. Comércio eletrônico. I. Título.

CDD 658.1

**MARIA ISABEL SOUSA CALISTO DOS SANTOS**

**O NOVO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: OS EFEITOS DA MODERNIZAÇÃO  
NAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS**

Trabalho de Graduação, modalidade de Trabalho de  
Conclusão de Curso apresentado ao Departamento de  
Gestão e Negócios da Universidade de Taubaté para  
obtenção do Título de Economista

Orientador (a): Prof. Patrícia Ortiz

**Data:** \_\_\_\_\_

**Resultado:** \_\_\_\_\_

COMISSÃO JULGADORA

Prof. \_\_\_\_\_ Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. \_\_\_\_\_ Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Prof. \_\_\_\_\_ Universidade de Taubaté

Assinatura \_\_\_\_\_

Dedico esse trabalho aos meus Pais  
Cesar e Francisca, por toda a força e incentivo  
e ao meu noivo, Jose Vitor por todo o apoio.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus por me permitir chegar até esse momento e por todo cuidado de zelo.

À minha orientadora Prof<sup>a</sup> Patricia Ortiz pela disposição e dedicação.

A todos os meus professores que durante todos esses anos me capacitaram através dos seus ensinamentos e além de me formarem de maneira acadêmica também me fizeram ser uma profissional de sucesso.

A todos os meus colegas de sala, em especial, Angelo que me ajudou em todas as minhas dificuldades e que marcou a minha passagem pela universidade.

E por fim as funcionárias, Margareth e Maria Cristina que sempre acreditaram no meu potencial.

Assim brilhe a luz de vocês diante dos homens,  
para que vejam as suas boas obras e glorifiquem  
ao Pai de vocês, que está nos céus.

Mateus 5:16

SANTOS, Maria I.S.C. **A EVOLUÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL: os efeitos da modernização nas instituições financeiras**, 2022, 123 f. Trabalho de Graduação, modalidade Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado para obtenção do Certificado do Título em Economista do Departamento de Gestão de Negócios da Universidade de Taubaté, Taubaté.

### **Resumo**

O desenvolvimento tecnológico das instituições financeiras trouxe ao mercado um novo cenário de negócios, onde a população desenvolvida digitalmente muda seus usos e costumes e passa a utilizar serviços on-line de pagamentos, consultas e demais serviços. Juntamente com esse processo o mundo passou pela pandemia da covid 19, e durante esse acontecimento o governo brasileiro pagou o auxílio emergencial a população através de contas abertas de forma digital, desenvolvendo assim a população que estava em casa a utilizar ainda mais as plataformas digitais. O objetivo desse trabalho é demonstrar o processo de evolução das instituições financeiras seja os bancos digitais (Fintechs) ou os bancos tradicionais, mostrando como elas se reinventaram em um cenário de mudanças tecnológicas. A pesquisa da FEBRABAN (federação Brasileira dos Bancos) juntamente com os dados do banco central e o apoio de pesquisas e sites complementam a elaboração de dados estatísticos, onde a junção das informações nos mostra como o processo da digitalização da sociedade passou por mudanças ao longo dos anos até chegar nos dias atuais, para atingir todas as idades e todas as classes. As mudanças de tecnologia começaram a ser implantadas em 2011 para se tornar uma realidade em 2022, atualmente o número de transações digitais chega em 2021 com 70% das movimentações financeiras feitas pelos canais digitais, ou seja mais de 50% da população já utilizam o celular para fazer pagamentos e consultas sem precisar ir até uma agência bancária. Diante esses acontecimentos os bancos físicos e os bancos digitais se reinventaram e disponibilizaram para os clientes uma plataforma digital completa, e em destaque os bancos físicos que juntamente com a plataforma online também possuem o atendimento presencial, que disponibiliza para o cliente uma variedade quando se trata de serviços bancários.

**Palavras-chave:** inclusão financeira, tecnologia bancária, pagamentos eletrônicos, fintechs.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Relacionamento da população com as instituições financeiras .....	17
<b>Figura 2</b> - Composição dos dispêndios com tecnologia por setor em 2021 .....	18
<b>Figura 3</b> - Transações bancárias .....	19
<b>Figura 4</b> – Composição das transações por tipo de canal .....	20
<b>Figura 5</b> – Meios de Pagamentos e Transferências .....	22
<b>Figura 6</b> – Quantidade de usuários que pagam e recebem mais de 30 Pix por mês .....	23
<b>Figura 7</b> – Adoção do Pix por idade na população brasileira.....	26
<b>Figura 8</b> – Evolução das transações com e sem movimento financeiro por canal .....	27
<b>Figura 9</b> – Os bancos digitais e o comparativo de clientes e transações .....	28
<b>Figura 10</b> – Número de clientes por Instituição Financeira Digital .....	30
<b>Figura 11</b> – Relação de Transações financeiras entre o ano de 2019 e 2020 .....	31
<b>Figura 12</b> – Número de agências bancárias tradicionais no Brasil.....	32
<b>Figura 13</b> – Relação dos Lucros por Cliente .....	33
<b>Figura 14</b> – Lucro dos maiores bancos do país que possuem capital aberto.....	34
<b>Figura 15</b> – Relação de contas abertas em canais digitais e físicos.....	36
<b>Figura 16</b> – Composições das Transações em 2021 .....	37
<b>Figura 17</b> – Relação de lucro entre os bancos Santander, Banco do Brasil, Itaú, Bradesco e Inter. ....	38

**LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos.

BACEN – Banco Central do Brasil.

IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

## SUMÁRIO

<b>RESUMO</b> .....	08
<b>LISTA DE FIGURAS</b> .....	09
<b>LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS</b> .....	10
<b>SUMÁRIO</b> .....	11
<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	13
<b>1.1 Problema de pesquisa</b> .....	13
<b>1.2 Objetivo do trabalho</b> .....	14
<b>1.3 Delimitação do estudo</b> .....	14
<b>1.4 Relevância do Estudo</b> .....	14
<b>1.5 Metodologia</b> .....	15
<b>1.6 Organização do trabalho</b> .....	15
<b>2 REVISÃO DE LITERATURA</b> .....	16
<b>2.1 Efeitos da digitalização na sociedade brasileira</b> .....	16
<b>2.2 O aumento do relacionamento bancário pós pandemia da Covid 19</b> .....	17
<b>2.3 Investimento em tecnologia</b> .....	18
<b>2.4 a evolução das novas formas de pagamento</b> .....	19
2.4.1 Pix.....	21
2.4.2 E-wallets (carteira digital) .....	23
<b>2.5 A população idosa e a era digital</b> .....	24
<b>2.6 Bancos Físicos</b> .....	26
<b>2.7 Bancos Digitais</b> .....	27
<b>3. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA</b> .....	29
<b>3.1 Como a digitalização da sociedade influenciou no crescimento dos bancos digitais</b> .....	29
<b>3.2. O desafio encontrado pelos bancos físicos</b> .....	30
3.2.1 A diminuições das Agências Físicas .....	30
3.2.2 O desenvolvimento dos bancos digitais através dos bancos físicos .....	32
<b>3.3 A Diferença entre o crescimento de clientes e crescimento de lucro</b> .....	33
<b>3.4 As ferramentas utilizadas pelos bancos físicos e pelos bancos digitais na pandemia do covid 19 e como a corrida da digitalização favoreceu a população</b> .....	35

<b>4. RESULTADOS E DISCUSSAO .....</b>	<b>37</b>
<b>5. CONCLUSÃO.....</b>	<b>39</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>40</b>

# 1 INTRODUÇÃO

Em um cenário de modernização das ferramentas das instituições financeiras, o sistema econômico do Brasil passou por algumas mudanças importantes que revolucionaram e complementaram a autonomia do brasileiro com as suas finanças.

Nos últimos anos o Brasil passou por uma digitalização nas instituições financeiras, com o aumento de plataformas digitais, em um cenário de uma corrida tecnológica, onde os bancos estão em processo de modernização e disponibilizando para os clientes maior acessibilidade através dos canais digitais.

Com essa “corrida” pela digitalização, a população de maneira geral está em um desenvolvimento do digital seguido de uma maior inclusão financeira. A sociedade brasileira encontra-se mudando usos e costumes decorrente a evolução das novas formas de pagamentos e do surgimento dos bancos online.

O reflexo dessa mudança é a criação de ferramentas das próprias instituições e do governo federal de digitalizar a sociedade brasileira. Foram criados aplicativos funcionais, onde o cliente consegue realizar transferências, contratar produtos, fazer pagamento de boletos através do seu aparelho celular de onde ele estiver revolucionando a contratação também de crédito que é uma vertente forte dos bancos físicos. O governo federal também colaborou com digitalização criando o PIX, em um ambiente pós pandemia, que revolucionou a forma de pagamentos no Brasil.

## 1.1 PROBLEMA DE PESQUISA

Hoje o grande desafio dos bancos físicos é justamente apresentar soluções digitais ao cliente para manter uma concorrência favorável, porém de contrapartida temos a diminuição do público nas agências, os bancos estão tomando atitudes, como por exemplo, a retirada de sistema de caixas, como maneira de transformar hoje o que é uma agência bancária que teria como principal objetivo meios de pagamentos para uma loja de produtos financeiros, como crédito, seguros, consórcio e etc. Portanto os bancos de uma maneira geral estão elaborando produtos para uma sociedade digitalizada e cada vez mais independente financeiramente. Assim, entende-se ser pertinente responder à pergunta: Qual seriam as estratégias dos bancos, que possuem agência física, para se manterem em funcionamento em um cenário de digitalização?

## **1.2 OBJETIVOS DO TRABALHO**

Apresentar os efeitos da digitalização no sistema financeiro nacional (SFN), e como o desenvolvimento da tecnologia gera uma mudança de hábito na sociedade brasileira.

## **1.3 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO**

O estudo limita-se a descrever como o aumento da digitalização dos bancos auxilia e transforma os usos e costumes de uma população. Trata-se de uma questão de inclusão que também reflete o desenvolvimento dos bancos de maneira geral, onde são desenvolvidas ferramentas tecnológicas que provocam uma “corrida da digitalização” vinda das instituições financeiras e atua transformando o nicho bancário

## **1.4 RELEVÂNCIA DO ESTUDO**

Devido a importância do tema, alguns autores estudam como essa modernização pode influenciar na sociedade como um todo.

Através do Banco Central do Brasil (BACEN), foi feita uma pesquisa de cidadania onde se é colocado em pauta a inclusão financeira no país. E destacado que a evolução da tecnologia nas instituições financeiras e a revolução dos modos de pagamentos e de vital importância para o desenvolvimento da economia.

Com a pandemia da Covid-19 e o pagamento do Auxílio Emergencial feito por meio de contas digitais, milhões de brasileiros das faixas mais vulneráveis da população passaram a ter acesso a serviços financeiros de maneira digital. Uma análise mais aprofundada do relacionamento da população com o sistema financeiro nacional (SFN) evidenciou uma inclusão financeira digital mais efetiva para todos os brasileiros inclusive os com pouco (ou nenhum) acesso a serviços financeiros. (BACEN, Relatório de cidadania financeira, 2021). Percebe-se a importância que a tecnologia e a evolução do sistema financeiro nacional trás não somente para a economia, mas também para a sociedade brasileira como um todo.

## **1.5 METODOLOGIA**

Segundo Marconi e Lakatos (2002, p. 62) em geral toda pesquisa “implica no levantamento de dados de variadas fontes, quaisquer que sejam os métodos ou técnicas empregadas”.

O primeiro passo de toda pesquisa e o levantamento de dados, nesse trabalho foi utilizado primeiramente uma pesquisa bibliográfica onde foi utilizado livros, artigos, sites da internet, fóruns entre outros. Com ênfase nas pesquisas elaboradas pela Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) e as divulgações de dados do Banco Central do Brasil.

## **1.6 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO**

Este trabalho encontrasse dividido em 4 (quatro) capítulos.

O primeiro capítulo trata da introdução, que apresenta o objetivo, a delimitação, a importância, a metodologia e a organização do estudo. O segundo capítulo traz a revisão da literatura, abordando os efeitos da digitalização da sociedade brasileira, e conseqüentemente as mudanças no sistema financeiro nacional. O terceiro capítulo estuda as mudanças e as adaptações das instituições financeiras nesse novo cenário da economia, com base em dados documentais. O quarto capítulo trata da conclusão do trabalho.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

### **2.1 EFEITOS DA DIGITALIZAÇÃO NA SOCIEDADE BRASILEIRA**

Com o olhar voltado para a população de baixa renda, a principal incerteza dos especialistas e economistas é de que a população brasileira talvez não teria disponibilidade e condições financeiras para adquirir um smartphone e ter acesso a internet, requisitos indispensáveis para se realizar o pagamento digital.

Uma pesquisa realizada pelo IBGE em 2022 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, Porcentagem de pessoas que possuem celular de uso pessoal, 2022) revelou que cerca de 84,4% da população brasileira possuem um celular de uso pessoal.

Outro requisito indispensável, já mencionado, para a realização do pagamento digital, e o acesso à internet, que já é uma realidade para 84,7% da população brasileira (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, Porcentagem de pessoas que utilizaram a internet em 2021) Os dados apresentados neste parágrafo comprovam duas coisas: para muitos brasileiros, possuir um celular e estar conectado a internet são coisas que se completam, pois podemos observar que tanto o acesso a internet como possuir um telefone pessoal vem se tornando uma prioridade para a população brasileira.

Se observarmos a mesma pesquisa em 2017 referente a possuir celular pessoal, eram 78,5% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, Porcentagem de pessoas que possuem celular de uso pessoal, 2017), e pessoas que possuíam acesso a internet era de 71,1% (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, porcentagem de pessoas que utilizaram a internet, 2017).

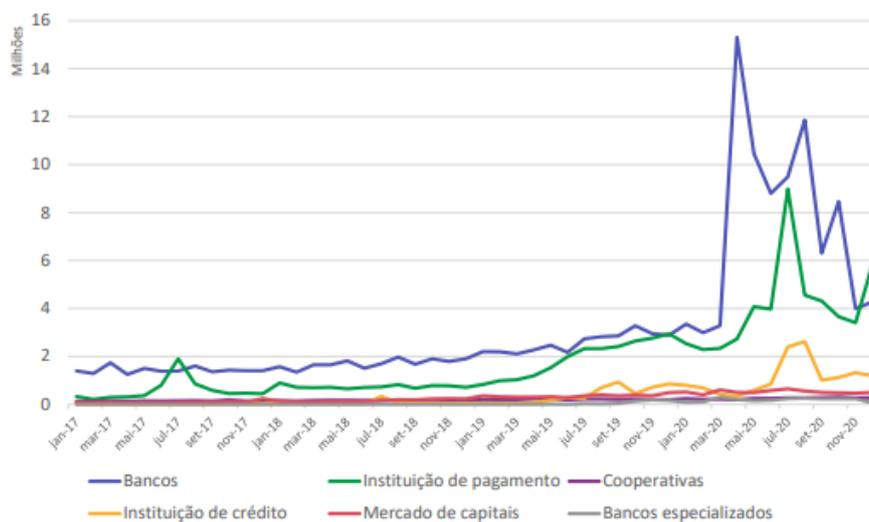
Os dados nos mostram que a população está apta para o desenvolvimento tecnológico bancário, pois a mesma já possui acesso as duas condições básicas para funcionamento e desenvolvimento dos novos métodos de pagamento. No que se refere a benefícios para as pessoas que utilizam os métodos de pagamento, podemos destacar a segurança reforçada contra fraudes (via encriptação digital de alto nível), maior facilidade de pagamentos, necessidade zero de sair de casa e maior controle sobre os gastos.

## 2.2 O AUMENTO DO RELACIONAMENTO BANCÁRIO PÓS PANDEMIA DA COVID 19

Analisando um cenário pós pandemia, o Banco Central do Brasil (BACEN) desenvolveu uma pesquisa mostrando como foi para o brasileiro a adaptação a uma nova maneira de fazer e rec.

A pandemia da Covid 19 acarretou uma série de desafios para a sociedade brasileira, mas ao mesmo tempo foi um ponta pé para o desenvolvimento tecnológico no país. Uma solução governamental que foi utilizada para combater os danos da Covid 19 foi o auxílio emergencial, que acarretou em milhares de aberturas de contas, e como estávamos em um ambiente de pandemia a população precisou fazer todo esse processo de maneira online, após isso tivemos um crescimento exponencial no relacionamento entre cliente e banco.

Figura 1- Relacionamento da população com as instituições financeiras.



Nota: Dados referentes à quantidade de novos relacionamentos criados em cada data-base por tipo de instituição.  
Fonte: BCB

Fonte: Banco Central do Brasil (2022)

Na figura acima podemos observar que em março de 2022 tivemos um alcance de relacionamento da população com os bancos de aproximadamente 15 milhões de brasileiros, resultado da política do auxílio emergencial que foi pago através de aberturas de contas feita de maneira online em decorrência do covid 19, e podemos observar o quanto foi importante esse acontecimento pois em um momento conturbado na saúde e também na economia, a

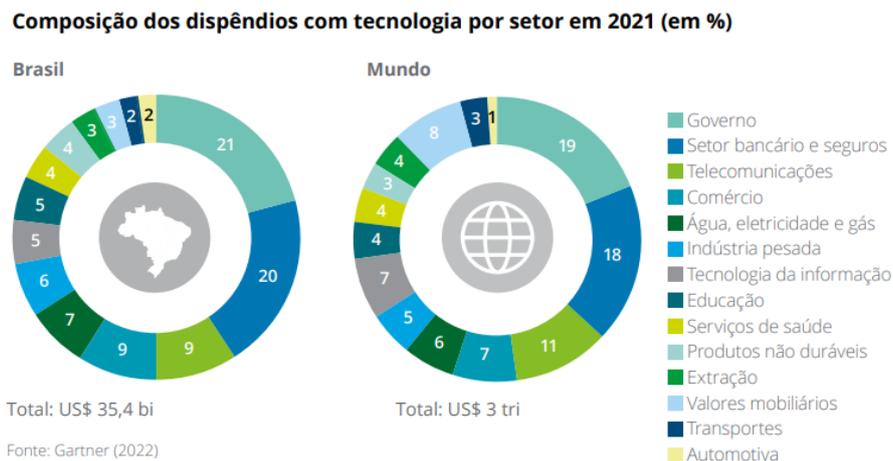
população foi redirecionada para as ferramentas online e apesar das dificuldades iniciais, de maneira geral a população respondeu bem a esse novo método.

### 2.3 INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA

Diante dessas mudanças de hábito as instituições financeiras juntamente com o banco central do Brasil investiram em tecnologia para suprir as necessidades dos clientes como mostra a pesquisa da Federação Brasileira dos Bancos (FEBRABAN- PESQUISA DE TECNOLOGIA BANCARIA, VOLUME 2, 2022) que revela através dos dados que o setor bancário e seguros e o segundo maior investidor em tecnologia no Brasil, sendo o governo o primeiro maior investidor.

Trazendo para a população um ambiente favorável onde foi desenvolvida uma corrida da digitalização, que desenvolveu aplicativos e ferramentas móveis em geral de alta qualidade.

Figura 2- Composição dos dispêndios com tecnologia por setor em 2021.



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária (2022)

Na figura acima nos mostra que o governo é o maior investidor em tecnologia no Brasil e no mundo, e o setor bancário e seguros vem logo em seguida no Brasil com 21%, e no mundo com 18% da concentração de investimento tecnológico. O governo Brasileiro

juntamente com as instituições desenvolveu plataformas, funcionalidades e novos métodos de pagamento online que contribuem para o desenvolvimento da sociedade Brasileira.

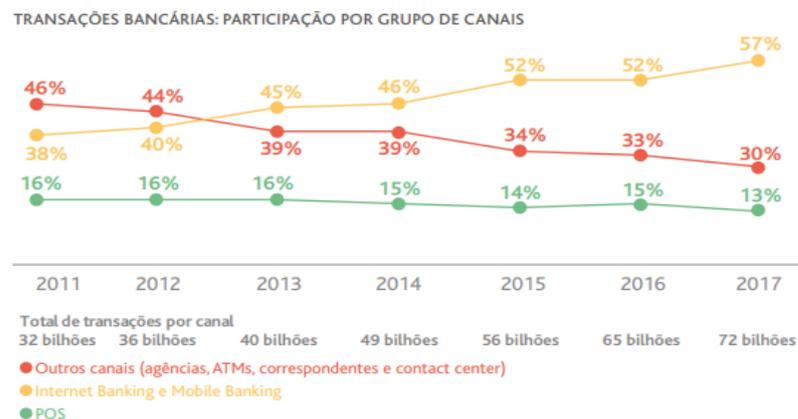
## 2.4 A EVOLUÇÃO DAS NOVAS FORMAS DE PAGAMENTO

A digitalização da população veio alcançando números cada vez mais altos, desde 2011 foi inserido na população as funcionalidades moveis, desde a internet banking ao mobile banking, que consiste em facilitar as transações financeiras para o cliente.

O novo habito de movimentações financeiras vieram crescendo de maneira gradativamente conforme a sociedade se digitalizava, porém, no ano de 2020 num cenário de pandemia da Covid 19, podemos observar um crescimento exponencial resultando em uma mudança de comportamento da população, onde não era mais preciso ir até o banco para fazer uma transferência ou uma consulta de saldo.

O Resultado desses acontecimentos nos revela a mudança dos usos e costumes de uma sociedade, onde temos uma queda significativa de transações realizadas em bancos físicos pois estávamos em uma politica de saúde de distanciamento, onde a população deveria evitar ambientes públicos, gerando uma necessidade de realizar pagamentos e consultas de maneira online ou pelo telefone, diante essa necessidade o brasileiro que ainda não estava adaptado a esses novos meios de transações precisou migrar para o digital, favorecendo assim as ferramentas digitais;

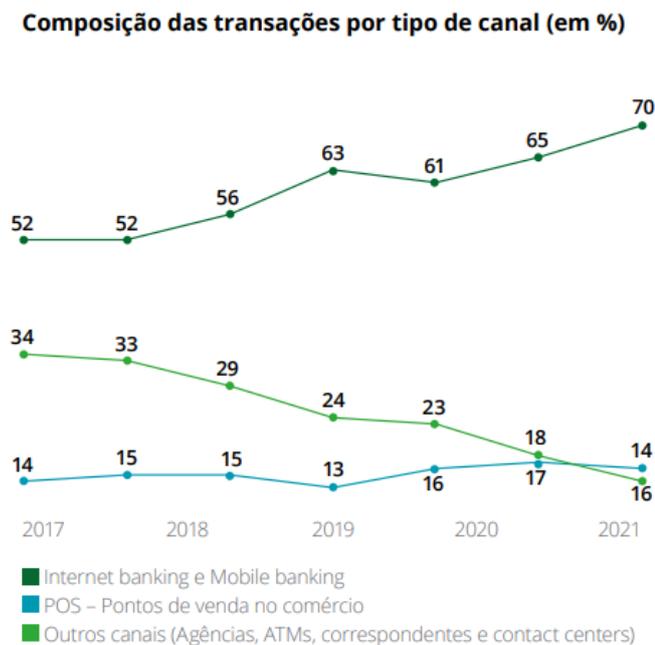
Figura 3- Transações bancarias



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancaria (2022)

Na figura acima podemos observar que a implantação em 2011 das plataformas online foram bem sucedidas e aceitas pela população, pois em menos de 2 anos já tínhamos 45% das transações financeiras feitas pelas ferramentas online, e em 2015 essa porcentagem já chega em 52%, quando observamos os outros canais(Agência, ATMs, correspondente e Contact Center) vemos que em 2011 dominavam o mercado com 46% das transações e chegamos em 2017 com 30%, uma queda continua que mostra que a população estava se digitalizando que previa um cenário de constante queda pois os números das transações da internet banking e mobile banking seguiam em constante crescimento.

Figura 4 – Composição das transações por tipo de canal.



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancaria (2022)

Na figura acima temos as informações atualizadas dos últimos 5 anos, no que se refere a porcentagem de transações efetuadas nos 3 principais meios, trazendo um comparativo com o gráfico anterior temos 16% das transações emitidas via outros canais(Agências, ATMs, Correspondentes e Contact Centers), com essas informações obtidas pela pesquisa da FEBRABAN em tecnologia, 2022, podemos ver uma transformação da

sociedade, onde tínhamos em 2011, 46% das transações concentradas nesse meio, 10 anos depois em 2021 elas possuem apenas 16% das transações.

Observando em um olhar panorâmico quando se trata dos pagamentos via POS (pontos de venda no comércio) temos uma linha contínua, que ao longo desses 10 anos sofre alterações porém se mantém na mesma quantidade, em 2011 a POS representava cerca de 16%, em 2019 teve uma queda para 13% e em 2021 chegou a 14%, mostrando uma linha de certa forma comparada a outras equilibrada e contínua onde possui as suas quedas porém não resulta em uma mudança de hábito da sociedade.

Quando observamos os números das transações via internet banking e mobile banking observamos que inicialmente quando implantada em 2011 tinha 38% das transações e em 2021 chega em 70%, onde podemos concluir que inicialmente temos um projeto implantado que ganha forma ano após ano, e conforme é aceito e desenvolvido pela sociedade no final de 10 anos chega ao topo dos modelos transacionais, desenvolvendo um novo hábito na sociedade, e trazendo um grande desafio para os bancos físicos.

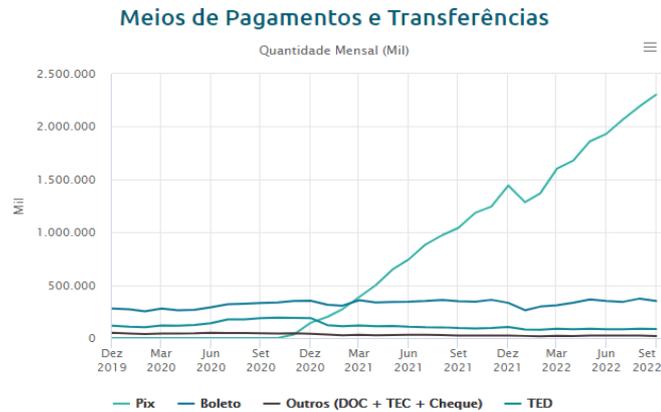
#### 2.4.1 Pix

Segundo o site oficial do Banco Central do Brasil (BACEN) o Pix é um meio de pagamento instantâneo brasileiro criado por um grupo de trabalho específico, com participação de diversos agentes do mercado. Desde o lançamento do inovador meio de pagamento, o Pix passou a representar uma alternativa moderna e efetiva para a população brasileira, tornando possível a realização de pagamentos e transferências de maneira simples e rápida, se juntando aos demais meios de pagamentos: dinheiro em espécie, cheque, TED, DOC, boleto, cartão de crédito, cartão de débito, cartão pré-pago, entre outros.

Entre as suas características estão a velocidade, disponibilidade, multiplicidade de casos de uso, conveniência, facilidade de conciliação aos recebedores, ambiente aberto além da segurança e baixo custo.

O Pix traz uma série de benefícios a seus usuários e, em última instância, à economia brasileira, promovendo competição, eficiência de mercado e inclusão financeira.

Figura 5- Meios de Pagamentos e Transferências



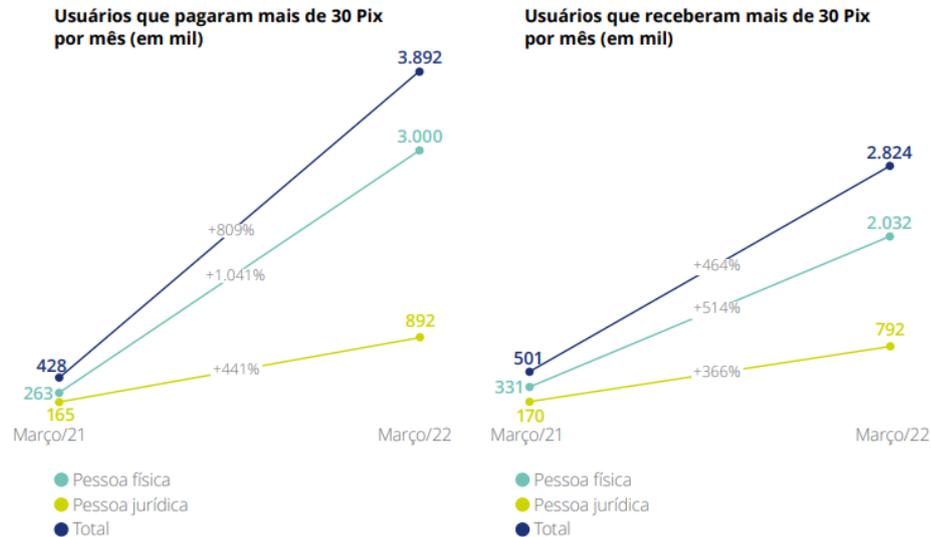
Fonte: Site do Banco Central Do Brasil (2022)

Na figura acima podemos observar que em um curto espaço de tempo desde o lançamento, o Pix cresceu de maneira vertical no gráfico, indicando para nós que os usuários do mobile banking e internet banking tiveram uma favorável adaptação do uso do mesmo.

Entre as suas qualidades podemos observar em destaque a funcionalidade em horários adversos, antes com a transferência via TED ou DOC, o brasileiro não conseguia efetuar transações aos finais de semana, e também possuía um horário máximo para realização da mesma, quando falamos sobre valores, sendo pessoal o pacote de serviços bancários de cada cliente, mas geralmente também é cobrado um valor para a realização desse modelo de pagamentos.

Dentro desse cenário é possível analisar e entender o sucesso da adaptação do Pix, onde é possível realizar pagamentos instantâneos em qualquer horário inclusive aos finais de semana, fazendo isso de maneira gratuita. Diante essa diversificação os brasileiros que já estavam em um ambiente de digitalização pós pandemia com a evolução do sistema de pagamento das instituições financeiras e a evolução das plataformas online

Figura 6- Quantidade de usuários que pagam e recebem mais de 30 Pix por mês



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancaria (2022)

Na figura acima também podemos observar que o número de usuários que realizaram mais de 30 Pix por mês aumentou 809% entre março de 2021 e março de 2022, esse percentual é superior ao crescimento de 72% registrado no número de usuários cadastrados no serviço no mesmo período.

Esses dados mostram que, uma vez cadastrado, o cliente tem explorado os seus contatos para fazer mais operações de Pix, esse meio de pagamento está se expandindo mais rapidamente entre as pessoas físicas, onde houve um crescimento de 1.041% no número dessa categoria de usuários que realizam mais de 30 transações instantâneas por mês.

Entre as pessoas jurídicas, o crescimento também foi exponencial, onde o número de usuários com mais de 30 Pix recebidos por mês cresceu 366%, diante a efetiva adesão dos clientes individuais ao Pix, esse indicador revela que ainda há espaço para que comércio e serviços ampliem a utilização do canal como meio de pagamento.

#### 2.4.2 E-wallets (carteira digital)

O termo e-wallet se refere a uma carteira digital que armazena somas em dinheiro ou cartões de crédito e débito e, até mesmo, tickets e ingressos de evento, o nome e-wallet vem do inglês Electronic Wallet, que significa carteira digital. Ele surgiu junto com a digitalização

da sociedade no Brasil para atender a uma demanda que cresce a cada dia por rapidez, praticidade e segurança, principalmente em relação às transações financeiras. Ela possui a característica de uma carteira tradicional, porém ela não é física: as transações acontecem apenas no meio digital. Assim, o usuário pode acessar todas as suas informações de pagamento por meio do próprio smartphone, sem precisar do dinheiro em espécie ou do cartão de crédito físico. Existem ainda algumas e-wallets que permitem o armazenamento de outros documentos, como RG, CPF, cartões ou chaves de acesso de veículos, salas comerciais, residências, condomínios e etc.

O funcionamento da e-wallet é autoexplicativo e funciona através de aplicativos no celular, onde é disponibilizado o acesso a consulta de saldos e transações, fazer pagamentos, seja com o cartão de débito, crédito e saldo em dinheiro, transferências entre outras funcionalidades.

## **2.5. A POPULAÇÃO IDOSA E A ERA DIGITAL**

Os pontos positivos que os métodos de pagamentos digitais trazem aos mais velhos que é a facilidade de realizar pagamentos sem a necessidade de deslocamento. Os idosos normalmente possuem uma dificuldade maior de locomoção devido a problemas na coluna, nas pernas, nos braços e em outras diversas regiões do corpo, fazendo com que a mobilidade do idoso seja severamente prejudicada.

Em um cenário de pandemia temos a população idosa como principal faixa de risco, sendo obrigada a permanecer em casa e além de uma adequação a digitalização para eles foi necessidade. Muito se entende que nessa idade o novo pode não ser recebido da melhor maneira, porém por conta das circunstâncias alguns já se adaptaram e outros vem se adaptando ao longo do tempo com esse novo normal.

Os pagamentos eletrônicos resolvem facilmente esse problema, e o idoso que o utiliza pode pagar todas as suas contas e pendências monetárias legais com apenas um clique na tela do celular. Além disso, os pagamentos digitais oferecem mais segurança contra fraudes e golpes, crimes em que os mais enganados são os idosos.

Entretanto, isso nos leva a outra questão: os idosos sabem como facilmente utilizar os métodos de pagamento eletrônico? Para responder a essa pergunta, utilizamos um trecho da pesquisa “Terceira Idade 2018”, realizada nas 27 capitais brasileiras pelo SPC Brasil (Serviço

de Proteção ao Crédito) e pela CNDL (Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas), onde sete em cada dez brasileiros com 60 anos ou mais, a chamada terceira idade, acessam a internet, usam as redes sociais e estão cada vez mais conectados no dia a dia por meio de seus smartphones.

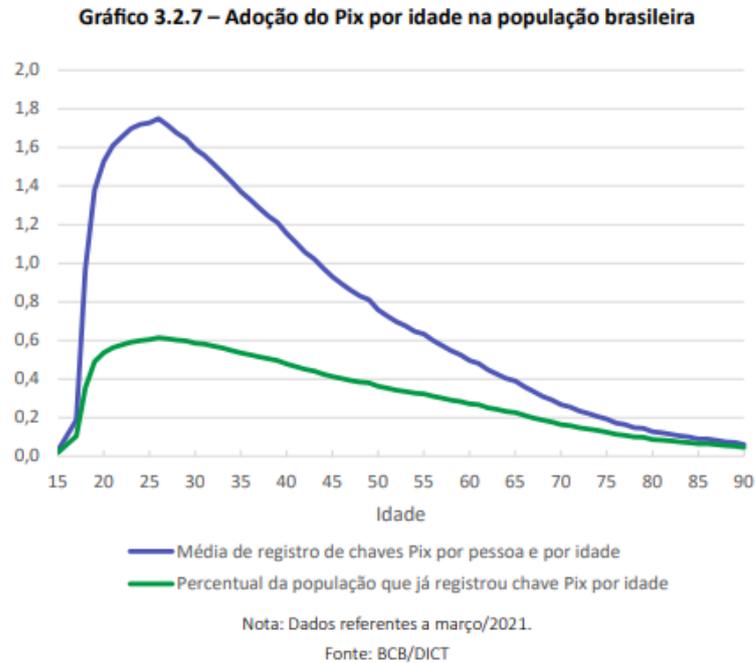
Menos de um terço, apenas 28%, porém, já usa aplicativos financeiros para fazer operações. Nesse grupo, o perfil dos que utilizam apps bancários (28%) para fazer consultas de saldo e extratos, pagar contas e outras transações bancárias é de usuários nas classes A e B, em sua maior parte de 60 a 69 anos.

O acesso é de seis vezes por semana, média considerada alta para esse grupo. Já uma pesquisa recente da Federação Brasileira dos bancos (FEBRABAN-IPESPE, 12º levantamento Observatório FEBRABAN) Traz uma atualização do cenário pós pandemia, “Historicamente menos propenso a adotar essas novas tecnologias que os nativos da era digital, o público acima dos 60 anos, durante o período de isolamento social, viu na internet uma saída para se manter conectado com familiares e amigos, informar-se, ter atendimento médico, pagar contas, pesquisar sobre preços e produtos, consumir”, avalia o sociólogo e cientista político Antonio Lavareda, presidente do Conselho Científico do IPESPE.

Uma comparação interessante que a pesquisa da FEBRABAN nos mostra e que entre os respondentes com 60 anos ou mais, é citado com mais frequência o acesso a redes sociais (85%), baixar aplicativos no celular (78%) e acessar serviços bancários digitais (75%).

Podemos concluir que os idosos junto com as demais faixas etárias vivenciaram um período de digitalização, onde a política de combate ao coronavírus os colocou em um cenário de aprendizagem onde observamos que muitos deles se colocaram a disposição para aprender, e ate mesmo os que não possuem familiares que estejam dispostos a ensinar e ajudar o idoso também conta com o auxilio dos bancos físicos que em um ambiente pós pandemia vem intensificando a digitalização nessa classe.

Figura 7- Adoção do Pix por idade na população brasileira



Fonte: Relatório de cidadania do Banco Central do Brasil (2022)

Na figura podemos observar e concluir que é notório a evolução dos idosos com a tecnologia, mesmo sendo de maneira mais lenta, e notória essa evolução e o mercado em si colabora e também ajuda a introduzir essa classe nessa nova fase da tecnologia bancaria.

## 2.6. BANCOS FÍSICOS

As instituições tradicionais são aquelas que possuem uma longa história de atuação bem-sucedida, o que resulta no aumento da credibilidade sobre as mesmas.

Pode-se definir, portanto, bancos tradicionais como as instituições financeiras centenárias que atuam no país e que possuem seus métodos já conhecidos, com pouca inovação.

Estes bancos são caracterizados pela presença física de suas operações, por meio de agências bancárias e postos de atendimento, como caixas eletrônicos, em cidades grandes, médias e pequenas em nível nacional. Porém ao longo dos anos, essas instituições foram investindo cada vez mais em tecnologia, dando início a uma corrida pela digitalização, diante as mudanças na tecnologia bancarias, os bancos digitais foram se desenvolvendo e

acumulando novos clientes, abrindo um cenário de concorrência no setor bancário do país. Porém essas instituições tradicionais possuem um peso associado aos seus nomes e uma imagem já conhecida por grande parte do mercado.

As tradições associadas ao seu modelo de negócio contribuem para que os clientes saibam o que esperar ao usarem seus serviços. Recentes mudanças em seus comportamentos buscam alterar algumas características que já não são mais bem aceitas aos olhos dos consumidores, ao mesmo tempo em que tentam manter a confiança conquistada pelos anos de atuação.

Figura 8- Evolução das transações com e sem movimento financeiro por canal

EVOLUÇÃO DAS TRANSAÇÕES COM E SEM MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA POR CANAL (NÚMERO DE TRANSAÇÕES)

	AGÊNCIAS E PABs			ATMs		
	2017	2018	Variação (%)	2017	2018	Variação (%)
Pagamentos de contas	587 milhões	468 milhões	-20%	841 milhões	780 milhões	-7%
Transferências/DOCs/TEDs	54 milhões	53 milhões	-1%	223 milhões	213 milhões	-4%
Contratações de crédito	30 milhões	36 milhões	19%	77 milhões	63 milhões	-18%
Investimentos/Aplicações	26 milhões	31 milhões	19%	43 milhões	10 milhões	-77%
Pesquisa de saldo	1,7 bilhão	1,3 bilhão	-26%	3,5 bilhões	3,0 bilhões	-13%
Depósitos	416 milhões	443 milhões	7%	762 milhões	735 milhões	-3%
Saques	584 milhões	367 milhões	-37%	2,4 bilhões	2,5 bilhões	4%

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancaria (2022)

Na figura acima podemos observar que a maioria das transações financeiras feitas tanto em PABs quanto em agencias físicas obtiveram uma queda, com exceção das contratações de crédito, investimentos e aplicações e depósitos, que mostram claramente que a população para certas operações continua confiando e mantendo os bancos físicos como escolha na hora de se investir, contratar um crédito ou até mesmo fazer um depósito pela sua ferramenta que é a agência física que traz maior facilidade e atendimento presencial para o cliente.

## 2.7 BANCOS DIGITAIS

Um Banco Digital é uma instituição totalmente online, que não possui atendimentos presenciais ou necessidade de agências físicas, portanto, um banco não é classificado como

digital somente por disponibilizar um aplicativo ou internet banking, ele precisa se diferenciar do modelo tradicional dos bancos físicos.

Segundo a FEBRABAN, há três características principais que difere os bancos digitais dos bancos tradicionais, que são os processos não presenciais como a captura digital de documentos e informações do cliente e a coleta eletrônica de assinatura, além dos canais de atendimento 100% eletrônicos onde todas as contratações de produtos e consultas são feitas online ou por telefone e a resolução de problemas por múltiplos canais virtuais sendo eles possibilidade de se comunicar com o banco por meio do WhatsApp, por e-mail ou mensagem, além é claro do telefone e dos chats dos aplicativos.

Com a regulamentação do Banco Central com a Lei nº 4.656 de 26 de abril de 2018, os bancos digitais se consolidaram no Brasil, casos como o NUBANK, INTER e ORIGINAL que não precisaram mais ser somente uma intermediadora de serviços financeiros ou ter um grande banco nos bastidores, agora esses novos bancos podem atuar sozinhos e competir com grandes bancos levando em conta seus portfólios de produtos. Há ainda bancos digitais criados por bancos tradicionais, como exemplo, o Banco Next que foi criado pelo Bradesco para fazer parte desse novo segmento.

Figura 9: Os bancos digitais e o comparativo de clientes e transações.

<b>Bancos Digitais</b>	<b>Clientes</b>	<b>Transações</b>
Nubank	11.005.219	46.250.207
Banco Inter	1.403.528	1.729.550
Banco Original	500.646	1.813.609
Banco Agibank	634.114	1279.579
Banco BMG	4.455.741	8.590.295
Banco Pan	5.104.144	11.264.408
C6 Bank	1.201.437	1.600.906
XP Investimentos	18.984	40.463
Pagueseguro	186.398	200.525

Fonte: Banco Central do Brasil (2022)

Na figura acima podemos observar que os bancos online já conquistam hoje uma boa parte do Brasil com a sua tecnologia e inovação, e já ultrapassam em número de clientes os bancos físicos.

### **3. DESENVOLVIMENTO DA PESQUISA**

O presente estudo tem como fonte de informações a pesquisa de tecnologia bancária da federação brasileira dos bancos que possui edições desde 2013, para entendermos o por que os bancos físicos perderam espaço para os bancos digitais e feita a comparação com as pesquisas e as movimentações feitas ao longo dos anos na digitalização dos bancos.

#### **3.1 COMO A DIGITALIZAÇÃO DA SOCIEDADE INFLUENCIOU NO CRESCIMENTO DOS BANCOS DIGITAIS**

Em 2013 se iniciou a digitalização no sistema financeiro nacional, onde o investimento em tecnologia se ampliou e os grandes bancos investiram fortemente em tecnologia, e ao longo desses anos a população foi se adaptando e desenvolvendo o hábito de desenvolvimento das plataformas digitais.

Em 2019 podemos observar segundo o resultado divulgados pelos bancos digitais um crescimento em número de clientes em um cenário onde a população já estava de certa forma familiarizada com a tecnologia.

Segundo a Pesquisa de tecnologia da FEBRABAN em 2019 63% das transações já eram feitas pelos canais digitais (Internet Banking e Mobile Banking), diante esse cenário a população já estava de certa forma familiarizada com a “nova forma de pagamentos e transações”, tornando comum e mais prático as aberturas de contas digitais onde antes só era realizada em agências físicas, dando palco para um ambiente favorável de desenvolvimento dos bancos digitais, que automaticamente utilizaram dessa nova fase do mercado financeiro para elaborar uma nova maneira de comercializar produtos bancários de forma online.

Na figura abaixo temos dados de número de clientes divulgado pelos principais bancos digitais do país, onde observamos um desenvolvimento exorbitante de 2019 para 2021, devido a pandemia da Covid 19. O banco Nubank SA tinha em 2019 5,9 milhões de contas abertas e em 2020 com 19,8 milhões e em 2021 finalizou com 40 milhões de contas, dobrando esse número de 2020 a 2021. Durante a pandemia os bancos digitais obtiveram um crescimento exorbitante, nesse momento crítico onde as pessoas estavam dentro das casas, a digitalização foi de certa forma essencial já que o governo brasileiro utilizou contas digitais para pagar o auxílio emergencial a população, nesse período uma grande massa da população se

familiarizou com a plataforma online, o que facilitou o desenvolvimento e a conquista de novos clientes.

Figura 10- Número de clientes por Instituição Financeira Digital.

	2019	2020	2021*	
 Nubank	5,9	19,8	40,0	 — dobrou o número de contas em 2021
 Banco Inter	4,0	8,5	11,4	
 Neon***	-	-	11,0	
 C6 Bank**	1,0	4,0	7,0	 — atingiu 1 milhão de clientes com 4 meses de operação
 Next	1,8	3,7	5,0	
 Banco Original	3,0	4,0	4,7	
 Agibank	2,1	2,6	2,9	

Fonte: Site Poder 360

Segundo a Pesquisa de tecnologia da FEBRABAN em 2019 63% das transações já eram feitas pelos canais digitais(internet banking e mobile banking), diante esse cenário a população já estava de certa forma familiarizada com a “nova forma de pagamentos e transações”, tornando comum e mais prático as aberturas de contas digitais onde antes só era realizada em agencias físicas, dando palco para um ambiente favorável de desenvolvimento dos bancos digitais, que automaticamente utilizaram dessa nova fase do mercado financeiro para elaborar uma nova maneira de comercializar produtos bancários de forma online.

## 3.2 O DESAFIO ENCONTRADO PELOS BANCOS FISICOS

### 3.2.1 A diminuições das Agências Físicas

Durante o crescimento dos bancos digitais podemos observar uma concorrência entre a plataforma física e a plataforma online, onde os grandes bancos se encontraram em um período de mudança de hábitos da população brasileira. O habito de ir ate o banco, retirar uma

senha e esperar pelo atendimento era algo que a população em um ambiente de pandemia não poderia de maneira fácil realizar.

As grandes instituições bancárias já estavam em processo de desenvolvimento das plataformas digitais, porém a comercialização de alguns produtos bancários ainda era líder de vendas nas agencias físicas como mostra o gráfico abaixo:

Figura 11- Relação de Transações financeiras entre o ano de 2019 e 2020

Em milhões de transações	Agências e PAB's			ATMs		
	2019	Δ	2020	2019	Δ	2020
Saldo e extratos	1.421,7	-16%	1.190,4	2.853,6	-27%	2.070,3
Contratação de investimentos	175,9	4%	183,8	78,7	-3%	76,4
Transferência / DOC / TED	54,3	-13%	47,0	183,6	-16%	154,8
Contratação de crédito	40,7	-15%	34,4	62,2	-29%	44,1
Contratação de seguros	18,4	6%	19,5	0,432	-40%	0,259
Depósito	541,2	-28%	388,0	691,0	0%	692,0
Pagamento de contas	477,6	-47%	252,2	682,0	-20%	547,3
Renegociação de dívida	5,082	45%	7,357	0,121	5%	0,127
Câmbio	1,694	11%	1,882	0,021	5%	0,022
Saques	342,5	-45%	187,5	2.587,8	-18%	2.122,9

Fonte: Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancária (2022)

Produtos como a renegociação de dívidas e a contratação de seguros ainda cresce nas agencias físicas, isso mostra que apesar da plataforma digital auxiliar a população que prefere fazer operações de maneira online, alguns tipos de produtos exigem um certo contato e negociação para ser finalizado.

O desafio encontrado pelos bancos físicos seria como usar as agencias físicas ao seu favor, já que a sociedade migra para o online e vai menos as agencias físicas, abrindo ampla concorrência com os bancos digitais, pois possuem os mesmos serviços e a maioria serem gratuitos.

A figura abaixo mostra que as agencias físicas sofreram uma queda entre 2019 e 2021, uma possível estratégia dos bancos físicos de cortarem custos já que os números de transações físicas caíram.

Figura 12 – Numero de agencias bancarias tradicionais no Brasil.



Fonte: Banco Central do Brasil (2022)

Fonte: Banco Central do Brasil (2022)

### 3.2.2 O desenvolvimento dos bancos digitais através dos bancos físicos.

Além da diminuição de pontos físicos de atendimento, as grandes instituições físicas investiram ainda mais em tecnologia e desenvolvendo um viés digital, um exemplo disso é o Banco Bradesco que criou o banco Next uma filial no digital. Uma saída inteligente em que além de desenvolverem e atualizarem a sua plataforma online, disponibilizando abertura de contas online, serviços como transferências, Pix e pagamentos pelo mobile banking e contratação de produtos bancários em geral.

Os bancos físicos com a criação dessas filiais também entram na corrida da digitalização como uma empresa moderna, jovem e gratuita diferente da proposta tradicional, temos também como exemplo o banco Iti administrado pelo Itaú Unibanco, A Super digital pelo Santander Brasil.

Analisando esse cenário podemos observar que a grande saída dos bancos físicos para essa corrida da digitalização é desenvolver uma plataforma online tecnológica onde a empresa consiga abranger todos os tipos dos clientes, tanto os clientes que preferem 100% digital com

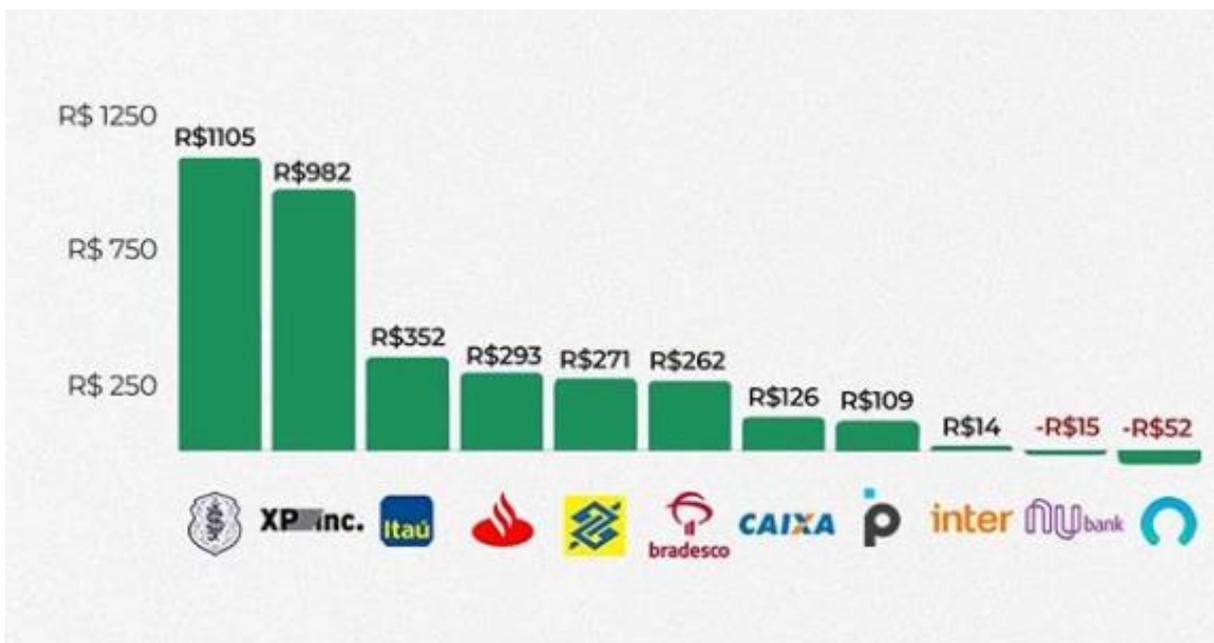
as suas Fintechs, que possuem a característica do mercado de ser gratuita, facilitada e sem a necessidade de atendimento físico, quanto os clientes que gostam da praticidade do digital porem preferem o atendimento físico para produtos específicos, além da segurança da agencia física.

### 3.3 A DIFERENÇA ENTRE O CRESCIMENTO DE CLIENTES E O LUCRO

Nessa corrida da digitalização entre os bancos físicos e os bancos online, entram em contexto a vertente referente ao lucro, já que muitos dos bancos físicos obtêm-se os lucros através das cobranças de tarifas, juros referentes a operações financeiras e demais produtos bancários.

Os bancos digitais possuem a proposta da gratuidade, e por possuírem o foco em ter uma plataforma simples, gratuita e rápida, e na maioria dos casos o produto mais comercializado são os cartões de credito, já certos produtos importantes para o conjunto de resultados de uma instituição financeira de sucesso em resultados como o Santander, Itaú, Bradesco e Banco do Brasil, são negociados pelos bancos físicos de maneira secundaria.

Figura 13- Relação dos Lucros por Cliente.



Fonte: Plataforma Findocs (2022)

Na figura acima disponibilizada pela plataforma Findocs através do estudo da QR CAPITAL, podemos observar que em 2020 os bancos digitais enfrentavam dificuldades de lucro, onde a diferença dos lucros entre os bancos físicos e os bancos digitais é consideravelmente grande, temos como exemplo o banco Santander com R\$293,00 de lucro por cliente e o Nubank tendo prejuízo de R\$ -15,00 por cliente.

Figura 14 - Lucro dos maiores bancos do país que possuem capital aberto



Fonte: Plataforma Findocs (2022)

Com os dados de cada instituição divulgada referente ao terceiro trimestre de 2022 temos o banco Nubank dando lucro de 37 milhões até setembro de 2022, e o Banco Inter fechando com prejuízo de 30 milhões, com esses dados atualizados fazendo uma comparação com o ano de 2020, podemos observar que as Fintechs estão se desenvolvendo e achando estratégias de lucro nas plataformas digitais, porém ainda é um mercado de difícil desenvolvimento. Isso se dá devido ao público presente nessas instituições, de sua maioria são pessoas que migraram do físico para o digital, com um pensamento de utilizar dos serviços bancários sem custo, visando as plataformas como uma ferramenta e não como um ambiente de venda de produtos bancários.

Nesse cenário é importante, e as Fintechs vem desenvolvendo uma atenção para a apresentação de produtos além do cartão de crédito, buscando outras formas de lucro, aumentando cada vez mais o seu portfólio de produtos.

### **3.4 AS FERRAMENTAS UTILIZADAS PELOS BANCOS FÍSICOS E PELOS DIGITAIS NA PANDEMIA DO COVID 19 E COMO A CORRIDA DA DIGITALIZAÇÃO FAVORECEU A POPULAÇÃO.**

Durante todo esse processo de desenvolvimento podemos observar que a população foi a maior beneficiária, desde o investimento tanto dos bancos digitais quanto pelos bancos físicos, tendo um desenvolvimento tecnológico nas plataformas digitais, facilitando a inclusão e a adaptação da sociedade nos novos meios de pagamentos.

Na visão de valores, temos o custo de operações financeiras reduzidos já que a população pode optar pelo modelo de banco gratuito que é o digital, e também nessa ampla concorrência temos os bancos físicos com opções de contas gratuitas e digitais no seu catálogo, diversificando e dando possibilidade para a população diversificar os usos dos serviços bancários.

Segundo a pesquisa de tecnologia desenvolvida pela FEBRABAN (2021) na figura abaixo temos porcentagens de aberturas de contas físicas e virtuais, onde podemos observar de forma diversificada que as instituições seja ela física ou digital obtiveram crescimento significativo. Observando as contas digitais podemos observar que o crescimento é maior com 90%, dentre os devidos acontecimentos da Covid 19 que influenciaram fortemente nesse número.

E também um crescimento de 52% de contas abertas nos canais físicos, comprovando os resultados das pesquisas onde nos mostram que uma parcela da população ainda opta pelos canais físicos devidos a alguns produtos bancários ainda disponibilizados de maneira mais ampla pelos grandes bancos físicos do Brasil.

Figura 15 – Relação de contas abertas em canais digitais e físicos

Contas abertas nos **canais digitais**



90% de  
crescimento

7,6 milhões em 2020

4,0 milhões em 2019

Amostra: 8 bancos

Contas abertas nos **canais físicos**



52% de  
crescimento

8,8 milhões em 2020

5,8 milhões em 2019

Amostra: 8 bancos

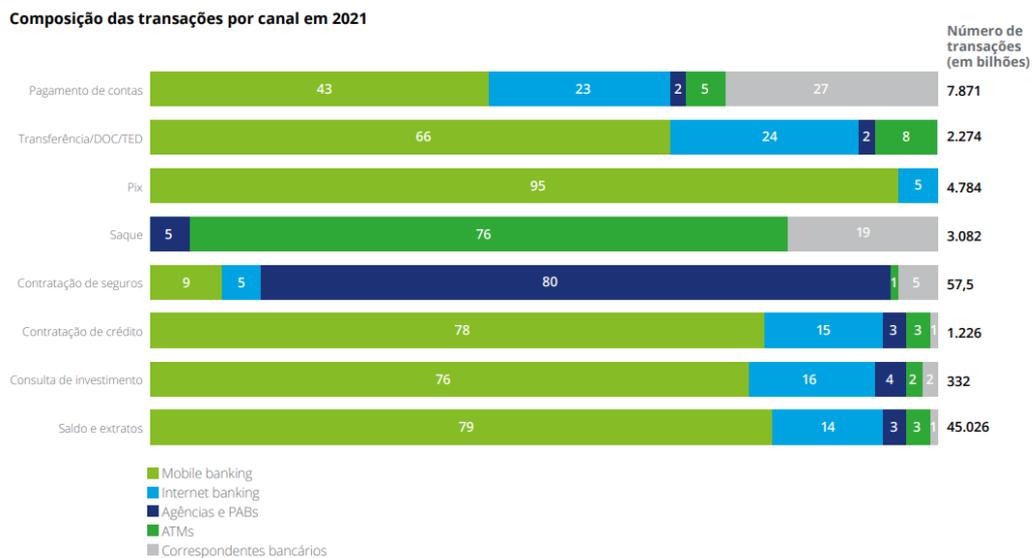
Fonte: Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancaria (2022)

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesse capítulo é apresentado os resultados obtidos após o estudo de como a modernização tem efeitos nas instituições financeiras.

O gráfico abaixo mostra como a população se desenvolveu e se adaptou a nova forma de pagamentos.

Figura 16 - Composições das Transações em 2021.



Fonte: Fonte: Pesquisa FEBRABAN de tecnologia bancaria (2022)

Na figura acima podemos observar que no ano de 2021 a maioria das operações financeiras são realizadas através de plataformas mobile, com exceção apenas da contratação de seguros que tem seu maior meio de contratação nas Agencias e PABs.

Esse resultado nos mostra que a população brasileira é incluída digitalmente nas plataformas bancárias, pois em sua maioria utiliza das plataformas seja o mobile banking e a internet banking.

Podemos observar também que os bancos físicos apesar de estarem em um cenário de concorrência com os bancos digitais ainda se sobressaem com as vendas de produtos bancários pelo seu catálogo extenso e também pela disponibilidade de atendimento físico, ampliando assim o seu lucro.

Em um resultado final a respeito da corrida pela digitalização dos bancos físicos e digitais, podemos observar no gráfico abaixo que os grandes bancos passam por um processo onde possuem uma concorrência com plataformas gratuitas, porém projetando esses dados para um futuro podemos concluir que os bancos digitais estão entrando no mercado e conquistando clientes, porém os grandes bancos tem um suporte maior e mais sólido como empresa, apesar de estar com uma queda no seu lucro, e decorrente ao novo cenário de mercado onde os bancos digitais entram e provocam uma ampla concorrência. Porém os bancos físicos pela sua solidez e diversificação de produtos não deixa de ser uma opção para a população já que o mesmo se adaptou para oferecer ao cliente plataformas digitais de alta tecnologia e qualidade.

Figura 17 – Relação de lucro entre os bancos Santander, Banco do Brasil, Itaú, Bradesco e Inter.



Fonte: Economatica (2022)

Diante os resultados obtidos, podemos projetar um ambiente favorável para a população que possui um sistema financeiro nacional diversificado e desenvolvido tecnologicamente, abrangendo toda a sociedade e oferecendo a mesma liberdade para a escolha de serviços financeiros.

## 5. CONCLUSÃO

O objetivo deste trabalho foi atingido, tendo em vista que a proposta era identificar Quais foram as mudanças nas instituições financeiras após uma digitalização da sociedade brasileira.

Foi realizado primeiramente um estudo de como a sociedade lidou com a evolução tecnológica do sistema bancário, logo após foi elaborado um estudo relacionando a população, os bancos físicos e os bancos digitais. Levantando dados e informações que nos revelaram que a corrida pela digitalização influenciou de forma positiva o desenvolvimento tecnológico da população juntamente com a ampliação no catalogo de opções de serviços financeiros, onde temos a ampliação dos bancos físicos com plataformas digitais de alta tecnologia, e o desenvolvimento de Fintechs que apresentam um catalogo de serviços financeiros completo e gratuito e que esta em fase de desenvolvimento para disponibilização também de produtos bancários compatíveis para concorrer ao mercado.

Conclui-se que a maior beneficiaria dessas novas ferramentas bancarias online e a população brasileira, que se desenvolveu tecnologicamente e também possui um mercado bancário mais diversificado. A sociedade se coloca numa posição onde pode escolher pela plataforma qual a plataforma financeira mais se torna mais compatível para os produtos que a mesma necessita.

## REFERÊNCIAS

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. 2022.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>. Acesso em: 1 out. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Cidadania Financeira**. 2021.

Localização: Relatório de Cidadania Financeira 2021. Disponível em:

[https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos\\_cidadania/RIF/Relatorio\\_de\\_Cidadania\\_Financeira\\_2021.pdf](https://www.bcb.gov.br/content/cidadaniafinanceira/documentos_cidadania/RIF/Relatorio_de_Cidadania_Financeira_2021.pdf). Acesso em: 2 out. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Banco Central do Brasil**. 31 ago. 2022.

Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>.

Acesso em: 1 out. 2022.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **ESTABILIDADE FINANCEIRA**. 31 ago.

2022. Disponível em:

<https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/estatisticaspix>. Acesso em: 1 out. 2022.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. 2022.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-2.pdf>. Acesso em: 1 out. 2022.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2022**. 2022.

Disponível em: <https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/pesquisa-febraban-2022-vol-3.pdf>.

Acesso em: 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2019.** 2022.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa-FEBRABAN-Tecnologia-Bancaria-2019.pdf>. Acesso em: 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2020.** 2022.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Bancária%202020%20VF.pdf>. Acesso em: 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018.** 2022.

Disponível

em:[https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban\\_2018\\_Final.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_2018_Final.pdf). Acesso em: 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017.** 2022.

Disponível

em:[https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancária%202017\\_final.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancária%202017_final.pdf) Acesso em: 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2015.** 2022.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Relatorio%20-%20Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancária%202015.pdf> f: 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2014.** 2022.

Disponível em:

<https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria%202014.pdf>. 1 out. 2022.

**FEBRABAN. Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013.** 2022.

Disponível em:

[https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria\\_2013.pdf](https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20FEBRABAN%20de%20Tecnologia%20Bancaria_2013.pdf). 1 out. 2022.

**Tabela 7331: Percentual de pessoas que utilizaram a Internet no período de referência dos últimos três meses na população de 10 anos ou mais de idade, por sexo e grupo de idade.** Disponível em:

<<https://sidra.ibge.gov.br/tabela/7331#resultado>>. Acesso em: 5 dez. 2022.

**Banco digital conquista clientes de maior idade.** Disponível em:

<<https://febrabantech.febraban.org.br/temas/banco-digital/banco-digital-conquista-clientes-de-maior-idade>>. Acesso em: 5 dez. 2022.

**FERRARI, H. Maiores bancos digitais têm 82 milhões de contas em 2021.**

Disponível em: <<https://www.poder360.com.br/economia/maiores-bancos-digitais-tem-82-milhoes-de-contas-em-2021/>>. Acesso em: 5 dez. 2022.

**Biblioteca – FinDocs INT.** Disponível em: <<https://findocs.com.br/biblioteca/>>.

Acesso em: 5 dez. 2022.

**LUZ, M. Economatica | Insights.** Disponível em:

<<https://insight.economatica.com/lucro-consolidado-dos-quatro-maiores-bancos-de-capital-aberto/>>. Acesso em: 5 dez. 2022.

**Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA.** Disponível em:

<<https://sidra.ibge.gov.br/home/pimpfbr/brasil>>. Acesso em: 5 dez. 2022.

**Sistema IBGE de Recuperação Automática - SIDRA.** Disponível em:

<<https://sidra.ibge.gov.br/home/pimpfbr/brasil>>. Acesso em: 5 dez. 2022.