

CONTAS DIGITAIS: A REVOLUÇÃO DO SISTEMA BANCÁRIO E A PERCEPÇÃO DOS SERVIÇOS PELA SOCIEDADE

CUENTAS DIGITALES: LA REVOLUCIÓN DEL SISTEMA BANCARIO Y LA PERCEPCIÓN DE LOS SERVICIOS POR LA SOCIEDAD

DIGITAL ACCOUNTS: THE REVOLUTION OF THE BANKING SYSTEM AND THE PERCEPTION OF SERVICES BY SOCIETY

Hérica Henrique do Nascimento*
hericahenrique@hotmail.com

* Faculdade Venda Nova do Imigrante (FAVENI), Salvador, BA, Brasil

Resumo

Este artigo científico tem por finalidade evidenciar a revolução no sistema bancário, através de um breve histórico e identificar a percepção dos indivíduos sobre a qualidade dos serviços ofertados pelas Fintechs (atuais bancos digitais), startups que executam serviços relacionados à área financeira, de acordo com as dimensões da qualidade estabelecidas no método SERVQUAL, o qual será aplicado um questionário com 22 perguntas e será utilizada a escala de Likert, e por sua vez ocorrerá extração apenas da frequência relativa de cada resposta. Deste modo, será realizado um questionário utilizando a plataforma Google Forms para que os indivíduos possam preencher. Sendo assim, espera-se identificar a Fintech mais utilizada e quais as percepções dos clientes sobre os serviços ofertados pelas fintechs através das dimensões da qualidade. O trabalho é composto por introdução, desenvolvimento, discussão, conclusão e referências.

Palavras-chave: Fintechs. Bancos digitais. dimensões da qualidade

Resumen

Este artículo científico tiene por finalidad evidenciar la revolución en el sistema bancario, a través de un breve histórico e identificar la percepción de los individuos sobre la calidad de los servicios ofrecidos por Fintechs (actuales bancos digitales), startups que presten servicios relacionados con el ámbito financiero, de acuerdo con las dimensiones de calidad establecidas en el método SERVQUAL, que se aplicará un cuestionario con 22 preguntas y se utilizará la escala de Likert, y a su vez sólo se extraerá la frecuencia relativa de cada respuesta. De este modo, se realizará un cuestionario utilizando la plataforma Google Forms para que las personas puedan rellenar. Por lo tanto, se espera identificar a Fintech más utilizada y cuáles son las percepciones de los clientes sobre los servicios ofrecidos por fintechs a través de las dimensiones de la calidad. El trabajo se compone de introducción, desarrollo, discusión, conclusión y referencias.

Palabras clave: Fintechs. Bancos digitales. dimensiones de la calidad.

Abstract

This scientific article aims to highlight the revolution in the banking system, through a brief history and identify the perception of individuals on the quality of the services offered by Fintechs (current digital banks), startups that perform services related to the financial area, according to the quality dimensions established in the SERVQUAL method, which will be applied a questionnaire with 22 questions and will be used the Likert scale, and in turn only extraction of the relative frequency of each response will occur. This way, a questionnaire will be conducted using the Google Forms platform so that individuals can fill in. Therefore, it is expected to identify the most used Fintech and what the customer's

perceptions about the services offered by fintechs through the dimensions of quality. The work consists of introduction, development, discussion, conclusion and references.

Keywords: Fintechs. Digital banks. Quality dimensions.

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo demonstrar a revolução do sistema bancário desde os primórdios das trocas comerciais sem moeda até os dias atuais em que surgiram as fintechs (startups financeiras), que são bancos totalmente digitais. Então pesquisou-se a história dos bancos físicos, o surgimento dos primeiros caixas eletrônicos e o quanto isto influenciou a mudança dos hábitos da sociedade naquela época, até o surgimento das primeiras contas feitas totalmente de formas digitais atualmente.

Deste modo explorou-se jornais como o Estadão de São Paulo, autores que explicitam as mudanças do sistema físico para o digital. Além disso, buscou-se revelar as percepções dos indivíduos sobre a utilização dos serviços ofertados pelas contas digitais, de acordo com os critérios de qualidade, estabelecido na ferramenta SERVQUAL (que estará adaptado) e será aplicado um questionário utilizando o Google Forms, a fim de identificar a percepção dos clientes de acordo com as dimensões da qualidade, onde será retirada a frequência relativa de cada resposta.

A intencionalidade deste artigo científico é contribuir de forma positiva para a sociedade e os usuários dos serviços ofertados pelas fintechs, que são startups que fazem parte do sistemas financeiros digitais, de forma eficiente pela população e para que as empresas possam melhorar a qualidade dos serviços ofertados, a fim de diminuir os custos e reclamações, tendo como finalidade principal aumentar a percepção de qualidade dos seus serviços para os clientes, tornando-os fiéis e satisfeitos. Portanto, o presente artigo tem como finalidade explorar a nova tendência do sistema bancário, através do surgimentos das contas digitais provocadas pelas Fintechs (Technology Financial) e mostrar a percepção da sociedade a respeito da utilização e aceitação das contas digitais e seus serviços, o que envolve as dimensões da qualidade e com isso, a avaliação da qualidade de serviços propostos pelas contas digitais, ao longo do desenvolvimentos será abordado o histórico do sistema bancário, a revolução; as fintechs e os tipos, os bancos tradicionais; depois a metodologia, a demonstração dos dados dos questionário, a conclusão e a referência.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Histórico

As primeiras operações de créditos e empréstimos surgiram através dos fenícios que, há 1000 a.C, ocuparam a península Ibérica e realizaram as primeiras trocas comerciais, atos constantes naquela região. Contudo, o sistema financeiro comercial estabeleceu-se no período das cruzadas, no qual eram emitidos papéis que assemelhavam-se aos cheques e podiam ser descontados onde houvesse um lugar que representasse a instituição financeira. Ao longo dos anos, outras iniciativas foram aparecendo e assim surgiu em 1406, o primeiro banco do mundo, Banco de San Giorgio, em Gênova, Itália.

No Brasil, o início do sistema financeiro foi marcado pelo surgimento do primeiro banco, em 1808, o Banco do Brasil, criado pelo príncipe regente D. João quando veio para o Brasil, fugindo de Napoleão Bonaparte e se instalando na cidade do Rio de Janeiro, e em 1861; no segundo reinado, surgiu a Caixa Econômica Federal, por intermédio do rei D. Pedro II. Além dessas organizações financeiras, outras contribuíram para a concretização do sistema financeiro brasileiro no do século XX, como a Inspeção Geral dos Bancos (1920), a Câmara de Compensação do Rio de Janeiro (1921), de São Paulo (1932), e com a entrada dos bancos estrangeiros no país.

Os bancos adotavam um sistema completamente burocrático, com abundância de funcionários que despendiam um grande número de recursos materiais e financeiros, alto tempo de duração das transações e a inflexibilidade dos sistemas. Antes das contas digitais, os clientes apenas podiam realizar suas atividades bancárias na agência na qual possuíam a conta, conforme o horário disponível para o atendimento do banco, e obrigatoriamente com a ajuda e execução de um funcionário do banco.

Consequentemente, em 1983, os bancos brasileiros começaram a realizar investimentos em sistemas computadorizados, portanto o primeiro caixa eletrônico do País foi fundado no Estado de São Paulo, em Campinas, pelo banco Itaú. O que representou uma grande inovação no modo de executar as operações que incluíam saques, depósitos e consultas de saldo através de uma máquina automatizada, e não através de um funcionário. Consoante Saconi (2018), na época em que os terminais foram instalados, os clientes demoraram a se acostumar com a tecnologia, o que demandava a ajuda de funcionários capacitados para atuarem nos terminais prestando auxílio.

Para Lindgren Jr (2001) a inserção dos caixas eletrônicos causaram profundas mudanças nos sistemas bancários, pois estes estavam retraídos pelas barreiras causadas pelo horário de funcionamento e pela necessidade das transações financeiras somente ocorrerem pessoalmente e com o amparo de funcionários. Sendo assim, houve uma expansão tecnológica, geográfica e de disponibilidade, na qual foi possível aumentar a disponibilidade de atendimento aos clientes através do caixas eletrônicos que funcionavam durante os 7 dias da semana e por 24h, em diferentes lugares e sem a necessidade de criação de mais agências, causando uma alta flexibilidade com a criação de um canal físico e além disso,

Desde então, a sociedade brasileira vivencia uma transição de atividades bancárias que antes eram realizadas de forma presenciais, burocratizadas, com papelórios e que exigiam alta disponibilidade de recursos e tempo, agora passam para o mundo digital, na qual as funções são desempenhadas por máquinas, tablets, celulares e computadores, desenvolvidas com a utilização da internet; em menor tempo e em diferentes lugares é possível desempenhar diversas tarefas, ou seja, simples operações realizadas por pessoas, hoje, são realizadas de forma completamente virtual. Deste modo, as instituições financeiras estão adotando cada vez mais atividades que diminuam a presença física dos seus clientes e dos seus funcionários. Pois, sabe-se que um funcionário em um “chat” pode atender a um maior número de pessoas em mensagens virtuais do que fisicamente. Então as organizações também tendem a economizar com as instalações, funcionários, recursos financeiros, materiais e custos de manutenção quando escolhem atuar no ramo de empresas que deixem de ser físicas.

E, essa é a nova tendência do mercado financeiro, as contas digitais. Nas quais ofertam serviços rápidos e com menor tarifas para certos tipos de transações bancárias. Logo não se observa mais instituições tradicionais e sim uma revolução tecnológica nos serviços financeiros e, conseqüentemente, tem como principal finalidade melhorar o resultado, desempenho e captar mais clientes e manter a fidelidade destes, o que coloca os canais e instalações físicas como caixas eletrônicos e as agências financeiras cada vez mais considerados decadentes e inservíveis para as atuais exigências sociais. Por sua vez, houve o aumento dos investimentos em modernização bancária nos últimos anos o que causou a expansão do uso de internet banking, mobile banking e o surgimento e expansão das Fintechs (startups relacionadas à tecnologia financeira), que surgiram com o objetivo de dinamizar, otimizar e diminuir os serviços e tarifas do sistema financeiro.

2.2 Fintechs

Segundo Lopes e Zilber (2017), as Fintechs (technology e financial) são startups que desenvolvem e executam serviços relacionados às áreas financeiras, utilizando a tecnologia e inovação como o seu principal diferencial. Muitas delas destacam-se por apenas existirem no mundo digital, ou seja, não possuem agência física. Por sua vez, os seus clientes são pessoas que decidiram resolver tudo pelo computador ou celulares, sem perder tempo com deslocamento, dinheiro com transporte e tempo de atendimento. De acordo com o livro Fintech – Desafios da Tecnologia Financeira (pág 1, Cap. Fintech Portugal):

Fintech, acrônimo frequentemente utilizado para designar *serviços financeiros e tecnologia*, procura referir um amplo universo de inovações tecnológicas com implicações potencialmente transformadoras para sistema financeiro, os seus intermediários e usuários.

Essas startups caracterizam-se por serem especialistas em um nicho financeiro e oferecer os mesmos produtos e serviços das agências físicas, como: empréstimos, investimentos, cartões de créditos, contas bancárias, sistemas de pagamento, além do mais importante que é a oferta de aplicativos

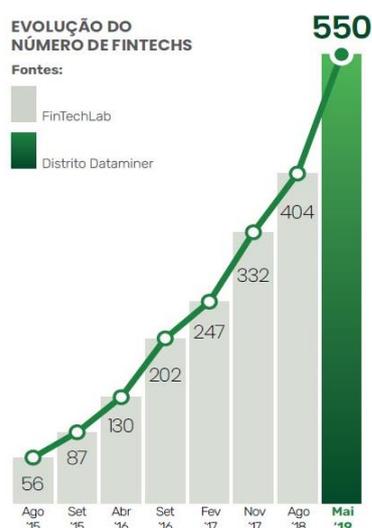
financeiros para um maior acompanhamento, controle e gerenciamento da renda do indivíduo ou da empresa. Elas distinguem-se pela alto investimento tecnológico, maior dinamismo e flexibilidade, pouca ou quase nenhuma burocracia, oferta de serviços específicos e baixas tarifas, propondo assim soluções inovadoras. Consoante Keating e Khedmatgozar (2013), a utilização da internet por empresas nas áreas financeiras e a mudança dos seus sistemas e processos por meio da interferência da tecnologia da informação (TI), trouxeram uma revolução aos sistemas e processos de bancos.

Vale ressaltar que não existe diferença entre banco digital e fintech, uma vez que o banco digital é uma das especialidades existentes entre as fintechs. Sendo assim, existem modalidades distintas dessas startups: fintech de pagamento (mobile Money), gerenciamento e finanças, empréstimos entre pessoas (P2P lending), Seguros (Insurtechs), Investimentos, Crowdfunding, Criptomoedas e blockchain. Desta maneira, as principais startups brasileiras de tecnologia e finanças são: Nubank, Banco Inter, Banco Original, C6 Bank e Agibank.

De acordo com Jawardhena e Foley (2000), as empresas procuram novos modos de gerenciar receitas e ao mesmo tempo em que ocorre a procura, existe uma imprescindibilidade de diminuição de custos e despesas através da aplicação de tecnologia e inovação, além da diminuição de funcionários. Portanto, essa procura autoriza que novas empresas flexibilizem o seu acesso a mercados que antes eram limitados por grandes corporações, por intermédio da utilização das competências de relacionamento virtual com clientes e colaboradores, além das ideias fundamentadas com o apoio tecnológico.

E, conseqüentemente, as fintechs tornaram-se uma tendência mundial, com a finalidade de dinamizar as relações entre instituições financeiras, clientes e seus dinheiros. Em, 2017, a Venture Scanner realizou uma pesquisa que no mundo existiam cerca de duas mil empresas desse ramo; no Brasil, o relatório da FinTechLab, revelava que havia 244 fintechs. Já em 2018, houve um crescimento expressivo; passando para mais de 5,5 mil empresas no mundo e no Brasil - 377 fintechs, como consta na pesquisa realizada pela Finnovation. Atualmente, existem cerca de 550 fintechs no Brasil, informa a pesquisa de estudo Fintech Mining Report 2019, realizada pela Distrito. Dessas, 231 surgiram entre 2016 e 2018. Com relação à divisão geográfica, o Sudeste possui o maior número de startups do meio financeiro, são 74,5%. O Sul está em segundo, com 17,9%, seguido pelo Nordeste (4,7%), Centro-Oeste (2,2%) e Norte (0,7%).

Gráfico1: Evolução do Número de Fintechs.



Fonte: <https://www.mobiletime.com.br/noticias/09/05/2019/brasil-possui-550-fintechs-e-21-delas-sao-de-meios-de-pagamento/>

Segundo CANESIN (2019), a primeira mudança a surgir para favorecer as fintechs, foi o advento da lei 12.865/13, que uniu as organizações de pagamento ao Sistema de Pagamento (SPB), proporcionando o surgimento de modalidades de contas e o aumento do uso de inovação e tecnologias

no setor de meios de pagamentos, com a finalidade de impulsionar a competição entre as instituições bancárias. Ademais, o Conselho Monetário Nacional sancionou em 2018, a resolução 4.656/18, que ratificou o surgimento de duas modalidades de instituição financeira; deste modo, Sociedades de Créditos diretos (SDC) e Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Entretanto, as restrições colocadas pelo Banco Central, com a finalidade de impossibilitar intervenção econômica no mercado financeiro, as fintechs regularizadas aumenta a competitividade no mercado a segurança e a confiança.

O Conselho Monetário Nacional permitiu, através da Resolução 4.480, no dia 25 de abril de 2016, a abertura e utilização de conta corrente e poupança por meio dos bancos digitais; sendo assim, tornou-se permitida a atuação dos bancos completamente digitais. Inclusive, em janeiro de 2018, o Banco Central autorizou que as contas pudessem ser fechadas e abertas para Microempreendedores por bancos digitais, com a finalidade de flexibilizar as tomadas de decisões e escolhas ao financiamento e empréstimo. Contudo, segundo KASTNER (2019), as fintechs apenas podem ser transformadas em instituições financeiras se possuírem R\$ 1 milhão de patrimônio.

De acordo com levantamento realizado, em 2016, pelo Jornal Estadão e pela Faculdade Getúlio Vargas (FGV), patrocinados pelo Banco Itaú, existem seis tipologias de Fintechs, as quais são:

- **Pagamentos:** As fintechs de pagamentos são as que estão em maior número no Brasil e simplificam o processo de compra e venda. Há empresas, por exemplo, que oferecem máquinas de cartão sem cobrar a taxa de aluguel. Outras se destacam com cartões de crédito, débito e pré-pago.
- **Gestão Financeira:** São plataformas que reúnem serviços para simplificar suas contas. Incluem desde controle de despesas e gestão de orçamento pessoal até como ser eficiente no uso do cartão de crédito. Para empresas, podem ajudar na gestão, com ferramentas para controle fiscal, folha de pagamento, faturamento e contabilidade.
- **Empréstimos e Negociação de Dívidas:** São aplicativos e sites que aproximam quem precisa e quem empresta dinheiro. Variam de plataformas de microfinanciamento até serviços de renegociação de dívidas. Como fintechs de crédito não têm autorização do Banco Central para fazer empréstimos, essas empresas precisam estar necessariamente associadas a um banco ou financeira para operar.
- **Crowdfunding:** Basicamente, servem para levantar recursos de forma coletiva. Muito usadas para captar investimento em causas sociais, novos empreendimentos e projetos culturais.
- **Investimentos:** Há muitas formas de aplicar seu dinheiro. As fintechs adotam mecanismos de busca e algoritmos, usando a tecnologia para analisar opções e propor investimentos diferentes dos tradicionais.
- **Eficiência Financeira:** Com o uso da tecnologia, essas fintechs verificam identidade de usuários, protegem transações financeiras e previnem fraudes, atuando na segurança das operações. Ajudam empresas do mercado financeiro, sejam fintechs ou não.
- **Blockchain & Bitcoin:** Blockchain é o nome do ambiente onde ocorrem transações de forma descentralizada. Ou seja, contratos, registros, operações financeiras e transferências de valores são feitos diretamente entre as partes na nova plataforma contábil. Essas transações usam mais de 600 moedas virtuais, chamadas de criptomoedas. O bitcoin é a principal, utilizada na maior parte dessas operações.
- **Seguros:** Se a dúvida é sobre como escolher um seguro, há fintechs com ferramentas que comparam valores e serviços das corretoras com rapidez.

3. METODOLOGIA

A fim de averiguar a qualidade dos serviços pela sociedade das atuais startups financeiras, faz-se necessária a adoção da ferramenta SERVQUAL, a qual permite a identificação da percepção dos clientes

pelos serviços prestados pelas fintechs, através do uso de 5 dimensões da qualidade. Esta ferramenta possibilita conhecer quais dimensões da qualidade os clientes consideram fundamentais na hora de escolher um serviço.

O instrumento da Qualidade Percebida (SERVQUAL) foi criado por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). De acordo com os pesquisadores, a qualidade em serviços é influenciada por cinco dimensões da qualidade, de acordo com os aspectos fundamentais e valores conforme os quais os usuários avaliam o produto ou serviço que recebem. Organizada por ordem decrescente de importância para os clientes, são estas: confiabilidade, responsabilidade, segurança, empatia e aspectos tangíveis.

Consoante as dimensões da Escala Servqual (LOVELOCK, 2001), a confiabilidade retrata a execução do serviço de forma correta e como prometido; a responsabilidade é a dimensão que mede e avalia a receptividade da empresa e de seus funcionários e a segurança refere-se à competência dos funcionários e precisão de suas ações. A empatia mede a capacidade dos funcionários de colocarem-se no lugar do cliente vivenciando seus sentimentos e necessidades. Por fim, a tangibilidade refere-se às instalações físicas e a todos os outros aspectos físicos como equipamentos, pessoas e material de comunicação.

A partir de cada uma dessas dimensões a escala Servqual, é perguntado como o cliente avalia o desempenho real daquela empresa. Para isso a escala Servqual possui 22 itens para medir o nível real mensurando as cinco dimensões de qualidade nos serviços. Essas questões são respondidas utilizando-se uma escala Likert de 1 a 7, sendo 5 perguntas para cada dimensão. Nela os extremos são marcados como excelente e medíocre. Utilizou-se a plataforma google forms para a aplicação da entrevista.

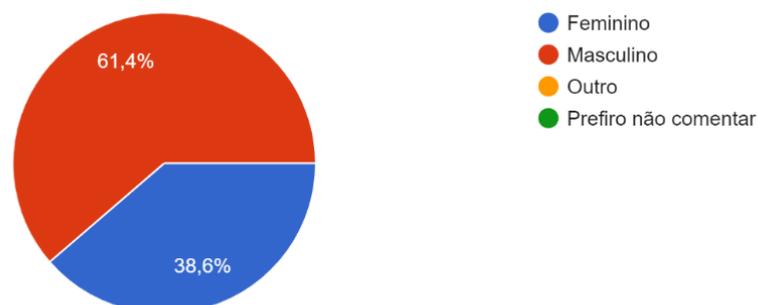
Por sua vez, haverá adaptação do SERVQUAL, uma vez que busca-se apenas saber a percepção dos clientes utilizando a frequência relativa sobre as respostas dadas, a fim de averiguar a percepção que a sociedade possui a respeito dos serviços prestados pelas empresas digitais.

4. RESULTADOS

A pesquisa fora aplicada, tendo 44 respostas. Portanto, observou-se que a maioria do público que utiliza os serviços de bancos digitais ,como as fintechs, são homens. Isso demonstra que os homens continuam tendo mais poder aquisitivo que as mulheres e por causa da estrutura social brasileira, patriarcal. Logo, os homens possuem mais acesso às informações comparado às mulheres. Refle a população economicamente ativa, que é a masculina, de acordo com o IBGE. Como pode-se observar abaixo:

1. Qual gênero você se identifica?

44 respostas

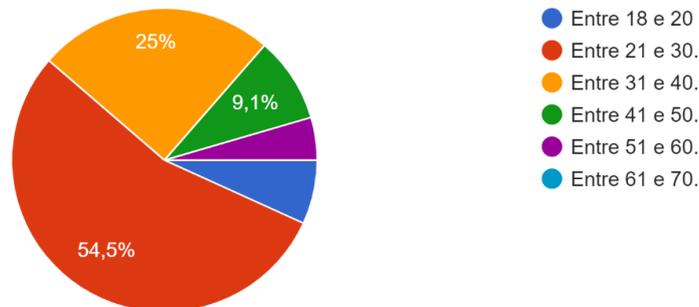


O público adulto é que aparece como maioria na utilização das contas digitais, uma vez que a população economicamente ativa é a adulta, que representa a maioria na pirâmide etária, consoante o IBGE. Logo, é a que mais realiza transações bancárias. Por sua vez, os jovens estão segundo lugar,

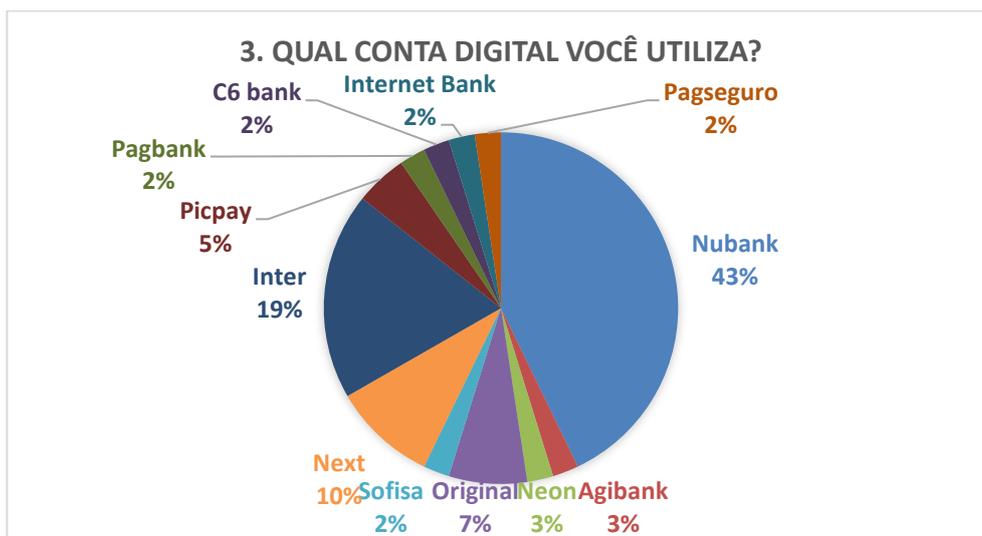
devido à flexibilidade dos serviços e sendo característica desta nova geração, a utilização de serviços digitais. Além disso, pode-se perceber que os idosos são os que menos utilizam os serviços, pois desconfiam da tecnologia e muitos não têm acesso ou não sabem como utilizar celulares, computadores e dentre outros aparelhos. Como pode ser observado abaixo:

2. Qual é a sua idade?

44 respostas



A conta digital mais utilizada é a do Nubank, pois é a que oferece mais vantagens em termos de transações gratuitas, além de ser menos burocrática e mais flexível.



As vinte e duas questões utilizadas do questionário SERVQUAL, demonstraram que como relação aos aspectos tangíveis, a percepção que os clientes que utilizam contas digitais têm é de que essa dimensão da qualidade é considerada excelente. Pois, a porcentagem variou de 41% a 32% na escala 7 (Excelente) de Likert. O que demonstra que as empresas investem em marketing visual para atrair e manter os clientes. Com relação à segunda variável, confiabilidade, a Escala 7 variou entre 34% e 25%, tendo a maioria das escolhas.

Mas percebe-se que as empresas de contas digitais quase que regularmente (23% das escolhas dos entrevistados) insistem em manter registros que estejam com erros. Consoante a dimensão capacidade de resposta, no geral também foi considerado um serviço prestado com excelência, uma vez que a variação das respostas na escala 7 foram entre 30% e 27%. Contudo, percebe-se uma certa dificuldade das empresas digitais em responderem os seus clientes por estarem realizando outras atividades (23% considerou este serviço como regular). Os usuários do serviço também tiveram a percepção de que as contas digitais oferecem segurança, sendo consideradas excelentes, os percentuais

de escolhas na escala 7 foram entre 34% e 36%. A dimensão da empatia também fora considerado um servido de excelência, tendo a escala 7 variando entre 30% e 36%. Sendo assim, a percepção que a sociedade tem desse serviço é de que os funcionários atendem bem aos seus clientes.

Portanto, observou-se que a sociedade possui uma percepção dos serviços prestados pelas empresas digitais como excelentes e que elas atingem de forma excelente as cinco dimensões da qualidade. Entretanto, deve-se pensar em investir na melhoria de alguns serviços, como capacidade de resposta e confiabilidade em que alguns itens foram considerados como regulares tendo 20% das escolhas.

| Dimensões da Qualidade | Escalas | | | | | | |
|--|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Aspectos Tangíveis | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. As empresas de contas digitais excelentes têm equipamentos de aparência moderna. | 0% | 0% | 2% | 14% | 25% | 18% | 41% |
| 2. Os sites e aplicativos das empresas de contas digitais excelentes são visualmente atractivas. | 0% | 0% | 2% | 16% | 11% | 30% | 41% |
| 3. Os sites, aplicativos e os serviços de atendimento das empresas de contas digitais excelentes têm uma aparência agradável. | 0% | 0% | 2% | 16% | 7% | 30% | 45% |
| 4. Numa empresa de contas digitais excelente, os elementos materiais relacionados com o serviço (folhetos, estados de conta, etc.) são visualmente atractivos. | 2% | 0% | 5% | 27% | 16% | 18% | 32% |
| Confiabilidade | | | | | | | |
| 5. Quando as empresas de contas digitais excelentes prometem fazer algo em certo tempo, fazem-no. | 5% | 2% | 5% | 16% | 23% | 16% | 34% |
| 6. Quando um cliente tem um problema, as empresas de contas digitais excelentes mostram um interesse sincero em solucioná-lo. | 7% | 2% | 5% | 11% | 27% | 23% | 25% |
| 7. As empresas de contas digitais excelentes realizam bem o serviço à primeira vez. | 5% | 0% | 7% | 7% | 11% | 32% | 39% |
| 8. As empresas de contas digitais excelentes concluem o serviço no tempo prometido. | 5% | 2% | 5% | 11% | 23% | 20% | 34% |
| 9. As empresas de contas digitais excelentes insistem em manter registos isentos de erros. | 9% | 0% | 5% | 23% | 18% | 20% | 25% |
| Capacidade de Resposta | | | | | | | |
| 10. Numa empresa de contas digitais excelente, os empregados comunicam aos clientes quando se concluirá a realização do | 2% | 11% | 5% | 11% | 23% | 18% | 30% |

| | | | | | | | |
|---|----|----|----|-----|-----|-----|-----|
| serviço. | | | | | | | |
| 11. Numa empresa de contas digitais excelente, os empregados oferecem um serviço rápido aos seus clientes. | 2% | 7% | 9% | 7% | 14% | 27% | 30% |
| 12. Numa empresa de contas digitais excelente, os empregados estão sempre dispostos a ajudar os clientes. | 2% | 2% | 2% | 20% | 23% | 18% | 32% |
| 13. Numa empresa de contas digitais excelente, os empregados nunca estão demasiado ocupados para responder às perguntas dos clientes. | 7% | 5% | 2% | 23% | 16% | 20% | 27% |

| Segurança | | | | | | | |
|--|----|-----|----|-----|-----|-----|-----|
| 14. O comportamento dos empregados das empresas de contas digitais excelentes transmite confiança aos seus clientes. | 7% | 0% | 2% | 16% | 20% | 20% | 34% |
| 15. Os clientes das empresas de contas digitais excelentes sentem-se seguros nas suas transações com a organização. | 0% | 2% | 2% | 16% | 25% | 18% | 36% |
| 16. Numa empresa de contas digitais excelente, os empregados são sempre amáveis com os clientes. | 0% | 0% | 9% | 18% | 18% | 20% | 34% |
| 17. Numa empresa de contas digitais excelente, os empregados têm conhecimentos suficientes para responder às perguntas dos clientes. | 2% | 0% | 5% | 16% | 20% | 23% | 34% |
| Empatia | | | | | | | |
| 18. As empresas de contas digitais excelentes dão aos seus clientes uma atenção individualizada. | 2% | 7% | 7% | 14% | 14% | 20% | 36% |
| 19. As empresas de contas digitais excelentes têm horários de trabalho convenientes para todos os seus clientes. | 0% | 2% | 7% | 18% | 20% | 23% | 30% |
| 20. Uma empresa de contas digitais excelente tem empregados que oferecem uma atenção personalizada aos seus clientes. | 7% | 0% | 5% | 14% | 16% | 23% | 36% |
| 21. As empresas de contas digitais excelentes preocupam-se com os melhores interesses dos seus clientes. | 2% | 11% | 5% | 16% | 9% | 25% | 32% |
| 22. Os empregados das empresas de contas digitais compreendem as necessidades específicas dos seus clientes. | 7% | 5% | 2% | 11% | 25% | 14% | 36% |

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A respeito deste artigo científico, pode-se observar que os resultados esperados foram alcançados. Uma vez que as empresas digitais mostram-se mais flexíveis comparados aos serviços dos bancos tradicionais e, portanto, o serviço destas são considerados excelentes de acordo com a percepção da sociedade; mostrando-se deste modo, como uma tendência a permanecer e se fortalecer na contemporaneidade. E, assim como os bancos físicos, os bancos digitais não estão isentas de erros ou de desconfiança por parte de seus usuários. Uma vez que a pirâmide etária brasileira é composta por adultos, que são a maior parcela economicamente ativa e masculina, logo são os que mais utilizam os serviços dos bancos digitais. Logo, percebe-se uma necessidade em investir no público feminino para que também possam passar a utilizar os serviços ofertados pelos bancos digitais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANCO CENTRAL DO BRASIL.

Site: <https://www.bcb.gov.br/htms/public/BancosEstaduais/livros_bancos_oficiais.pdf>.

BUTCHER, Isabel. **O Brasil possui 550 fintechs e 21% delas são meios de pagamentos**, 2019.

Site: <<https://www.mobiletime.com.br/noticias/09/05/2019/brasil-possui-550-fintechs-e-21-delas-sao-de-meios-de-pagamento/>>.

CANESIN, Giulliana. **O desafio regulatório das fintechs**, 2019.

Site: <<https://migalhas.uol.com.br/depeso/299254/o-desafio-regulatorio-das-fintechs>>.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração Geral e Pública. 2ª. ed. Barueri. 2014.

CORDEIRO, António. **Fintech – Desafios da Tecnologia Financeira**. Almdina, 2017.

FGV e JORNAL ESTADÃO site: <Quais são os tipos de fintech? (estadao.com.br)>.

HANAFIZADEH, P., Keating, B. and Khedmatgozar, H.R. (2014) **A Systematic Review of Internet Banking Adoption. Telematics and Informatics**.

JAYAWARDHENA, C.; FOLEY, P. **Changes in the banking sector—the case of Internet banking in the UK. Internet Research**, v. 10, n. 1, p. 19-31, 2000.

JORNAL ESTADÃO DE SÃO PAULO. Site: <<https://acervo.estadao.com.br/noticias/acervo,ha-30-anos-o-primeiro-caixa-eletronico-no-brasil,8995,0.htm>>. Hora:21:05. Data: 02/06/2020.

LINDGREN JR, J. H. Marketing na Internet. In: CZINKOTA, M. R. **Marketing: As Melhores Práticas**. Porto Alegre:Bookman, 2001.

LOPES, Y.; ZILBER, M. A. **Inovação e Vantagem Competitiva**. RIT-Revista Inovação Tecnológica, v. 7, n. 02, 2018.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços Marketing e Gestão**. São Paulo: Editora Saraiva,2001.

PARASURAMAN, A. **The SERVQUAL Model: Its Evolution and Current Status**. Anais eletrônicos, 2000.

SACONI, Rose. **Há 30 anos, o primeiro caixa eletrônico no Brasil**. Estadão, 2013. Disponível em: . Acesso em: 01 abril 2019.

KASTNER, Tássia Jornal do Brasil. SÃO PAULO, SP (FOLHAPRESS). Site: <<https://www.jb.com.br/economia/2019/04/996220-apos-um-ano--so-4-fintechs-obtem-aval-do-bc-para- virar-instituicao-financeira.html>>.

Recebido em: 19/04/2021

Aceito em: 20/05/2021

Endereço para correspondência:

Nome: Hérica Henrique do Nascimento

E-mail: hericahenrique@hotmail.com



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons Attribution 4.0](#)