



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTÔNIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

MÔNICA DOS SANTOS ALVES

**A ASCENSÃO DOS BANCOS DIGITAIS E SUAS IMPLICAÇÕES SOBRE OS
MODELOS BANCÁRIOS TRADICIONAIS NO BRASIL: Uma Revisão Integrativa da
Literatura**

**PATOS-PB
2024**

MÔNICA DOS SANTOS ALVES

**A ASCENSÃO DOS BANCOS DIGITAIS E SUAS IMPLICAÇÕES SOBRE OS
MODELOS BANCÁRIOS TRADICIONAIS NO BRASIL: Uma Revisão Integrativa da
Literatura**

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Graduação em Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharela em Administração.

Área de concentração: Administração Financeira

Orientador: Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva

**PATOS-PB
2024**

MONICA DOS SANTOS ALVES

A ascensão dos Bancos Digitais e suas implicações sobre os modelos bancários tradicionais no Brasil: Uma Revisão Integrativa da Literatura

Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) apresentado ao Curso de Graduação em Bacharelado em Administração da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Administração Financeira.

Aprovada em: 25 / 10/ 2024 .

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado digitalmente
 FRANCISCO ANDERSON MARIANO DA SILVA
Data: 27/10/2024 15:06:38-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente
 WELLINGTON CANDEIA DE ARAUJO
Data: 27/10/2024 08:54:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dr. Wellington Candeia de Araujo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

Documento assinado digitalmente
 ARETUZA CANDEIA DE MELO
Data: 27/10/2024 15:03:55-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof. Dra. Aretuza Candeia de Melo
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

A474a Alves, Mônica dos Santos.

A ascensão dos bancos digitais e suas implicações sobre os modelos bancários tradicionais no Brasil [manuscrito] : uma revisão integrativa da literatura / Mônica dos Santos Alves. - 2024.

78 f. : il. color.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Me. Francisco Anderson Mariano da Silva, Coordenação do Curso de Administração - CCEA".

1. Bancos Tradicionais. 2. Bancos Digitais. 3. Inovações Tecnológicas. 4. Tomada de Decisão. I. Título

21. ed. CDD 332.1

A minha família, pelo apoio, confiança e persistência, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente, quero agradecer a Deus, pela concessão da vida, do estar com saúde e ter coragem para buscarmos e lutarmos por nossos objetivos e sonhos a cada dia. Por nos conceder paciência e visão ao longo prazo diante de uma conquista tão importante como essa, que é a de se tornar uma graduada, e muito mais que isso, ser um profissional excepcional, fora de curva, promessa essa, que nos fazemos ao sonharmos em entrar num curso de tamanha importância, como é o caso do curso de Administração. A ti Senhor, toda honra e toda glória, por me ajudar e me abençoar até aqui.

Quero agradecer imensamente a minha mãe, Dona Francilene, e ao meu pai, Senhor Anailton, que apesar de não terem tido a oportunidade de estudarem na vida, incentivou e fez tudo que era possível e impossível para ver suas filhas terem um futuro diferente. As minhas irmãs, Monielle e Monaliza, agradeço por estarem na torcida por mim, sempre buscando me ajudar, e me fazendo entender que sempre podemos ir mais longe, que sempre podemos sonhar e lutar pelos mesmos. Também quero elucidar os meus agradecimentos ao meu companheiro de vida, meu namorado Filipe Ítalo, por ser essa pessoa que sempre me amparou e me auxiliou nos momentos difíceis, me ajudando a se tornar mais forte e a vencer cada obstáculo.

Por fim, quero agradecer especialmente ao meu professor e orientador Francisco Anderson Mariano da Silva, por todo apoio, incentivo e orientações não só agora neste presente estudo desenvolvido, mas por todo o período acadêmico onde estivemos juntos em diversos projetos e monitorias da universidade. Muito obrigada por tudo e saiba, és um profissional muito admirável. E aos meus colegas de curso, foi incrível conhecê-los, dividir dias de lutas e glórias, e ainda tornar as nossas experiências únicas. Saibam que sempre estarei na torcida, almejando o sucesso e o crescimento de cada um de vocês.

Então Samuel pegou uma pedra e a ergueu entre Mispá e Sem; e deu-lhe o nome de Ebenézer, dizendo: "Até aqui o Senhor nos ajudou".

(1 Samuel 7:12)

RESUMO

A digitalização bancária já é uma realidade comum atualmente, como avanço disso, são os bancos digitais. O presente trabalho estudou a transformação digital no setor bancário brasileiro, ressaltando a evolução dos bancos tradicionais frente ao crescimento das instituições digitais. Devido aos avanços dos bancos digitais, os bancos tradicionais tiveram e passaram por entraves gerados pelos novos entrantes no mercado. Perante o exposto, tornou-se necessário uma análise sobre os aspectos ocasionados pela era da digitalização que impactaram o setor bancário tornando-se imprescindível a aplicação nas rotinas financeiras, as principais tendências e os desafios gerados pela digitalização bancária. Também foi estudado os impactos e consequências produzidas pelos bancos digitais aos bancos tradicionais. Para isso, teve-se como objetivo geral a investigação do impacto da tecnologia e inovação nas instituições financeiras, sejam elas tradicionais ou digitais, nos serviços e atendimento prestados aos usuários. Mediante isso, realizou-se uma revisão integrativa da literatura com estudos obtidos através das bases de dados como o Portal de Periódicos da Capes, Proquest e SciELO, durante o período de 2013 a 2023, utilizando como amparo ao trabalho, a metodologia PRISMA. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa, no objetivo de descrever, classificar e interpretar as informações obtidas por meio de dados levantados no estudo. Os dados em que foram obtidos por meio de buscas em bases de dados e bases abertas de autarquias e associações, como o Banco Central do Brasil e da FEBRABAN, foram analisados por meio de gráficos de combinação, dispersão e evolução. Com fundamento nos dados obtidos, foi-se confirmada a influência da inovação na decisão do consumidor e nas rotinas das instituições. Foi identificado a relevância das inovações tecnológicas no setor bancário tanto para os bancos tradicionais como para os consumidores, e como é crucial a adaptação às tecnologias para a sobrevivência e evolução dos bancos tradicionais. Os dados tornaram-se evidentes a disparidade existente entre os bancos tradicionais e digitais, possibilitando-se compreender as vantagens e desvantagens de cada segmento, o que torna decisivo ao cliente na tomada de decisão final.

Palavras-chave: Bancos Tradicionais; Bancos Digitais; Inovações Tecnológicas; Tomada de Decisão.

ABSTRACT

Banking digitalization is already a common reality today, as an advancement of this are digital banks. This work focused on digital transformation in the Brazilian banking sector, highlighting the evolution of traditional banks in the face of the growth of digital institutions. Due to advances in digital banks, traditional banks have experienced and experienced obstacles generated by new entrants to the market. In view of the above, it became necessary to analyze the aspects caused by the era of digitalization that impacted the banking sector, making their application in financial routines mandatory, such as the main trends and challenges generated by banking digitalization. The impacts and consequences produced by digital banks on traditional banks were also trained. To this end, the general objective was to investigate the impact of technology and innovation on financial institutions, whether traditional or digital, on the services and assistance provided to users. Therefore, an integrative review of the literature was carried out with studies obtained through databases such as the Capes Journal Portal, Proquest and SciELO, during the period from 2013 to 2023, using the PRISMA methodology as support for the work. To this end, qualitative and quantitative research was carried out, with the aim of describing, classifying and interpreting the information obtained through data collected in the study. The data obtained through searches in databases and open databases of authorities and associations, such as the Central Bank of Brazil and FEBRABAN, were analyzed using combination, dispersion and evolution graphs. Based on the data obtained, the influence of innovation on consumer decisions and the routines of institutions was confirmed. The relevance of technological innovations in the banking sector was identified for both traditional banks and consumers, and how adapting to technologies is crucial for the survival and evolution of traditional banks. The data made clear the disparity between traditional and digital banks, making it possible to understand the advantages and disadvantages of each segment, which makes it decisive for the customer in making the final decision.

Keywords: Traditional Banks; Digital Banks; Technological Innovations; Decision Making.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Fluxograma do processo de seleção dos artigos para o presente método de revisão, baseado na metodologia PRISMA	45
Gráfico 1 - Proporção de CPFs com relacionamento bancário	50
Gráfico 2 - Proporção de CNPJs com relacionamento bancário	52
Gráfico 3 - Quantidade de agências no Brasil	54
Gráfico 4 - Número de clientes por bancos	56
Gráfico 5 - Número de clientes por bancos	60
Gráfico 6 - Evolução dos canais de transações ao longo do período de 2013 a 2023	62
Gráfico 7 - Proporção das transações bancárias por tipo de canal	63
Gráfico 8 - Composição das transações bancárias por tipo de canal	64

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Pontos utilizados do checklist da metodologia PRISMA	35
Quadro 2 - Critérios de inclusão e exclusão	39
Quadro 3 - Teste de <i>strings</i> de buscas em Português	40
Quadro 4 - Teste de <i>strings</i> de buscas em Inglês	41
Quadro 5 - Teste de <i>strings</i> de buscas em Espanhol	42
Quadro 6 - Seleção de Artigos	45
Quadro 7 - Seleção de Artigos	47
Quadro 8 - Seleção de Artigos	48
Quadro 9 - Bancos Tradicionais no Brasil	54
Quadro 10 - Bancos tradicionais e seus bancos digitais	56
Quadro 11 - Bancos Digitais no Brasil	57
Quadro 12 - Conveniências e inconveniências das instituições financeiras	64
Quadro 13 - Conveniências e inconveniências das instituições financeiras	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Instituições financeiras em funcionamento no Brasil

54

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ATM	Automatic Teller Machine ou Automated Teller Machine
BACEN	Banco Central do Brasil
BC	Banco Central do Brasil
Bi	Bilhão
CCS	Cadastro de Cliente do Sistema Financeiro Nacional
CI	Critérios de Inclusão
CE	Critérios de Exclusão
CNPJ	Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
CPF	Cadastro de Pessoa Física
EFT	Exchange Traded Funds
FEBRABAN	Federação Brasileira de Bancos
IA	Inteligência Artificial
KYC	Know Your Customer
M	Milhões
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico
POS	Point of Sale
PROER	Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional
s.d.	Sem data
SFN	Sistema Financeiro Nacional
TIC	Tecnologias da informação e comunicação
UNICAD	Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central

LISTA DE SÍMBOLOS

R\$	Real, a moeda brasileira
%	Porcentagem
&	Conjunção "e"

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	16
1.1 Questões Problema.....	18
1.2 Objetivo Geral.....	19
1.3 Objetivos Específicos.....	20
1.4 Justificativa.....	20
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	22
2.1 Bancos tradicionais.....	22
2.2 Impactos e consequências da era digital (inclusão digital).....	24
2.3 Bancos digitais.....	28
3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO.....	32
3.1 Revisão integrativa da literatura.....	32
3.2 Metodologia PRISMA.....	33
3.3 Desenvolvimento e análise da Metodologia.....	34
3.4 Elaboração de pergunta norteadora.....	36
3.5 Critérios de elegibilidade.....	36
3.5.1 Critérios de Inclusão - (CI).....	36
3.5.2 Critérios de Exclusão - (CE).....	36
3.6 Período de busca.....	37
3.7 Fontes de informação.....	37
3.8 Seleção dos estudos.....	40
3.9 Fluxograma.....	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	67
REFERÊNCIAS.....	70

1 INTRODUÇÃO

O banco é uma organização financeira que tem como especialização a intermediação do dinheiro entre poupadores e tomadores, estes, são os que precisam de empréstimos. Estas instituições providenciam serviços financeiros para os seus clientes, como empréstimos, saques, investimentos, dentre outros. Além disso, eles são supervisionados pelo Banco Central (BC), que se empenha com total dedicação para que as regras e os regulamentos do Sistema Financeiro Nacional (SFN) estejam sendo respeitadas e cumpridas por eles (Banco Central do Brasil, [s.d.]).

A operação bancária era extremamente burocrática até o ano de 1980. O progresso no setor, teve início com a automação do sistema, que possibilitou também o começo das instalações dos “caixas eletrônicos”, em meados da década de 80, o que iria resultar na drástica contenção na quantidade de colaboradores nas agências, maiormente entre os que executavam a função de caixas.

No decênio de 1990, a área de processamento de dados iniciou-se a substituição por computadores centrais, uma vez que, a mesma tecnologia digital utilizada nestes, da mesma forma, permitiu a instalação de computadores nas agências, viabilizando a aptidão de cada uma delas no desenvolvimento de inúmeras funções. Passando na década que se aproximava para um formato de assessoria de investimentos, e a partir do período XXI, com a massificação do uso da internet e dos mecanismos digitais diversos (Molina, 2004).

Depois de seis planos econômicos decepcionantes, o Brasil conquistou, com a inserção do Plano Real (1994), a estabilidade dos preços e o controle da inflação. Entretanto, após conquistar esse feito, foi verificada uma incapacidade por meio das instituições bancárias no que diz respeito a promoção espontânea dos ajustes essenciais para a sobrevivência das mesmas, frente ao novo panorama econômico, onde, dezenas de instituições financeiras faliram, reproduzindo-se custos sociais e financeiros (Banco Central do Brasil, 2019).

Nessa conjuntura, o sistema financeiro nacional passou-se pela modernização, tendo início por volta da década de 1990, através do PROER, o Programa de Estímulo à Reestruturação e ao Fortalecimento do Sistema Financeiro Nacional. Pode ser destacado ainda as mudanças normativas e legais, as reformas institucionais inseridas pelo Banco Central do Brasil (BACEN), a introdução dos bancos estrangeiros no Brasil e a fixação das diretrizes do Acordo da Basiléia (Banco Central do Brasil, 2019).

Essas mudanças táticas e estratégicas tiveram como principais decorrências uma condensação do mercado em enormes organizações, especialmente no setor privado (Paula; Marques, 2006). Aspirando a diferenciação, as instituições bancárias têm procurado a eficiência em processos e a melhoria contínua, e também, uma busca acelerada pela inovação e pela digitalização da relação banco-cliente.

O sistema financeiro é um dos setores que mais se notam tais mudanças, em específico, o sistema bancário, que logo após a crise de 2008, iniciou a implantação de forma mais frequente de tecnologia no dia a dia organizacional (Katori, 2017). Essa união de serviços financeiros com o uso em massa da tecnologia é um fator relevante para contínuas inovações que conseguem modificar a condução do sistema financeiro, ademais do relacionamento com usuários e intermediadores (Peixoto, 2018).

Conforme Fama (1980) clarifica, um banco é considerado um intermediário. Contudo, a internet está mudando o modo como os prestadores de serviços financeiros executam o seu papel. Tem-se a modificar principalmente a maneira do sistema bancário. Em outras palavras, está a modificar a maneira dos serviços bancários e o formato como esses serviços são prestados. Como desfecho, para haver competição na circunstância digital em transformação, é necessário que os bancos se adaptem. Sendo assim, os bancos do futuro, tanto os definidos como desafiantes, necessitam de desenvolver a mudança da liquidez, a confiança, os dados, a digitalização dos serviços financeiros e a concorrência. Nesse enquadramento, concentram-se os bancos históricos na reinvenção. Já os bancos desafiantes, estão, todavia, a iniciar com um quadro em branco.

O banco mudou ao longo dos anos o seu perfil ao investir em tecnologia. A obtenção e evolução dos softwares foi superado o de hardwares a contar de 2014, segundo como afirma a Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN, 2018), tornando-se consequentes por 50% dos R\$ 19,5 bilhões que foram investidos em 2017 pelas instituições bancárias em oposição a 32% que foram investidos em hardwares. Outrossim, os bancos fizeram um investimento de 52% do total das tecnologias recentes em *Analytics* e Computação Cognitiva, em busca de uma interação digital melhor com seus clientes. Até então, de acordo com a FEBRABAN (2018), o perfil das instituições bancárias brasileiras de investir em softwares, tem como propósito tornar prioritário as transações com movimentação financeira na internet (82% dos bancos) e nos canais *mobile* (77% dos bancos).

O ramo bancário tem atravessado enormes transformações em seu meio, com a admissão de novos públicos e intermediários, integração, aumento na concorrência e aperfeiçoamento nos serviços (Laukkanen; Pasanen, 2008; Ho *et al.*, 2020). O tamanho

estimado do setor bancário digital ultrapassou a marca dos 7 bilhões de dólares em 2017 e o aumento previsto é maior que 9 bilhões de dólares até o ano de 2024 (Bhutani; Wadhvani, 2018).

A esfera bancária está em constantes mudanças e diversificando as suas operações comerciais como efeito de uma subversão digital. O assunto da conversão digital nas tarefas organizacionais dos bancos comerciais também está despertando a atenção e interesse dos acadêmicos, empresas e legisladores. A evolução de softwares financeiros e bancários, soluções bancárias móveis, serviços bancários digitais, entre outros, a fim de acolher a necessidade do cliente sobre qualquer questão do setor (Indriasari; Gaol; Matsuo, 2019).

Esta modificação transforma principalmente o formato como as instituições bancárias comerciais operam e promovem qualidade aos clientes. Há tempos, que os especialistas estavam curiosos em busca de entender como a transformação digital afetaria as instituições bancárias comerciais na criação de valor. A organização da conversão digital e a performance das organizações têm demonstrado ser desafiante para gestores e estudiosos, apesar de que, muitas instituições têm aplicado recursos e tempo significativo no tema em questão (Do *et al.*, 2022).

Como tipo bem recente e evidente dessa inovação são os Bancos Digitais, organizações geradas na época de 2013, entre o âmbito do mercado tradicional, que até esse tempo, tinha o investimento direcionado a inovação de processos com a finalidade específica de aumentar sua rentabilidade. A transformação para uma interação digital com os clientes passou-se a ser um componente estratégico primordial para todos os bancos (Marques; Freitas; Paula, 2022).

O presente estudo visa identificar o impacto e o processo de transformação passado pelos bancos tradicionais perante o surgimento dos bancos digitais. A atual pesquisa, de caráter exploratório, fez a estimativa dos usuários de serviços financeiros, no tocante à adesão às instituições bancárias físicas e digitais no Brasil. Integra-se aos conteúdos característicos do setor bancário, uma imensa veemência do conceito de inovação tecnológica. Esta tecnologia em questão, está a agregar nas transformações, no qual, o mercado bancário tem passado nos últimos 40 anos e acrescentar valor ao cliente.

1.1 Questões Problema

O atual século XXI transportou em sua posse inovações tecnológicas disruptivas, resultando em uma nova geração digital em desenvolvimento. Recursos de comunicação e

tecnologia de informação que concatena simultaneamente e em qualquer lugar, indivíduos e serviços, via tablet e *smartphones*, é um cenário mundial, como também, brasileiro. Há uma cadeia gigantesca de possíveis clientes caracterizados como “não bancarizados” inerentes a criação *millenial*, identicamente denominado nativos digitais, que procuram por serviços que se encontrem acessíveis no momento em que achar necessário.

Segundo o Exame (2023), estima-se que as pessoas desbancarizadas correspondem atualmente a 16% dos indivíduos adultos. Por esta razão, as instituições bancárias vêm aplicando em projetos que fortifiquem para a transformação digital em suas corporações, e não apenas, via adequação de serviços ou produtos, e sim, incluindo o padrão de operações e negócios, para então assim, superar esse obstáculo financeiro e econômico no Brasil.

A importante Série Cidadania Financeira, publicada pelo Banco Central (BC) em sua nova edição, trouxe que, na sua pesquisa realizada no ano de 2021, através dos dados da Global Findex, os indicadores demonstraram um avanço significativo na porcentagem de brasileiros, onde, que alegam ter uma conta em uma instituição bancária.

No entanto, a enorme transformação surgiu a partir da pandemia de Covid-19. No momento em que o Auxílio Emergencial foi elaborado para manter o sustento das famílias brasileiras, foi exigido pela Caixa Econômica Federal que os contemplados com o auxílio abrissem uma conta digital. De forma extraordinária e veloz, milhares de pessoas, que não tinham uma conta em banco, foram introduzidos no sistema (VEJA, 2023).

Segundo o relatório do Banco Central, no ano de 2017, 57% dos brasileiros, ou seja, 154 milhões de indivíduos não tinham conta corrente. Já no ano de 2022, o relatório traz uma porcentagem de 82% dos brasileiros, isto significa que, 190 milhões de indivíduos estavam possuindo conta corrente e tinham acesso aos serviços financeiros, inerentemente a parcela mais pobre (CNN BRASIL, 2023).

Diante do contexto acima mencionado, a presente pesquisa visa responder às seguintes questões: Q1 - Qual o impacto da atual era digital sobre os bancos tradicionais? Q2 - Qual a influência e consequência que as instituições digitais têm sobre as instituições tradicionais no atendimento? Q3 - Qual a influência e consequência que as instituições digitais têm sobre as instituições tradicionais na prestação de serviços? Q4 - Quais os desafios vivenciados ou a serem vivenciados por essas instituições nos seus âmbitos no Brasil? Em vista disso, com a finalidade de responder estas questões, no subtópico seguinte, serão percorridos o objetivo geral e os objetivos específicos.

1.2 Objetivo Geral

O objetivo desta pesquisa foi investigar o impacto da inovação e da tecnologia nas instituições financeiras, através dos sistemas tradicionais e digitais, nos serviços e atendimento prestados aos usuários.

1.3 Objetivos Específicos

- Identificar a influência e a relevância da inovação e tecnologia sobre as instituições financeiras brasileiras em seus diversos âmbitos, explorados por meio de trabalhos realizados;
- Compreender os desafios enfrentados pelas instituições financeiras tradicionais ao não incorporar tecnologias digitais em seus processos;
- Classificar e reunir as peculiaridades dos trabalhos a partir da explanação de uma sucinta síntese das contribuições relatadas de cada um;
- Proporcionar considerações que apontam os relevantes conhecimentos, vantagens e desvantagens, lacunas dos segmentos e argumentos concernente ao estudo proposto.

1.4 Justificativa

Para Botelho, Cunha e Macedo (2011, p. 4), a justificativa de uma pesquisa está, por outra perspectiva, no propósito do tipo do estudo, o qual é a de replicar uma questão clínica intrínseca, por intermédio da detecção, triagem e análise avaliada da qualidade e da legitimidade dos indicadores científicos expostos em estudos primários e, também, pela probabilidade de utilização dos resultados descobertos (transformações a serem realizadas) na condição no qual se gerou a questão.

O estudo em tela, intitulado de revisão integrativa, acerca da avaliação do atendimento e serviços prestados pelas instituições bancárias físicas e virtuais para com seus clientes e usuários, em razão da importância do conhecimento, este estudo se justifica pelos motivos relatados a seguir.

Com o passar do tempo, os demandantes por serviços bancários foram ficando mais exigentes e valorizando atributos como: custos mais baixos, mais agilidade nas transações, menos burocracia, mais comodidade e segurança, entre outros.

De acordo com dados do Banco Central, até outubro de 2022, no Brasil possuíam em média 5,2 contas ativas em diferentes instituições financeiras do Sistema Financeiro Nacional. A fim de dispor de uma representação do avanço, há 10 anos, essa apuração apresentava uma média de 2,1 contas por indivíduo e, até mesmo no fim de 2018, esse indicador era de somente 2,4 contas (VALOR INVESTE, 2023). Segundo o site Exame (2023) a pesquisa divulgada pelo *Ranking idwall* de Experiência Digital, apresentou um crescimento no Brasil em 2023 de 14,2% em comparação ao ano de 2022, ultrapassando 1,2 bilhão em contas ativas em bancos. O estudo também indicou que o número médio por indivíduo cresceu de 3,5 em 2020 para seis em 2023.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A fundamentação teórica é um espaço com a visão de ampliar o conhecimento e as definições pertinentes já entendidos na literatura, neste tópico realiza-se o resgate do agregado bibliográfico existente na literatura sobre revisão integrativa, bancos tradicionais, bancos digitais, impactos e consequências da era digital sobre instituições bancárias convencionais, levantando um fundamento sólido para debater sobre a relação entre a facilidade e escolha de adesão aos serviços digitais ou tradicionais pelos usuários e o resultado dessa anuência para o setor bancário brasileiro.

2.1 Bancos tradicionais

Apropriado ao que diz Freixas e Rochet (2018), uma instituição bancária é uma organização dos quais os procedimentos compreendem a captação de entradas e na cessão de financiamentos ou empréstimos aos seus clientes, podendo ser pessoa jurídica ou física. Fortuna (2008) salienta que as instituições bancárias são corporações que tem como propósito a dedicação para, assim, proporcionar aos seus investidores e poupadores condições adequadas a contínua corrente entre seus consumidores.

Em um contraponto, Paula (1999) ressalta que, no Brasil, as instituições financeiras não são exclusivamente intermediários financeiros, isto porque, na construção do sistema financeiro, os bancos se transformaram em agenciadores operantes de alocação e compartilhamento de recursos. Enquanto Shumpeter (1982), enfatiza a função e importância de um banco, destacando que a base inicial de uma instituição bancária é conceder créditos e possibilitar a concessão de empréstimos como compensação, um retorno.

Com um olhar mais econômico, Qureshi, Zafar e Khan (2008), reiteram que a dimensão das instituições financeiras para a economia dos países é ocasionada através da forma moderna em que tais bancos buscam disponibilizar uma diversidade de serviços e produtos numa só estrutura. Não obstante, as enormes estruturas indicam a relevância do setor para a economia local, nacional e global; desta forma, é explícito a apreensão que o aumento de competitividade pode surgir devido à contínua movimentação de recursos nestas organizações (Shaffer, 1993).

Para Costa (2017), os bancos são entidades dotadas de poder e a queda de uma das grandes entidades ocasionaria um vácuo. O autor afirma que ainda hoje vivemos uma transformação do setor financeiro em um cenário de corrida digital. O ambiente progressivo

em busca de competitividade no setor financeiro é gerado devido ao avanço de inúmeros canais de atendimento. A exemplo da adoção do canal *internet banking*, que trouxe como decorrência um número maior de ações concedidas, seja às pessoas, seja a capacidade computacional, viabilizando maiores vantagens aos bancos e aos próprios consumidores (Qureshi; Zafar; Khan, 2008).

Em seu trabalho Javawardhena e Foley (2000), fala que o setor bancário está submetido a forças externas e internas, tornando-se as mudanças resultantes das forças externas as econômicas, tecnológicas, políticas e sociais, e as resultantes de forças internas a estrutura da organização no processo de evolução e adaptação e o potencial de seus colaboradores de se adaptarem. Entre as mudanças externas nas quais as instituições encontram-se atravessando em enorme fração dos setores, situa-se a digitalização de extensa fração dos processos diários, tornando claro o movimento denominado economia digital (Dapp, 2014). Até mesmo setores estáticos como o bancário, incontinentemente sofrem duras mudanças com a chegada da digitalização dos processos, possibilitando o surgimento de novos modelos de negócios como instituições de financiamentos coletivos e microempréstimos (Wagner, 2012; Leong *et al.*, 2017).

As instituições bancárias tradicionais enfrentaram o escalamento da concorrência adotando tecnologias digitais em resultado (Stulz, 2019), gerando suas próprias instituições bancárias digitais com o objetivo de atender às expectativas crescentes dos clientes de maneira ágil e eficiente (Citigroup, 2019). As táticas se modalizaram bastante e compreendem o começo de programas de incubação de empresas do tipo *FinTech*, a formação de fundos de risco para o financiamento de *FinTechs*, a concretização de parcerias e a evolução interna de suplementares *FinTechs* (Romanova; Kudinska, 2016).

Os protótipos bancários tradicionais estão mudando em razão do excesso de novos entrantes no mercado, como exemplo de neobancos contestadores ou bancos virtuais simplesmente digitais e *start-ups* que utilizam tecnologia financeira no ramo. As enormes instituições estão investindo na digitalização dos seus serviços no intuito de se diferenciarem das *start-ups* de tecnologia financeira que detém de tecnologia e inovação (Wewege; Lee; Thomsett, 2020).

As instituições financeiras tradicionais estão se redirecionando para o canal digital e contribuindo com organizações *fintechs* para expandir o número de usuários de *smartphones* e da própria internet, aderindo plataformas bancárias digitais e móveis para disponibilizar a estes clientes produtos e serviços alinhados às suas necessidades e expectativas, para então assim, promover excelentes experiências bancárias, entre elas: pagamentos mais seguros,

hábeis e satisfatórios, assim como a redução dos custos operacionais dos processos (Wewege; Lee; Thomsett, 2020).

2.2 Impactos e consequências da era digital (inclusão digital)

Consoante Tigre (2014), no momento em que uma empresa produz inovação, as vantagens econômicas se restringem à própria organização inovadora e a seus consumidores, isto é, uma inovação somente conceberá efeitos econômicos positivos para todas as pessoas quando disseminada entre diferentes organizações, ramos e regiões, procriando novas atuações e mercados. A implantação de novas tecnologias acontece de maneira desigual entre as esferas da economia, a esfera que sair na frente perpetra com maiores vantagens por ter tido o primeiro progresso, à medida que os outros o seguem gradativamente. Tais progressos, na esfera de serviços bancários, indicam que as inovações que sucederam em palavras de Tecnologia da Informação (TI), produziram inúmeras mudanças significativas (Silva *et al.*, 2018).

A época da informação, mediante conteúdos digitais, trouxe como possibilidade a criação de novos conhecimentos e maneiras dos indivíduos se reestruturarem socialmente em redes, e também de terem um progresso maior e melhorias no que se concerne às conjecturas de subsistência (Castells, 1996 *apud* Lopes, 2007). No entanto, Dimaggio *et al.* (2001 *apud* Lopes, 2007) ressalta uma razão negativa: a discrepância estrutural no que diz respeito ao acesso à tecnologia que é essencial para disseminar o conhecimento. Essa diferença causa uma segregação de indivíduos, pela razão de não se portar somente pelo o acesso à tecnologia, e sim do seu egresso de entidades sociais que transitaram a estar conectadas a estas (Wilbon, 2003).

Comumente, Silveira (2005 *apud* Mattos; Chagas, 2008) ressalta que de forma histórica o acesso à tecnologia em geral simbolizou uma ferramenta de riqueza e poder, e a desigualdade que existe na atualidade no acesso às TICs é simplesmente a continuidade desse sistema. Por conseguinte, o autor enaltece a dimensão e valia que é a adoção da inclusão digital como uma forma de política pública.

Já Ramonet (1998 *apud* Mattos; Chagas, 2008) mostra que a intensificação da dessemelhança entre regiões se espelha imediatamente no acesso da população aos meios digitais. De acordo com o autor, a rede global, denominada Internet, gerou novas diferenças no qual ele intitula por “infopobres” e “inforricos”. Para a investigação, ou não, dessas dessemelhanças, o autor aponta a relevância de verificar a infraestrutura telefônica e questões

que envolvem o processo de alfabetização dessas áreas. Ainda que novas tecnologias aprofundem com mais intensidade as desigualdades sociais e entre áreas, aquelas do mesmo modo se apresentam como um instrumento poderoso para exceder estas, exemplificando, com políticas de ingresso global ao acesso à internet para as populações mais pobres (Santos, 2003).

O argumento de Aun e Angelo (2007 *apud* Mattos; Chagas, 2008) é bem pertinente onde o expõem que a maior quantidade de informação é que a inclusão digital nasce como um meio poderoso para travar o desmembramento informacional entre as pessoas. Castells (2002 *apud* Santos, 2003) preconiza a magnitude que o acesso à internet traz, dado que, distintivamente da televisão, as pessoas que fazem uso dela da mesma forma, podem criar conteúdos, atribuindo mais robustez à rede. Deste modo, de acordo com o que as pessoas têm de acesso às tecnologias, terá impactos nos padrões futuros de comunicação e cultura.

Mcnamara (2000 *apud* Lopes, 2007) reitera que o conhecimento e a informação no século XXI tem se transformado numa condição primordial no desenvolvimento das pessoas, população e territórios. Contudo, é evidente que, nas regiões em desenvolvimento, por consequência de sua baixa tecnologia e infraestrutura precária, existem impasses na efetivação e uso das TICs.

Ademais dos impasses estruturais, há também uma relutância, nessas mesmas regiões, por parte da sua nação, em compreender e acolher que políticas de acesso a TICs são importantes, em virtude de que estes não solucionaram nem mesmo dessemelhanças mais antigas, bem como o acesso à saúde, educação e saneamento básico, entre outras áreas (Mariscal, 2005 *apud* Lopes, 2007).

É destacado pelo autor Proenza (2003 *apud* Mattos; Chagas, 2008) que os países que detêm de renda per capita menor e/ou mais concentrada, são pontualmente aqueles que exibem os mais convincentes indicadores de segregação em palavras informacionais. Mariscal (2005 *apud* Lopes, 2007) finaliza afirmando ainda que os países em desenvolvimento não enxergam a tecnologia como algo fundamental, o desenvolvimento dela produz externalidades favoráveis, tal como mitiga os obstáculos básicos, apontados anteriormente.

Todavia, para se investigar o feito da inclusão digital, é indispensável analisar o fato oposto, ou seja, a exclusão digital. O autor Santos (2003) explica que exclusão digital é a exclusão da população com baixa renda, o que facilita ao não acesso à informação através da internet, pelo motivo de residirem sobretudo em áreas ou territórios periféricos. Residir nessas áreas e possuir uma renda baixa possibilita o não acesso à tecnologia da informação, e também, quando o possui, reembolsa-se mais caro por serviços com qualidade reduzida.

Lopes (2007) esclarece que a exclusão digital é normalmente determinada como uma objeção do acesso desproporcionado a TICs. De acordo com a OCDE (2001 *apud* Lopes, 2007), exclusão digital se qualifica pelas distintas classes socioeconômicas em termos de possibilidades de acesso à internet e às tecnologias da informação. A agilidade no que diz respeito ao processo de inclusão também é motivo pertinente, dado que, quanto mais vagaroso é o processo de aquisição das novas tecnologias pelos indivíduos mais pobres, se torna maior a possibilidade de se manter a dissemelhança antecedente (Mattos; Chagas, 2008).

Há elementos essenciais para a inclusão digital: as TICs, a educação e a renda. Afirma Lopes (2007) que caso os três elementos não forem aplicados juntamente, qualquer procura por inclusão irá falhar, tendo em vista que não adianta possibilitar o acesso à tecnologia e renda, como exemplo, a um indivíduo, se este, não tiver educação. De maneira que esse tripé permite que este indivíduo possa deixar de ter uma função passiva de somente consumir informações, passando também a produzir conhecimento (Silva Filho, 2003).

A mudança digital é capaz de disponibilizar chances para os bancos se beneficiarem das principais ações potentes para gerarem consequências sustentáveis, aperfeiçoando a sua base de clientes e competências operacionais que já existem, consolidando a relação e fazendo uso da big data para entender as necessidades dos clientes. Estas instituições podem evoluir além dos básicos serviços como: contas correntes, hipotecas, cartões de crédito, financiamentos de seguros e automóveis, para biosistemas financeiros importantes. Ir ademais do foco, possibilita aos bancos uma rede de valor entre as indústrias e a chance de criarem os seus próprios “biosistemas” oferecendo os serviços que os clientes almejam a um custo mais acessível e com maior vantagem (Wewege; Lee; Thomsett, 2020).

O setor bancário está passando por uma mudança digital absoluta, motivado pela busca dos clientes por interesse e prontidão no processo de transferência de reserva por meio de canais móveis e online (Phaneuf, 2019). O exercício é fortemente regulamentado e possui o suporte de uma estrutura monolítica de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e Know Your Customer (KYC), na qual, a mudança necessita da aprovação do regulador. O conhecimento através da tecnologia motivou as instituições *fintech* não bancárias a ofertar serviços bancários aos clientes e está crescendo rapidamente dentro do seu próprio nicho (Allan; Massu; Svarer, 2013; Cheston; Rhyne, 2016).

Nos últimos anos, a transição digital tem afetado profundamente a vida pessoal e profissional das pessoas (Kaplan; Haenlein, 2019). Esta metodologia de transição configura umas das etapas mais desafiadoras para as organizações (Saarikko; Westergren; Blomquist, 2020), uma vez que, pode ocasionar uma transformação incômoda. Na realidade, as últimas

tecnologias apoiam aplicabilidades inovadoras e escancaram novas possibilidades para a ligação em novas atribuições organizacionais, graças a estas tecnologias há chances de ser mudada a percepção das tecnologias de informação e comunicação, as chamadas TICs, e a sua função de qualidade (Bharadwaj *et al.*, 2013; Paiva *et al.*, 2021). Como consequência, os principais procedimentos comerciais, estruturas organizacionais, produtos, teorias de gestão e processos, estão sendo transformados e redesenhados devido às otimizações tecnológicas (Ramos; Ferreira; Barata, 2011; Simões *et al.*, 2020).

Os autores Kaplan e Haenlein (2019), enfatizam ainda mais nesta concepção na condição da sociedade como um todo, e não somente em condições organizacionais, conceituando a mudança digital como “a integração da tecnologia digital em todas as áreas da sociedade e as mudanças que resultam dessa integração”. Para mais, os autores declaram que a mudança digital é a utilização da tecnologia digital em novos modos para solucionar dificuldades tradicionais.

Essas novas tecnologias associam-se a uma transformação de paradigma que abrange a mudança digital e a inteligência artificial (IA). Para fortalecer este último tipo de ferramenta, é imprescindível um investimento de forma intensiva em palavras não somente de valores monetários, como também de tempo e de pessoal (Lee, 2017). O passado tem apresentado que novas tecnologias podem quebrar enormes organizações em todas as áreas se elas se apresentarem incapazes de se adaptarem (Nylén; Holmström, 2015).

No decorrer da última década, a transformação para os negócios online obteve exaltação, e uma área no qual os serviços online estão tornando-se cada vez mais hegemônico é o setor bancário, posto que, uma enorme extensão de instituições bancárias iniciou o oferecimento destes serviços. Ross (2015) presumiu que 40% das organizações pereceriam nos próximos anos se não tivessem êxito na transformação por meio da adoção de novas tecnologias. A crescente utilidade da Inteligência Artificial (IA) e das tecnologias digitais estão, de certa forma, mudando todo o setor dos serviços financeiros, inquietando as rotinas tradicionais dos agentes, principalmente as dos bancos tradicionais (Demertzis; Merler; Wolff, 2017; Rodrigues *et al.*, 2020).

Por causa dessa evolução tecnológica, apareceram novos serviços financeiros e produtos. Este costume procedeu a novos entrantes nos mercados financeiros de varejo. Drasch, Schweizer e Urbach (2018) justifica que, o ramo bancário também está prontamente suscetível a mudanças estruturais. Hoje em dia, essas modificações são ocasionadas pelas tecnologias inovadoras e pela digitalização, que produziram novas demandas de clientes e novos serviços bancários (Rodrigues *et al.*, 2020). Especialmente, para as instituições

bancárias tradicionais com sistemas desatualizados, fazer a mudança para o digital é semelhante à evolução de uma nova instituição. Estas instituições também não podem esquecer-se dos seus clientes que já existiam ao conquistar e passar a servir a novos clientes (Nemet, 2009; Paiva *et al.*, 2021).

2.3 Bancos digitais

Ao passar dos anos foram surgindo inúmeras inovações em todas as áreas da economia, até mesmo no setor financeiro. A criação de caixas eletrônicos, das máquinas de cartão de crédito e o ingresso da inteligência artificial nos processos bancários trouxeram como vantagens a rapidez e a redução dos custos de transação. Entre estes progressos, existe um mais atual que tem causado ambiguidades sobre seu compromisso na economia, os famosos bancos digitais. Estas organizações abrangem uma enorme cadeia de serviços financeiros disponibilizados, a começar do setor de pagamentos, investimentos e crédito até a gestão financeira e seguros. Os bancos digitais, são conceituados como instituições financeiras tecnológicas, sendo estas, não possuidoras de agências físicas e possibilitando aos seus clientes a realização de todos os processos por meios digitais, a exemplo do celular e computador (Damacena, 2022).

O banco tradicional manteve-se inalterado e incontestado praticamente até que o bancos digitais iniciaram com o protótipo bancário que se baseou em agências no início da década de 1990. A título de exemplo, o banco que teve início nesse modelo foi o Stanford Federal Credit Union, nos EUA, em 1994. No começo, os serviços bancários online e o número de agências bancárias locais foram consideravelmente reduzidos em todo o mundo. Simultaneamente, ocorre um crescimento constante na quantidade de bancos digitais em todo o mundo. A organização ING Direct foi uma disruptora digital original, iniciando como um banco unicamente online em 1996 e conquistando mais de 20 milhões de clientes em 9 países no decorrer de aproximadamente uma década, sem a precisão de fazer investimentos em infraestruturas físicas. Outro exemplo pertinente a se citar, o banco *fintech* 'N26', foi autorizado pela primeira vez para um licenciamento bancário em 2013. Estas instituições digitais procedentes são o setor de evolução mais rápida entre *start-ups fintech*, em razão de que oferecem vantagens e comodidade no setor bancário, exemplificativamente, uma queda de quase 40% nas visitas bancárias (Wewege; Lee; Thomsett, 2020).

No que concerne a repercussão do uso do atendimento *online* no desempenho dos bancos, os autores Hernando e Nieto (2007) coordenam um trabalho pertinente aos bancos

espanhóis e comprovaram que a repercussão no desempenho dessas instituições, aferida por vários indicadores, foi otimista, normalmente, a datar de um ano e meio depois da sua adoção. Tais instituições estudadas mostraram melhores resultados tanto em seu desempenho operacional quanto em sua rentabilidade. Também foi possível constatar pelos autores que o canal Internet se faz complemento ao atendimento das agências, de maneira nenhuma um substituto.

Ciciretti *et al.* (2009) classificaram inúmeros conceitos de *internet banking* e sua consequência na rentabilidade das instituições bancárias italianas. Em conformidade com os outros autores citados, a consequência foi positiva. Os estudiosos alertam que, em seu trabalho puderam identificar o efeito que a internet tem sobre o resultado dos bancos, não ocorrendo assim isoladamente, mas que, até então, era cedo para aferir o efeito sistemático que o *internet banking* pode provocar nos resultados dos bancos.

Oliveira e Malogolli (2016) acrescenta declarando que o ramo de serviços monopoliza grande parte dos investimentos em tecnologia e, dentro desse ramo, onde mais é aplicado é no ramo bancário, no qual, embora de ter suportado pequena transformação em palavras de prestação de serviços ao passar dos anos, investe de maneira significativa em tecnologia da informação.

Cernev *et. al.*, (2009) asseguram que a indústria bancária vem, há vários anos, aplicando seus recursos ativamente em Tecnologia da Informação, permitindo que, gradativamente mais, sua reputação fosse vinculada ao seu uso. Na opinião dos autores Facó *et. al.*, (2009), é indiscutível o valor que a tecnologia tem no avanço e nas inovações do ramo bancário, dimensão que se apresenta tanto de modo direto — na criação de produtos e distribuição — quanto no modo indireto — no desenvolvimento através do celular, servindo de impulso para invenção de novos produtos e serviços bancários remotos mediante *mobile*.

O ramo bancário, ao tornar massivo o uso da tecnologia em sua operacionalização e em suas estratégias competitivas, viabiliza a desobstrução ou amenização das longas filas das agências físicas, de maneira que os clientes conseguem, com praticidade e pelo meio digital, fazer consultas de saldo, pagar boletos, fazer transferências, e outras finalidades (Oliveira; Anjos, 2017). Já Guimarães e Souza (2017), ressaltam que, por causa das inúmeras vantagens obtidas, a redução dos custos operacionais e do volume de atendimentos nas agências, entre outras coisas, o processo de capital em TICs apresenta-se inconvertível.

Com o progresso e avanço dos serviços financeiros eletrônicos tradicionais, aconteceu o surgimento de novas instituições no ramo, que utilizam a tecnologia, não somente como favorecedor para ceder os serviços já ofertados convencionalmente, mas também, um

instrumento revolucionário que cessa a cadeia de valor, desprezando os canais vigentes (Ryu, 2018).

As transformações nos aspectos das tarefas do dia a dia espelham completamente no setor financeiro. O conceito de independência do cliente é uma parcela do propósito de conduta de aproximadamente todo o setor bancário, que se familiariza usando novas áreas de interação com foco em atração e o mantimento de clientes. As instituições bancárias digitais participam da concorrência com as instituições tradicionais tomando um posicionamento distinto e atraindo outros tipos de clientes, que tempos atrás eram ignorados por bancos tradicionais (Buchak *et al.*, 2017).

É realidade o que a digitalização tem causado ao setor bancário, percebe-se o quão alavancado foi o crescimento dos então bancos digitais, e que os mesmos alcançaram em pouco tempo, uma enorme aceitação quanto no que diz respeito à clientela, sendo expressa no volume de usuários, que conseguem serem tão enormes ou até superiores que os bancos tradicionais. Apesar disso, é relevante destacar outras particularidades que transformam estes bancos tão apreciados, ao menos no Brasil. Também é pertinente ressaltar que, em sua maioria, estes bancos não cobram taxa de manutenção, tornando-se, assim, atrativo para os clientes jovens e aposentados que usufruem de crédito de bancos tradicionais. Ademais, estes bancos têm vantagens, tendo em vista que não possuem agências físicas, conseguindo centralizar sua atenção no atendimento de suporte por e-mail, por telefone e pelo próprio aplicativo, reduzindo custos e tempo de espera dos clientes (Damacena, 2022).

De acordo com Khera *et al.* (2021), os serviços prestados pelos bancos digitais têm sido enormes motivadores da inclusão financeira digital, cooperando para o desenvolvimento econômico. Estes autores elaboram um índice, por meio de modelagem cross-country, que permite a demonstração da inclusão financeira digital como esta, tem se tornado uma aliada forte para a economia de países grandes e em crescimento. Os autores ainda proclamam a magnitude disso na redução da desigualdade social e da pobreza.

Um tempo em que serviços bancários por via móveis e em nuvens, com experiências bancárias de segurança e personalizadas, antecipa que os bancos digitais continuarão a se desenvolverem e a serem ajustados para serem mais seguros e satisfazerem os clientes (Wewege; Lee; Thomsett, 2020). O banco digital é um disruptor posto que, desestabiliza as próprias estruturas do banco e inquieta não só os bancos, como também os intermediários. O ramo bancário está sendo reproduzido em uma lousa digital. O gerenciamento tradicional da arquitetura e da conta de silos KYC é custoso e cria um obstáculo ao acesso bancário, na oferta de valor ao cliente e no progresso da performance financeira do banco em relação com

o biosistema bancário digital em desenvolvimento. O processo de digitalização possibilita aos bancos a aptidão de ir desde a arquitetura tradicional física até o exercício bancário aberto e avante (Harte, 2015).

Os serviços bancários online, cartões de débito, cartões de crédito, transferências eletrônicas de dinheiro (EFT), realizadas por meio de caixas eletrônicos e liquidações super disformes, estão todas disponíveis através do *internet banking*. De acordo com a Accenture (2017), mediante o estudo da literatura, o banco online é, desse modo, conhecido como o banco pela internet ou pela web, no qual, alcançou e conquistou um nicho de mercado no âmbito digital.

No começo, a modernização possuía como centro os meios de retaguarda, objetivando o aperfeiçoamento dos procedimentos internos e o suporte às vendas. No decorrer dos anos e com consequências positivas, o plano foi encaminhado para outros setores das instituições financeiras. Essas organizações surgiram com o objetivo de estimular a competitividade e assistir os clientes insatisfeitos com os bancos tradicionais (Pinheiro, 2017).

3 PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

Para chegar aos objetivos apresentados nesta pesquisa, foi definido o método de revisão integrativa, conceituada detalhadamente adiante.

3.1 Revisão integrativa da literatura

Tal método permite que dado seja reunido, analisado e integrado aos resultados de conhecimentos pertinentes à área de estudo que colaboram na tomada de decisões, possibilitando a contextualização e compreensão das referências. Essa categoria de estudo, Mendes, Silveira e Galvão (2008), qualifica como um dos métodos mais aplicados atualmente.

A revisão integrativa surgiu como a possibilidade para retificar precisamente estudos com várias metodologias, tendo como exemplo, delineamento não experimental e experimental e integração de resultados. Consegue viabilizar estudos de inspeção em inúmeras esferas do conhecimento, permanecendo com a retidão metodológica das revisões sistemáticas.

Esta metodologia concede a junção de informações da literatura teórica e empírica, com o poder de direcionar à designação de compreensões, identificação de entrelinhas nos âmbitos de estudos, emenda de premissas e investigação metodológica dos conhecimentos sobre uma determinada temática. A junção de averiguações com distintas formas combinadas na revisão integrativa aumenta as chances de análise da literatura (Cooper, 1982).

Segundo Broome (2000), a revisão integrativa da literatura corresponde a uma análise extensa da literatura, colaborando para debates sobre técnicas e decorrências de pesquisas, bem como, considerações sobre a execução de pósteros estudos. A finalidade inicial desta técnica de pesquisa é adquirir uma profunda sapiência de uma determinada ocorrência, embasando-se em estudos anteriores.

Para Beyea e Nicoll (1998), é indispensável acompanhar parâmetros de precisão metodológica, intelecção na exterioridade dos resultados, de tal forma que o leitor possa discernir os aspectos reais dos estudos introduzidos na revisão.

O resumo da compreensão, dos conhecimentos introduzidos na revisão, limita dubiedade sobre recomendações padrões, admite abrangentes saberes sobre o fato fundamentado a partir dos dados disponíveis limitados e simplifica a tomada de decisões no que se refere às interferências que conseguiriam proceder no método mais efetivo e de excelente custo/benefício (Stetler *et al.*, 1998).

Conforme aponta Broome (2000), dentre os meios de revisão, a revisão integrativa é o mais extenso, sendo um benefício, visto que, concorda com a inserção conjunta de pesquisa quase-experimental e experimental, possibilitando um entendimento mais completo do tema de interesse. Deste modo, o revisor consegue desenvolver uma revisão integrativa com distintos fins, isto significa que ela pode ser conduzida para a designação de concepções, a retificação de teorias ou o diagnóstico metodológico dos estudos introduzidos de uma temática particular. A diversidade na formação da revisão integrativa, em associação com a variedade de destinos deste trâmite, propicia como resposta uma tela completa de definições complexas, de teorias ou obstáculos relativos à dinâmica do setor bancário brasileiro.

De acordo com Whitemore (2005), ainda que, a inclusão de numerosos estudos com dessemelhantes esboços de pesquisas consiga complexificar a análise, uma maior diversidade na metodologia de amostra tem o potencial de ampliar a profundidade e dimensão das conclusões do trabalho. A qualidade do procedimento de amostragem também é capaz de colaborar para uma representação compreensiva do ponto de interesse. A revisão integrativa, por fim, é a mais abundante entre os procedimentos metodológicos concernentes às revisões.

Já a revisão sistemática, por outro lado, é um resumo rigoroso de todos os estudos relacionados a uma pergunta inerente, com foco inicialmente em estudos experimentais, geralmente ensaios clínicos randomizados. Sendo assim, diferencia-se de outros esquemas de revisão, visto que, demanda exceder prováveis vieses em todas as fases, prosseguindo um trâmite ríspido de busca e triagem de pesquisas; classificação de pertinência e legitimidade dos conhecimentos encontrados; coletar, resumir e interpretar os dados resultantes de pesquisa (Galvão; Sawada; Trevizan, 2004).

Assim, para prosseguir com a elaboração da revisão integrativa, é indispensável ter-se uma exatidão metodológica na procura de evidências sobre uma determinada temática. Desta forma, Ribeiro *et. al* (2012), enuncia que esse método de elaboração tem a sequência de seis etapas, sendo elas: definição da questão norteadora para a revisão; seleção de pesquisas, que serão incluídas na amostra do estudo; representação dos atributos dos estudos revisados; análise dos estudos obtidos conforme os critérios de exclusão e inclusão estabelecidos no trabalho; interpretação, apresentação e divulgação dos resultados que foram coletados.

3.2 Metodologia PRISMA

Além disso, na literatura encontram-se poucos métodos para a evolução de uma revisão integrativa, neste estudo optou-se pela metodologia PRISMA, que se resume em um

checklist com 27 itens e um fluxograma de quatro etapas, da qual a finalidade é amparar os autores a progredirem a explanação da revisão sistemática e meta-análise (Galvão *et. al*, 2015). Esta metodologia pode ser utilizada não só para ensaios clínicos randomizados, mas também, para informes de revisões sistemáticas de distintas maneiras de pesquisas, ademais, é apropriado para análises críticas de revisões já publicadas.

3.3 Desenvolvimento e análise da Metodologia

Por consequência, levando em conta a exatidão metodológica da metodologia PRISMA e da revisão integrativa, no intuito de viabilizar a coleta de informações e dados para este trabalho, fez-se necessário a utilização do *Excel* como ferramenta de controle e extração, no qual, esta plataforma possibilitou a contabilização dos resultados encontrados, a classificação dos estudos relevantes através dos critérios de aplicação e por último, a seleção de estudos pertinentes com a área a ser estudada. Com o fim de referência, este trabalho seguiu 16 passos dos 27 pontos, estabelecidos pelo *checklist* da metodologia PRISMA, consoante o Quadro 1, a seguir.

Quadro 1 - Pontos utilizados do *checklist* da metodologia PRISMA

Seção/Tópico	N.º item do <i>checklist</i>	
TÍTULO		
Título	1	Identifique o artigo como uma revisão sistemática, meta-análise ou ambos.
RESUMO		
Resumo estruturado	2	Apresente um resumo estruturado incluindo, se aplicável: referencial teórico; objetivos; fonte de dados; critérios de elegibilidade; participantes e intervenções; avaliação do estudo e síntese dos métodos; resultados; limitações; conclusões e implicações dos achados principais; número de registro da revisão sistemática.
INTRODUÇÃO		
Racional	3	Descreva a justificativa da revisão no contexto do que já é conhecido.
Objetivos	4	Apresente uma afirmação explícita sobre as questões abordadas com referência a participantes, intervenções, comparações, resultados e delineamento dos estudos (PICOS).

MÉTODOS		
Procedimentos metodológicos	5	Indique se existe um protocolo de revisão, se e onde pode ser acessado (ex. endereço eletrônico), e, se disponível, forneça informações sobre o registro da revisão, incluindo o número de registro.
CrITÉrios de elegibilidade	6	Especifique características do estudo (ex.: PICOS, extensão do segmento) e características dos relatos (ex. anos considerados, idioma, a situação da publicação) usadas como critérios de elegibilidade, apresentando justificativa.
Fontes de informação	7	Descreva todas as fontes de informação na busca (ex.: base de dados com datas de cobertura, contato com autores para identificação de estudos adicionais) e data da última busca.
Busca	8	Apresente a estratégia completa de busca eletrônica para pelo menos uma base de dados, incluindo os limites utilizados, de forma que possa ser repetida.
Seleção dos estudos	9	Apresente o processo de seleção dos estudos (isto é, rastreados, elegíveis, incluídos na revisão sistemática, e, se aplicável, incluídos na meta-análise).
RESULTADOS		
Seleção de estudos	10	Apresente números dos estudos rastreados, avaliados para elegibilidade e incluídos na revisão, razões para exclusão em cada estágio, preferencialmente por meio de gráfico de fluxo.
Características dos estudos	11	Para cada estudo, apresente características para extração dos dados (ex.: tamanho do estudo, PICOS, período de acompanhamento) e presente as citações.
Risco de viés em cada estudo	12	Apresente dados sobre o risco de viés em cada estudo e, se disponível, alguma avaliação em resultados.
Resultados de estudos individuais	13	Para todos os desfechos considerados (benefícios ou riscos), apresente para cada estudo: (a) sumário simples de dados para cada grupo de intervenção e (b) efeitos estimados e intervalos de confiança, preferencialmente por meio de gráficos de floresta.
Síntese dos resultados	14	Apresente resultados para cada meta-análise feita, incluindo intervalos de confiança e medidas de consistência.
Risco de viés entre estudos	15	Apresente resultados da avaliação de risco de viés entre os estudos.
Conclusões	16	Apresente a interpretação geral dos resultados no contexto de outras evidências e implicações para futuras pesquisas.

Fonte: Adaptado de Galvão, *et al.* (2015).

No Quadro 1, é representado os tópicos que foram utilizados para elaborar o presente estudo. Adiante, serão apresentadas as perguntas norteadoras, os critérios de elegibilidade, o período definido para buscas, as fontes de informação, os estudos selecionados e, por fim, o fluxograma, que mostrará como se deu o desenvolvimento do trabalho.

3.4 Elaboração de pergunta norteadora

Q1 - Qual o impacto da atual era digital sobre os bancos tradicionais?

Q2 - Qual a influência e consequência que as instituições digitais têm sobre as instituições tradicionais no atendimento?

Q3 - Qual a influência e consequência que as instituições digitais têm sobre as instituições tradicionais em relação à prestação de serviço?

Q4 - Quais os desafios vivenciados ou a serem vivenciados por essas instituições nos seus âmbitos no Brasil?

3.5 Critérios de elegibilidade

O método de revisão integrativa carece de elementos titulados como critérios de inclusão e exclusão. A partir desses critérios, foi possível fazer uma análise sobre o efeito deles na utilidade extrínseca dos resultados. Essas análises necessitam de uma intensa informação do campo de pesquisa, assim como, do controle de cada critério em função que, o mesmo seria capaz de prejudicar a utilidade extrínseca do estudo.

Assim como para exclusão e inclusão de estudos, os critérios de elegibilidade para os estudos em Revisão Integrativa (RI) precisam ser estabelecidos a priori. Os critérios de elegibilidade agregam a questão de pesquisa elaborada. Nessa fase, permite-se, tendo como exemplo, definir como os critérios de inclusão, um intervalo menor de sequência para inserção de estudos, público-alvo, entre outros (BRASIL, 2021).

Para este trabalho, os critérios de inclusão e exclusão de artigos se deram no decurso da análise da inserção de *strings* nas bases de dados selecionadas, com o propósito de coletar os artigos a serem aprofundados sobre o tema. Tais critérios de inclusão (CI) e de exclusão (CE) mencionados, decorrerão no Quadro 1, a seguir.

Quadro 2 - Critérios de inclusão e exclusão

Critérios de Inclusão - (CI)		Critérios de Exclusão - (CE)	
CI1.	Serão selecionados os artigos que discorrem sobre o tema Bancos Tradicionais e Bancos Digitais.	CE1.	Não serão selecionados artigos que não tenham nenhuma pertinência com os critérios de inclusão.
CI2.	Serão selecionados artigos sobre o atendimento ao cliente pelo setor bancário físico e virtual.	CE2.	Não serão selecionados artigos que não estejam na língua portuguesa, inglesa e espanhola.
CI3.	Serão selecionados artigos que tratem de serviços prestados pelas instituições financeiras em seus âmbitos.	CE3.	Não serão selecionados os artigos que não trazem as palavras-chave: Bancos Tradicionais, Bancos Digitais, Serviços Bancários, Atendimento ao Cliente pelas Instituições Financeiras e Desafios no Âmbito Bancário.
CI4.	Desafios enfrentados atualmente e/ou futuramente pelo setor.	CE4.	Não serão selecionados os artigos que não trazem a preponderância da era digital sobre a era tradicional.
CI5.	Artigos em Português, Inglês e Espanhol.	CE5.	Não serão selecionadas: Teses, Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC), Revisões Sistemáticas e Dissertações.
CI6.	Artigos 2013 - 2023.	CE6.	Artigos com menos de cinco páginas.
-	-	CE7.	Artigos duplicados.

Fonte: Própria autora, 2024.

3.6 Período de busca

Na eminência de delimitar o período de busca, exigiu-se considerar um intervalo moderadamente considerável para ser viável a extração de informações significativas para esta pesquisa. Deste modo, o período definido foi de 01 de janeiro de 2013 até 31 de julho de 2023.

3.7 Fontes de informação

Inicialmente, a locução comum para as buscas nas bases de dados contou com os conectivos “bancos tradicionais” and “bancos digitais” and “impactos”, palavras essas, com relação direta com a área de estudo, não obstante, ao aplicar nas bases de dados foi-se fundamental a realização de ajustes atendendo a inclusão em cada plataforma de busca. A

seguir, será detalhado as *strings* aplicadas, as bases de dados selecionadas para o estudo, a data de testagem das *strings* e os resultados obtidos no idioma Português.

Quadro 3 - Teste de *strings* de buscas em Português

Bases de Dados	<i>Strings</i>	Data de Testagem	Resultados Obtidos
DEDALUS USP	"bancos tradicionais" or "bancos digitais" and "impactos" and "concorrência" and "Brasil"	30/08/2023	11
PERIÓDICOS FGV	"bancos" and "tradicionais" or "digitais" and "impactos" or "consequências" and "Brasil"	02/09/2023	25
PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES	“banco” and “tradicional” and “digital” and “impacto”	02/09/2023	07
PROQUEST	"bancos tradicionais" or "bancos digitais" and "atendimento ao cliente" and "serviços" and "impactos" and "concorrência" and "Brasil"	02/09/2023	36
RAC ANPAD	"bancos" and "tradicionais" or "digitais"	02/09/2023	05
SCIELO	"bancos" or "instituições bancárias" and "Brasil" or "cenário brasileiro"	03/09/2023	22
ANPAD SPELL	“impactos” and “bancos” or “instituições bancárias” and “tradicionais” and “digitais” and “Brasil”	03/09/2023	07
Total de Artigos	-	-	113

Fonte: Fonte: Própria autora, 2024.

No Quadro 4, adiante, será detalhado as *strings* aplicadas, as bases de dados selecionadas para o estudo, a data de testagem das *strings* e os resultados obtidos no idioma Inglês.

Quadro 4 - Teste de *strings* de buscas em Inglês

Bases de Dados	<i>Strings</i>	Data de Testagem	Resultados Obtidos
DEDALUS USP	"banks" and "traditional" or "digital" and "impacts" and "competition"	03/09/2023	13
PERIÓDICOS FGV	"banks" and "traditional" or "digital" and "impacts"	03/09/2023	05
PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES	"banks" or "banking institutions" and "traditional" and "digital"	03/09/2023	22
PROQUEST	"traditional banks" and "digital banks" and "impacts" and "competition"	03/09/2023	26
RAC ANPAD	"banks" and "traditional" or "digital"	03/09/2023	25
SCIELO	"banks" or "banking institutions" and "traditional" or "digital" or "brazilian scenery"	03/09/2023	12
ANPAD SPELL	"banks" or "banking institutions" and "traditional" and "digital" and "impacts"	03/09/2023	17
Total de Artigos	-	-	120

Fonte: Própria autora, 2024.

E por fim, no Quadro 5, logo a seguir, será detalhado as *strings* aplicadas, as bases de dados selecionadas para o estudo, a data de testagem das *strings* e os resultados obtidos no idioma Espanhol.

Quadro 5 - Teste de *strings* de buscas em Espanhol

BASES DE DADOS	STRINGS	DATA DE TESTAGEM	RESULTADOS OBTIDOS
DEDALUS USP	"digitales" or "tradicionales" and "bancos" and "impactos" and "Brasil"	05/09/2023	39
PERIÓDICOS FGV	"bancos" or "instituciones bancarias" and "digitales" or "tradicionales" and "impactos" and "influencia"	05/09/2023	44
PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES	"bancos" and "tradicionales" and "digitales"	06/09/2023	16
PROQUEST	"bancos" and "Brasil"	06/09/2023	21
RAC ANPAD	"instituciones bancarias" and "tradicionales" and "digitales"	06/09/2023	26
SCIELO	"bancos" or "instituciones bancarias" and "impactos" or "competencia" or "consecuencias"	07/09/2023	16
ANPAD SPELL	“bancos” or “instituciones bancarias” and “impactos” or “consecuencias” or “competencia”	07/09/2023	13
Total de Artigos	-	-	175

Fonte: Própria autora, 2024.

Espera-se que, com esse total de 408 resultados obtidos nas sete bases de dados selecionadas e nos seus respectivos idiomas, que se tenha retornado artigos que enriqueçam, somem e deem um respaldo ao presente trabalho, colaborando com a ciência e conscientizando os telespectadores.

3.8 Seleção dos estudos

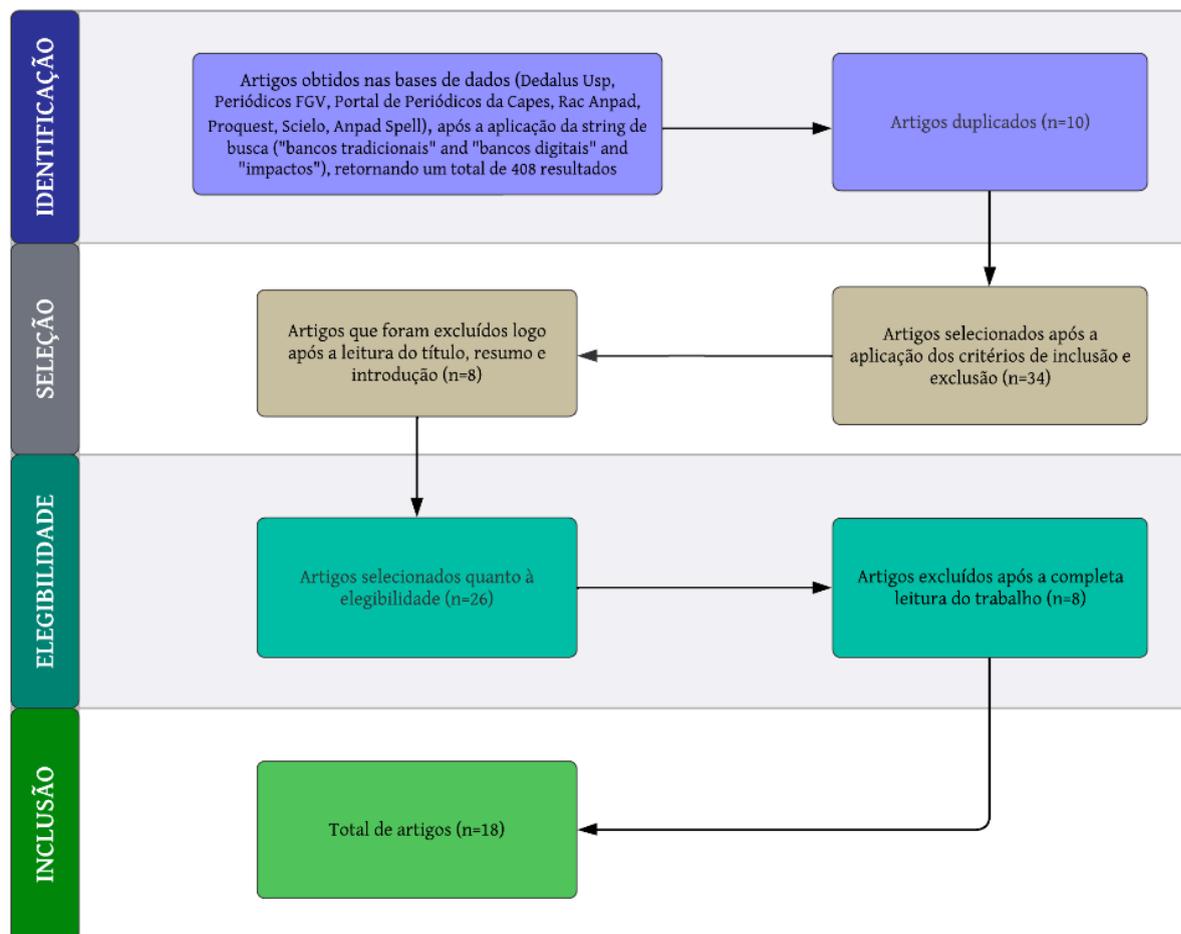
A seleção dos estudos para o presente trabalho se deu com fundamento na aplicação dos Critérios de Exclusão e Inclusão determinados, com base nisso, foi viável obter uma extração significativa de número de artigos para a execução da pesquisa e alcance dos resultados.

3.9 Fluxograma

O fluxograma a seguir, intitulado como Figura 1, foi elaborado com a finalidade de apresentar a visualização e descrição, de forma concisa e clara, como se deu o curso de evolução do estudo. Por intermédio dessa representação gráfica, foi concebível a compreensão da sequência de fases dos estudos definidos. A enumeração a seguir, aponta o que foi desempenhado neste trabalho:

1. Consideração de todos os critérios, sendo eles de exclusão e inclusão;
2. A análise cautelosa dos artigos obtidos;
3. Exclusão de artigos duplicados;
4. Leitura e apreciação do título, resumo e introdução;
5. Seleção de artigos com pertinência e relevância para a temática, e exclusão, se não condizer com esse escopo.

Figura 1 - Fluxograma do processo de seleção dos artigos para o presente método de revisão, baseado na metodologia PRISMA



Fonte: Adaptado do Fluxograma PRISMA (2009).

O fluxograma mostra como se deu o passo a passo da execução da presente revisão, apontando o número retornado de artigos pelas bases de dados, o pós-filtro gerado pela aplicação dos critérios de elegibilidade, e a quantidade de artigos selecionados para integrarem ao estudo. Todos esses pontos aqui citados, serão detalhados no tópico de Resultados e Discussões com mais detalhes precisos.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste tópico será apresentado os artigos selecionados, analisados e agregados ao presente trabalho, englobando os resultados obtidos nesta revisão e toda a discussão do que foi citado no tópico de Procedimentos Metodológicos. Nos quadros abaixo, é exposto à quantidade de artigos selecionados para o desenvolvimento dessa revisão, no qual, foram selecionados um total de 19 artigos, sendo 6 artigos no idioma português, 10 artigos no idioma inglês, e 3 artigos no idioma espanhol, logo após uma análise minuciosa do que é relevante para o trabalho. Logo em seguida, após a seleção dos artigos, teve-se início o processo de desenvolvimento e qualificação das informações.

Nos Quadros 6, 7 e 8, se apresentam os artigos provenientes para a revisão em todas as bases de dados e suas respectivas línguas, onde foram empregadas as *strings* de busca no idioma português: “banco” and “tradicional” and “digital” and “impacto” and "atendimento ao cliente" and "serviços". No idioma inglês: "banks" or "banking institutions" and "traditional" and "digital" and "impacts" and "competition". E por fim, no idioma espanhol: "bancos" and "tradicionales" and "digitales". Todos esses artigos foram restringidos ao período de 2013 a 2023.

Para organização e uma completa análise das informações e estudos aqui levantados, a seleção dos quadros foram divididos e organizados de acordo com a respectiva base de dados em prospecção. No Quadro 6 serão apresentados os artigos obtidos através do Portal de Periódicos da Capes, onde foram separados por idiomas levantados para o estudo na presente base, as *strings* empregadas, os títulos, os autores, os anos e suas respectivas classificações na Qualis. O Quadro 7, serão apresentados os artigos obtidos na base de dados da Proquest. E por último, o Quadro 8, apresentando os artigos obtidos na base de dados Scielo.

Quadro 6 - Seleção de artigos

PORTAL DE PERIÓDICOS DA CAPES			
PORTUGUÊS		“banco” and “tradicional” and “digital” and “impacto”	
Título	Autor	Ano	Qualis
Cadê o banco que estava aqui? o impacto dos bancos digitais no mercado brasileiro	Frank Borges Marques Vérica Freitas Veronica Angelica Freitas de Paula	2022	B1

INGLÊS		"banks" or "banking institutions" and "traditional" and "digital"	
Título	Autor	Ano	Qualis
Digital transformation of Russian banking institutions: assessments and prospects	Ludmila Votintseva Marina Andreeva Ivan Kovalenin Roman Votintsev	2018	B1
Artificial intelligence, digital transformation and cybersecurity in the banking sector: A multi-stakeholder cognition-driven framework	Ana Rita D. Rodrigues Fernando A.F. Ferreira Fernando J.C.S.N. Teixeira Constantin Zopounidis	2022	A2
<i>FinTech</i> in the financial system: Towards a capital-intensive and high competence human capital reality?	Francesco Campanella Luana Serino Enrico Battisti Anastasia Giakoumelou Isabella Karasamani	2022	A1
Safeguarding Its Way to Security or Not – Should <i>Fintech</i> Become a Bank(Tech)?	Kamila Pawlak	2023	-
ESPAÑHOL		"bancos" and "tradicionales" and "digitales"	
Título	Autor	Ano	Qualis
La adopción de las aplicaciones de banca móvil desde una perspectiva dual	Cayetano Medina Molina Manuel Rey Moreno Victor Cazorro Barahona Sergio Parrondo	2019	B2
Contribuye la tecnología a la democratización financiera? La economía colaborativa y las <i>fintech</i> como catalizadoras del cambio	Alexander Rühl Ricardo Palomo Zurdo	2019	B1

Fonte: Própria autora, 2024.

O Quadro 6, retratou a inserção das *strings* no Portal de Periódicos da Capes, no qual, retornou um total de 7 artigos, sendo: 1 artigo em português, 4 em inglês e 2 em espanhol.

Quadro 7 - Seleção de Artigos

PROQUEST			
PORTUGUÊS		"bancos tradicionais" or "bancos digitais" and "atendimento ao cliente" and "serviços" and "impactos" and "concorrência" and "Brasil"	
Título	Autor	Ano	Qualis
A Influência da Percepção de Riscos e Benefícios para Continuidade de Uso de Serviços <i>Fintechs</i>	Artur Barretti Mascarenhas Cristiane Koda Perpétuo Erika Borgonovo Barrote Maria Paula Perides	2020	A2
Performance dos bancos brasileiros no contexto de digitalização	Otavio Dias Freitas Guilherme Kirch	2019	A4
<i>Fintech</i> , inclusão digital e bancarização no Brasil (2014-2017)	Antonio Eduardo Silva Almeida Marco Antonio Jorge	2021	B2
<i>Mobile banking</i> e satisfação com o pix	Vanessa Martins Valcanover Kelmara Mendes Vieira Monize Sâmara Visentini Leander Luiz Klein	2022	A3
As finanças e a evolução dos bancos digitais: uma resenha	Ana Bárbara Damacena	2022	B1
INGLÊS		"traditional banks" and "digital banks" and "impacts" and "competition"	
Título	Autor	Ano	Qualis
Disruptions and Digital Banking Trends	Luigi Wewege Jeo Lee Michael C. Thomsett	2020	A4

Financial technology and the future of banking	Daniel Broby	2021	A1
How does a data strategy enable customer value? The case of <i>FinTechs</i> and traditional banks under the open finance framework	Laura Grassi Nicolas Figini Lorenzo Fedeli	2022	A1
Digital Banking Transformation and Performance-Where Do We Stand?	Samuel Hakizimana Muraguri-Makau Charity Wairimu Stephen Muathe	2023	-
ESPAÑHOL		"instituciones bancarias" and "tradicionales" and "digitales"	
Título	Autor	Ano	Qualis
El sector bancario español tras la pandemia: rumbo a las plataformas	Santiago Carbó Valverde Francisco Rodríguez Fernández	2021	-

Fonte: Própria autora, 2024.

O Quadro 7 retratou a inserção das *strings* no Proquest, no qual, retornou um total de 10 artigos, sendo: 5 artigos em português, 4 em inglês e 1 em espanhol.

Quadro 8 - Seleção de Artigos

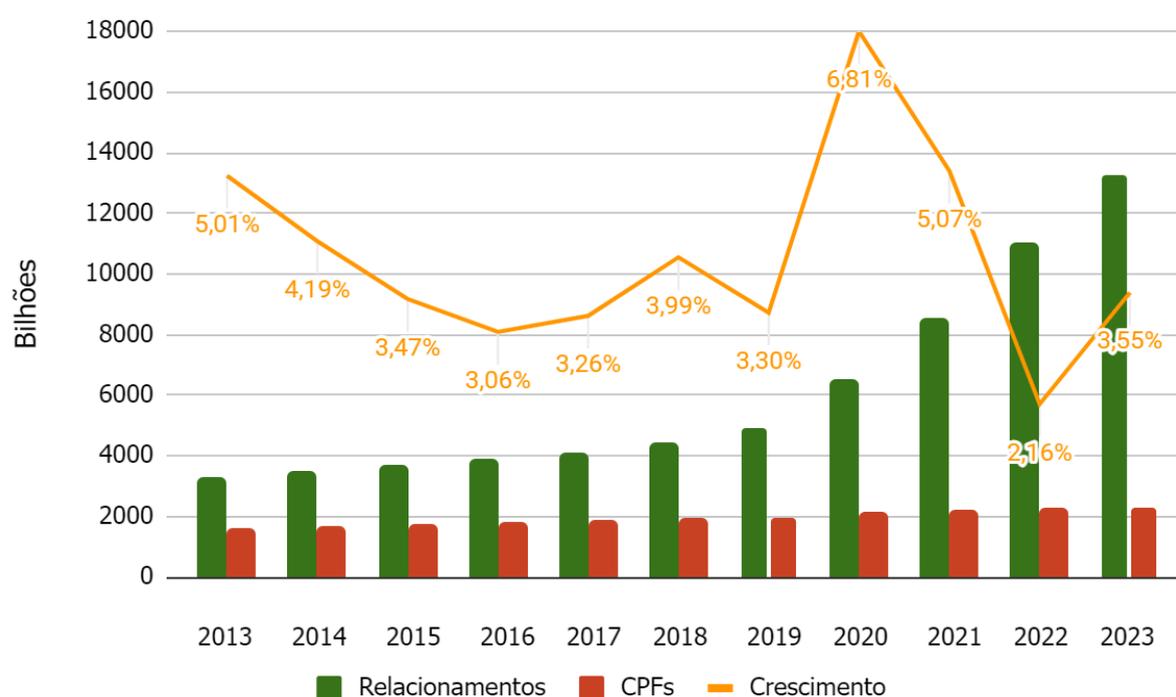
SCIELO			
INGLÊS		"banks" or "banking institutions" and "traditional" or "digital" or "brazilian scenery"	
Título	Autor	Ano	Qualis
Digital Presence as Competitive Advantage in Brazilian Banks	Claudio Luis Cruz de Oliveira Veranise Jacobowski Correia Dubeux	2021	B2

Fonte: Própria autora, 2024.

O Quadro 8, retratou a inserção das *strings* no Scielo, no qual, retornou um total de 1 artigo, sendo apenas 1 em inglês. Corroborando com os estudos encontrados, foi-se buscado por dados que trouxessem a quantificação, ou melhor, a proporção de pessoas físicas¹ e jurídicas que tivessem relacionamentos bancários², para então, agregar mais ao trabalho abrangência e conteúdo. O ingresso da sociedade no sistema financeiro nacional brasileiro acerca da disponibilidade de serviços das instituições financeiras é muito extenso, devido ao considerável número de pontos de atendimento e sua ampliação.

Conforme o ponto de vista da utilização dos serviços financeiros pelos consumidores, o ingresso também é bastante extenso. Em 2023, mais de 2 bilhões de pessoas da população (Gráfico 1) tinham um relacionamento ativo em uma instituição. O relacionamento pode ser definido como contas correntes, poupanças, depósitos à vista, investimentos, entre outros. Tais informações foram obtidas mediante o Cadastro de Cliente do Sistema Financeiro Nacional (CCS)³.

Gráfico 1 - Proporção de CPFs com relacionamento bancário



Fonte: BCB (<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ccsestatisticas>).

¹ Neste levantamento de dados, são consideradas pessoas físicas os domiciliados, residentes ou com sede no Brasil, ou em outro país, que tenham a titularidade de ativos financeiros ou contas de depósitos, os quais são guardados ou administrados pelas instituições bancárias comerciais, de investimentos, múltiplas e pelas caixas econômicas.

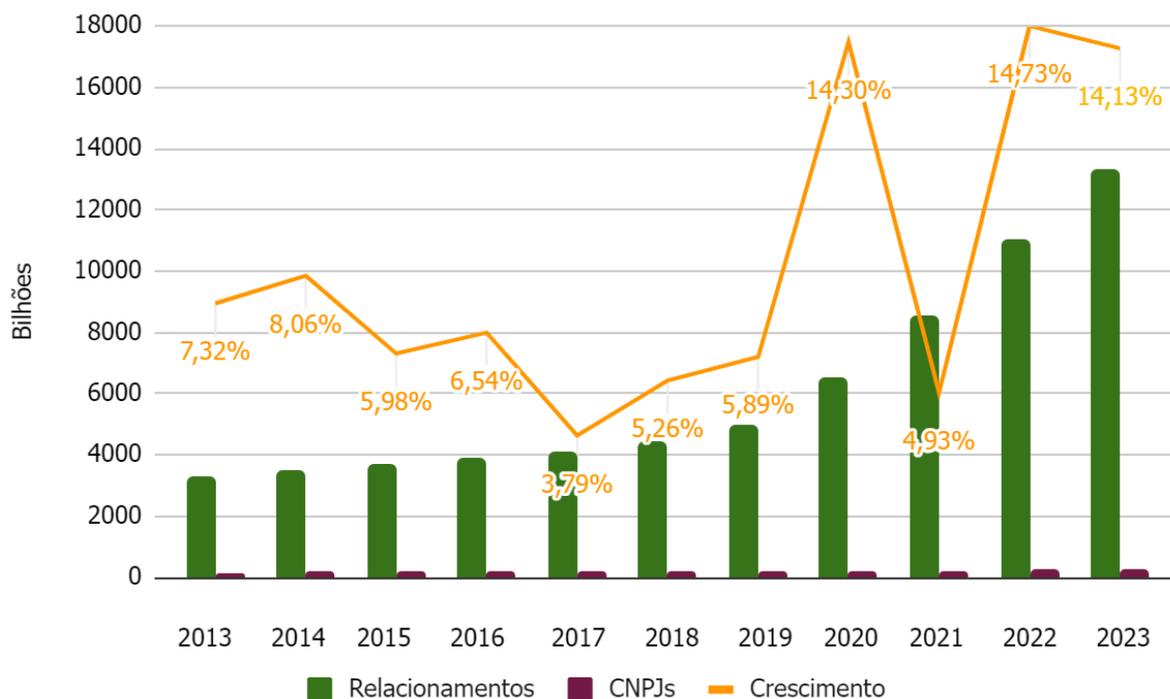
² São considerados apenas um CPF, ainda que, o mesmo, tenha mais de um relacionamento bancário.

³ O CCS considera relacionamentos as contas ativas, mesmo possuindo baixos saldos, poucos registros de depósitos, saques e transferências por intervalos longos.

Consoante as estatísticas do CCS divulgadas pelo Banco Central do Brasil, em 2013 foram registrados 3,2 bilhões de relacionamentos bancários, dentre esses relacionamentos, 1,5 bilhão eram de pessoas físicas, ou seja, apenas um CPF considerado. Em 2014, os relacionamentos marcavam 3,4 bilhões, e 1,6 bilhão eram de CPFs. No ano de 2015, chegavam aos 3,6 bilhões, sendo 1,6 bi de CPFs. Já em 2016, os relacionamentos batiam a marca de 3,8 bilhões, enquanto 1,7 bi destes relacionamentos eram CPFs. Em 2017 os relacionamentos bancários calculavam 4 bilhões, aumentando também consigo os CPFs que chegaram a 1,8 bi.

No ano de 2018, alcançou-se o ponto de 4,3 bilhões, conseqüentemente, os CPFs alcançaram 1,8 bi. Com o crescimento contínuo de relacionamentos bancários, foi obtido em 2019 a marca de 4,8 bilhões, destes 1,9 bis eram CPFs. Chegando a década de 20, em 2020 não foi diferente o avanço, obtendo 6,4 bilhões de relacionamentos e 2 bilhões de CPFs fazendo parte dessa relação. Completando 2021, os relacionamentos batiam na porta de 8,4 bilhões, participando desse crescimento 2,1 bilhões de CPFs. Em 2022 o crescimento foi significativo tanto de relacionamentos bancários, como de CPFs, sendo registrados 10,9 bilhões de relacionamentos e 2,2 bilhões de CPFs. Significativamente, em 2023, são auferidos 13,2 bilhões de relacionamentos e 2,3 bilhões de CPFs.

Para se ter uma concepção da evolução desses relacionamentos no que se refere a pessoas naturais, ou seja, pessoas físicas, consideradas, uma única vez na contagem, de 2013 para 2014 obteve-se um crescimento de 4,19% de CPFs com relacionamentos bancários. De 2014 para 2015 foi registrado 3,47% de crescimento. Do ano de 2015 a 2016 alcançaram-se 3,06% de crescimento. De 2016 a 2017, chegaram ao ponto de 3,26%. Não sendo inferior que os períodos anteriores, o ano de 2017 até 2018 teve como crescimento 3,99%. De 2018 a 2019, foram obtidos 3,30% de crescimento. Em 2019 até 2020 foram registrados 6,81% de crescimento. Pegando o período de 2020 a 2021, tivemos um crescimento de 5,07%. De 2021 a 2022, foram alcançados 2,16% de crescimento. E, por fim, de 2022 a 2023 foram conquistados 3,55% de crescimento de CPFs com relacionamentos bancários vigentes no sistema financeiro nacional.

Gráfico 2 - Proporção de CNPJs com relacionamento bancário

Fonte: BCB (<https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ccsestatisticas>).

No Gráfico 2, foi apresentada a proporção de pessoas jurídicas⁴ com relacionamentos bancários no sistema financeiro nacional. Ainda utilizando da estatística do CCS⁵ divulgadas pelo Banco Central do Brasil, em 2013 foram registrados 3,2 bilhões de relacionamentos bancários, dentre esses relacionamentos, 101M eram de pessoas jurídicas, ou seja, apenas um CNPJ⁶ considerado. Em 2014, os relacionamentos marcavam 3,4 bilhões, e 109M eram de CNPJs. No ano de 2015, chegavam aos 3,6 bilhões, sendo 115M de CNPJs. Já em 2016, os relacionamentos batiam a marca de 3,8 bilhões, enquanto, 123M destes relacionamentos eram CNPJs. Em 2017 os relacionamentos bancários calculavam 4 bilhões, aumentando também consigo os CNPJs que chegaram a 127M.

No ano de 2018, alcançou-se o ponto de 4,3 bilhões, consequentemente, os CNPJs alcançaram 134M. Com o crescimento constante de relacionamentos bancários, foi obtido em 2019 a marca de 4,8 bilhões, destes 142M eram CNPJs. Chegando em 2020 não foi diferente o avanço, obtendo 6,4 bilhões de relacionamentos e 163M de CNPJs fazendo parte dessa relação. Indo mais além, em 2021, os relacionamentos batiam na porta de 8,4 bilhões,

⁴ Neste levantamento de dados, são consideradas pessoas jurídicas as que possuem relacionamentos vigentes com o sistema financeiro nacional.

⁵ O CCS considera relacionamentos as contas ativas, mesmo possuindo baixos saldos, poucos registros de depósitos, saques e transferências por intervalos longos.

⁶ São considerados apenas um CNPJ, ainda que, o mesmo, tenha mais de um relacionamento bancário.

participando desse crescimento 171M de CNPJs. Em 2022 o crescimento foi considerável, tanto de relacionamentos bancários, como de CNPJs, sendo registrados 10,9 bilhões de relacionamentos e 196M de CNPJs. Consideravelmente, em 2023, são calculados 13,2 bilhões de relacionamentos e 224M de CNPJs.

O gráfico mostra o progresso das pessoas jurídicas no período de 2013 a 2023, sendo consideradas apenas um CNPJ na contagem. Para se entender melhor esse progresso, do ano de 2013 para 2014 obteve-se um crescimento de 8,06% de CNPJs com relacionamentos bancários. De 2014 para 2015 foi registrado 5,98% de crescimento. Do ano de 2015 a 2016 alcançaram-se 6,54% de crescimento. De 2016 a 2017, chegaram ao ponto de 3,79%. Não sendo inferior que os períodos anteriores, o ano de 2017 até 2018 teve como crescimento 5,26%.

De 2018 a 2019, foram obtidos 5,89% de crescimento. Em 2019 até 2020 foram registrados 14,30% de crescimento. Pegando o período de 2020 a 2021, tivemos um crescimento de 4,93%. De 2021 a 2022, foram alcançados 14,73% de crescimento. E, finalizando o período, de 2022 a 2023 foram conquistados 14,13% de crescimento de CNPJs com relacionamentos bancários vigentes no sistema financeiro nacional.

Conforme a Federação Brasileira de Bancos (2018), o processo de bancarização da população brasileira partiu de 72% no ano de 2008 para 90% em 2017, representando em torno de 50 milhões de brasileiros ingressando no setor bancário por meio da utilização de produtos e serviços e/ou de contas bancárias. São limitados os setores econômicos com evolução de procura tão considerável nos últimos anos.

Como decorrência, conforme a Federação Brasileira de Bancos (2019) e o Banco Central do Brasil (2019), as transações bancárias no país ultrapassaram a marca de 32,2 bilhões no ano de 2011, para o valor de 78,9 bilhões em 2018, aumento de, 245%, proporcionando ao setor uma segurança contra as adversidades econômicas e políticas ocorridas no país durante o período. Na Tabela 1, será apresentado a proporção de instituições financeiras funcionando no país.

Tabela 1 - Instituições financeiras em funcionamento no Brasil

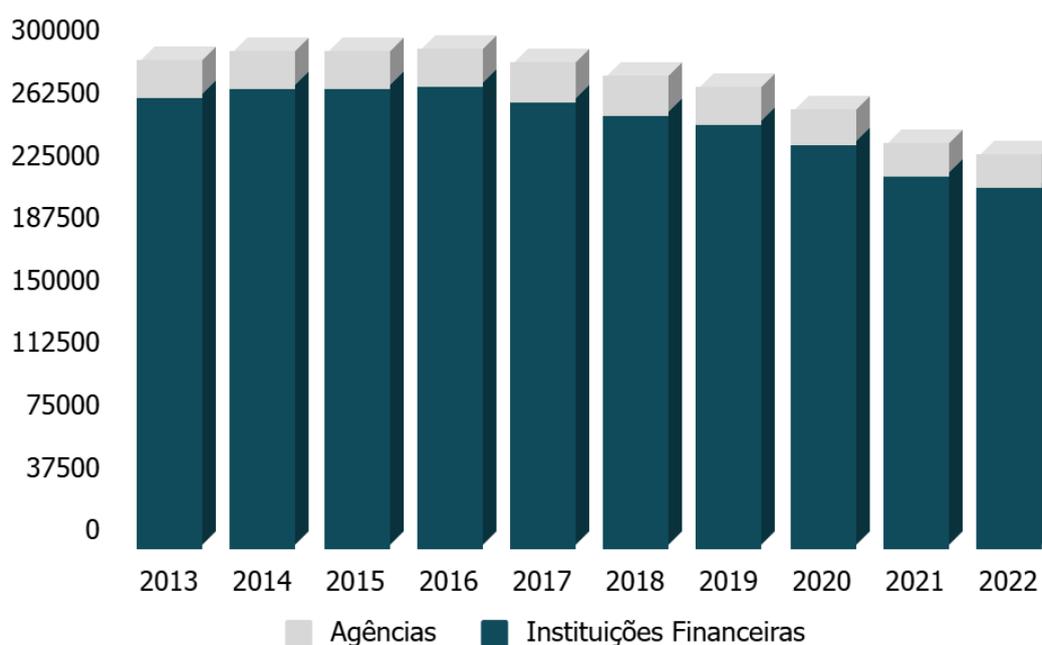
Ano/Região	Centro-oeste	Nordeste	Norte	Sudeste	Sul	Total
2013	21 032	42 744	13 043	142 340	51 794	270 953
2014	21 985	43 783	13 380	144 688	52 375	276 211
2015	22 120	43 873	13 761	144 675	52 265	276 694
2016	22 144	44 108	14 020	145 250	52 110	277 632

2017	21 667	42 932	13 705	140 463	49 877	268 644
2018	21 121	41 961	13 455	135 800	48 199	260 536
2019	20 794	41 000	13 477	132 328	47 161	254 760
2020	19 842	39 373	13 784	123 613	45 735	242 347
2021	18 408	37 112	12 905	113 037	42 289	223 751
2022	17 956	36 180	12 899	108 448	41 121	216 604
2023	17 685	35 715	12 749	105 183	40 611	211 943

Fonte: BCB (https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento).

Na Tabela 1 são difundidos a quantidade de instituições financeiras que estavam em funcionamento no Brasil no período de 2013 a 2023. Os dados da seguinte tabela são oriundos do Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do Banco Central — UNICAD, disponibilizado no site do Banco Central. A tabela foi-se dividida em cinco regiões do Brasil: Centro-Oeste, Nordeste, Norte, Sudeste e Sul. Onde é perceptível o crescimento e a redução de cada região no determinado período. Nos anos de 2020 a 2023, período esse em que se existia a pandemia do Covid-19, houve uma queda de 12,54% de instituições financeiras funcionando no país. Adiante, o Gráfico 3 trará o número de agências das instituições financeiras no Brasil.

Gráfico 3 - Quantidade de agências no Brasil



Fonte: BCB (<https://dadosabertos.bcb.gov.br/dataset/24887-quantidade-de-agencias-no-brasil>).

A partir do Gráfico 3, percebe-se como estava proporcionado o número de agências em relação à quantidade de instituições financeiras em funcionamento durante o período. Nota-se que, em 2013 até 2014, houve um crescimento de 4% de agências. Do ano de 2014 para 2015, obteve-se um crescimento de 2%. De 2015 para 2016 teve-se um crescimento de 1%. Voltando a subir, no ano de 2016 a 2017, o crescimento foi de 3%. Chegando em 2017 até 2018, obteve-se um crescimento de 2%. Já no ano de 2018 até 2019, houve o decréscimo de 1% das agências. Continuando em declínio, do ano de 2019 até 2020, o decréscimo foi de 4%. Chegando em 2020 até o ano de 2021, o declínio foi ainda maior que o período anterior, alcançando a marca de 7% de retrocesso de agências. Em 2021 até 2022, não foi diferente o cenário, houve 6% de redução na quantidade de agências no Brasil. E em 2022 até 2023, foi marcado com uma queda de 2% das agências no país.

Os padrões bancários convencionais encontram-se em transformações em consequência do excesso de concorrentes novos, como: bancos virtuais somente digitais ou neobancos competidores digitais e *start-ups* financeiras, por mais que permaneçam num lugar confortável como foi o caso de várias décadas, mesmo tendo uma rotatividade baixa de clientes e sem nenhuma concorrência regional. Os enormes bancos estão investindo na digitalização dos seus serviços e processos para se discernir das *start-ups* financeiras com tecnologia e inovação, ao passo que, os bancos digitais acolhem a uma parte da fatia do mercado (Wewege; Lee; Thomsett, 2020).

Conforme Soares (2013), os bancos tradicionais são os que têm agências de atendimento que ficam sediadas em ambientes físicos, sendo estas, espalhadas pelas enormes cidades do território. Estes bancos vão proporcionar aos seus clientes o acesso presencial aos seus serviços e disponibilizar contas correntes que podem ser movimentadas de forma presencial nas agências, mediante caixas eletrônicos e por meio do *internet banking*. No quadro adiante, serão apresentados os bancos tradicionais que mais se destacam no país.

Quadro 9 - Bancos Tradicionais no Brasil

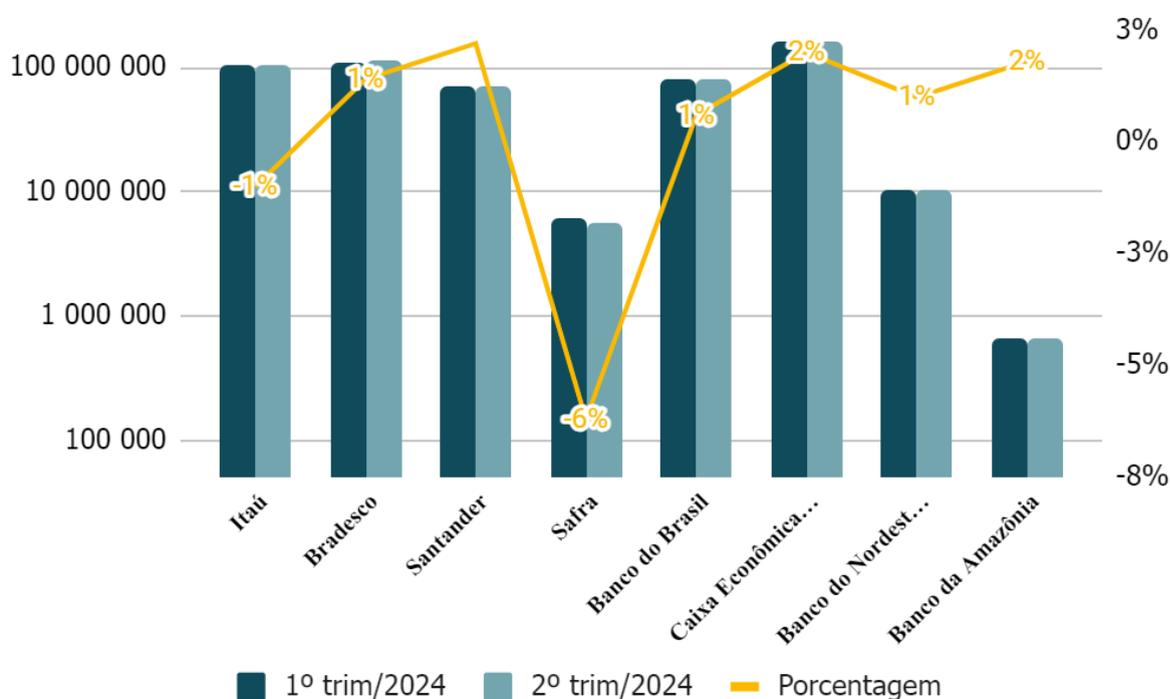
Bancos Privados	Total de Clientes
Bradesco	107.964.923
Itaú	99.277.343
Santander	68.541.115
Safra	5.457.070

Bancos Públicos	Total de Clientes
Caixa Econômica Federal	155.039.070
Banco do Brasil	76.283.807
Banco do Nordeste do Brasil	10.020.383
Banco da Amazônia	634.830

Fonte: BCB (<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>).

Conforme o levantamento feito pelo Banco Central (BC) através dos dados que constam no Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro Nacional (CCS), os bancos tradicionais do Brasil registraram os seus números de clientes, e esses dados foram levantados trimestralmente. Dentre os bancos privados, no 2º trimestre de 2024, o que mais se destaca em termos de quantidade de clientes é o Banco Bradesco, onde, se somam 107.964.923 clientes. Já nos bancos públicos, o destaque da vez é a Caixa Econômica Federal, somando-se 155.039.070 de clientes. O gráfico a seguir, trará uma representação do número de clientes em cada banco no primeiro semestre de 2024.

Gráfico 4 - Número de clientes por bancos



Fonte: BCB (<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>).

No Gráfico 4, é possível observar o crescimento e o decréscimo de cada banco durante o primeiro semestre de 2024. O gráfico foi executado utilizando como viés o 1º e o 2º trimestre de 2024. Ao longo do primeiro semestre de 2024, o Banco Itaú teve um decréscimo de 1% dos seus clientes. O banco Bradesco teve um crescimento de 1,4%. Já o Banco Santander, por sua vez, teve um crescimento de 2,2%. O banco Safra, registrou um decréscimo de 6,2% dos seus clientes. O Banco do Brasil, no que lhe concerne, marcou o ponto de 0,6% de crescimento. Por sua vez, a Caixa Econômica Federal obteve um crescimento de 2%. Já o Banco do Nordeste do Brasil, registrou um crescimento de 1%. E por último, o Banco da Amazônia, que alcançou a marca de 1,8% de crescimento dos seus clientes.

Nestes bancos, as transformações vêm ocorrendo gradativamente e iniciou-se na década de 80, intervindo e influenciando nas estruturas físicas, nos mecanismos de operações, nos postos de trabalho e nos setores de atendimento (Soares, 2013). Perante essa conjuntura, as estratégias dos bancos tradicionais estão em ininterruptas transformações em busca da adaptação da realidade que se exige por meio do ambiente organizacional moderno.

Nesse ínterim, os bancos tradicionais do Brasil buscam realizar alterações no intuito de aperfeiçoar o relacionamento com seus clientes, a fim de propô-los com mais comodidade e diversidade de canais de comunicação. Dentre essas alterações, destaca-se a implementação das máquinas de autoatendimento, as chamadas caixas “24 horas” e as agências “expressas”, que expandem as possibilidades do cliente ao consumo dos produtos bancários, mesmo sem estar em horário dos atendimentos físicos nos bancos (Offei; Nuamah-Gyambrah, 2016).

Os bancos tradicionais responderam ao aumento de concorrentes com a adoção de tecnologias digitais como retorno, iniciando seus investimentos em seus próprios bancos digitais e os lançando ao mercado, buscando dispor do atendimento necessário para as expectativas crescentes dos clientes, realizando-as de maneira eficaz e rápida (Citigroup, 2019). No Quadro 10, são expostos os bancos digitais criados pelos principais bancos tradicionais em funcionamento no Brasil.

Quadro 10 - Bancos tradicionais e seus bancos digitais

Bancos Tradicionais		Bancos Digitais		
Logotipo	Banco	Logotipo	Banco	Surgimento
 Bradesco	Bradesco		Next	Junho/2017
	Itaú		Iti	Novembro/2019
 Santander	Santander		Superdigital	Mai/2017
 Safr	Safr		Safr One	Outubro/2020

Fonte: Própria autora, 2024.

O setor financeiro depara-se num decurso acelerado devido à transformação digital de instituições tradicionais e de disruptivos novos agentes (Jun; Yeo, 2016). Esses novos agentes, intitulados por Bancos Digitais, simbolizam um obstáculo para as instituições financeiras tradicionais (Maier, 2016).

Ao analisar um segmento de mercado de clientes insatisfeitos com os bancos tradicionais, os bancos digitais cresceram de forma exponencial e em curto tempo. Isso porque, o sucesso gerado por esse tipo de modelo de negócio tem se multiplicado no país e até 2018 foram levantadas mais de 400 iniciativas deste modelo (FintechLab, 2018). A seguir, serão apresentados os bancos digitais que funcionam no país e que mais se destacam no setor.

Quadro 11 - Bancos Digitais no Brasil

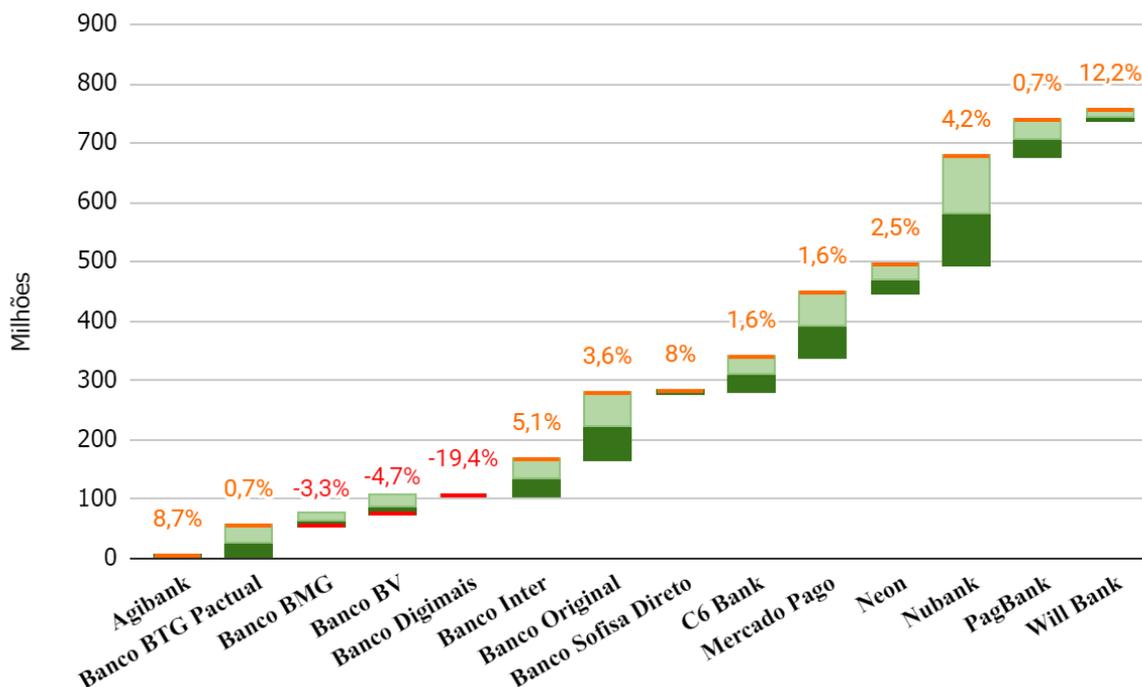
Bancos	Total de Clientes
Agibank	3.023.278
Banco BTG Pactual	23.984.977

Banco BMG	10.247.718
Banco BV	14.535.941
Banco Digimais	213.889
Banco Inter	32.352.011
Banco Original	56.958.159
Banco Sofisa Direto	1.098.178
C6 Bank	29.844.827
Mercado Pago	53.626.468
Neon	23.674.141
Nubank	93.532.277
PagBank	31.627.035
Will Bank	7.331.736

Fonte: BCB (<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>).

No Quadro 11, foram evidenciados os bancos digitais que funcionam no Brasil e seu número de clientes no 2º trimestre de 2024, organizado por ordem alfabética crescente. Salientando o que Katori (2017) traz em seu trabalho, os bancos digitais por mais que ainda não tenham alterado o sistema financeiro, eles conseguiram modificar o comportamento das instituições tradicionais na disposição de seus produtos.

Segundo o estudo elaborado pela Deloitte, aproximadamente 60% dos indivíduos entre 20 e 35 anos, não enxergam os produtos financeiros oferecidos em sintonia com o seu perfil ou de maneira personalizada. E diversos bancos tradicionais continuam fechando agências, reduzindo o quadro de funcionários e, progressivamente, buscando focar em aplicativos para celulares (Rosa; Moreira, 2017). Dentre os bancos digitais, o destaque foi para o Nubank, onde somavam-se 93.532.277 clientes no primeiro semestre de 2024. Adiante é apresentado o Gráfico 5, onde são difundidos o número de clientes e o percentual de cada banco no 1º e 2º trimestre de 2024.

Gráfico 5 - Número de clientes por bancos

Fonte: BCB (<https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>).

No gráfico acima, é notável o crescimento e a atenuação dos bancos digitais no primeiro semestre de 2024 no país. A análise foi feita entre janeiro a junho de 2024, o que se deve levar em consideração é, como cada banco digital é concorrente para o outro, e sai na frente aquele que prioriza e investe melhor nos seus clientes e serviços. Iniciando a análise, é possível ver que o Agibank teve um crescimento de 8,7% de clientes. O Banco BTG Pactual obteve 0,7% de crescimento. O Banco BMG teve uma queda de 3,3% dos seus clientes. Por sua vez, o Banco BV também teve queda de 4,7%. O Banco Digimais perdeu 19,4% dos seus clientes. Já o Banco Inter, teve 5,1% de crescimento. O Banco Original, por outro lado, teve 3,6% de crescimento.

O Banco Sofisa Direto obteve-se um crescimento de 8%. O C6 Bank cresceu 1,6% dos seus clientes. O Mercado Pago também teve o crescimento de 1,6% de clientes. O Banco Neon teve um aumento de 2,5% dos seus clientes. O Nubank, prontamente, bateu a marca de 4,2% de crescimento de seus clientes. Já o PagBank, obteve um aumento de 0,7% dos seus clientes. E por fim, o Will Bank, alcançando aí o percentual de 12,2% de crescimento dos seus clientes neste semestre de 2024.

O banco digital oferta orientações de valor ao cliente com uma excelente experiência para o cliente. Os enormes bancos apontam vantagem sobre a questão Confiança, para isso,

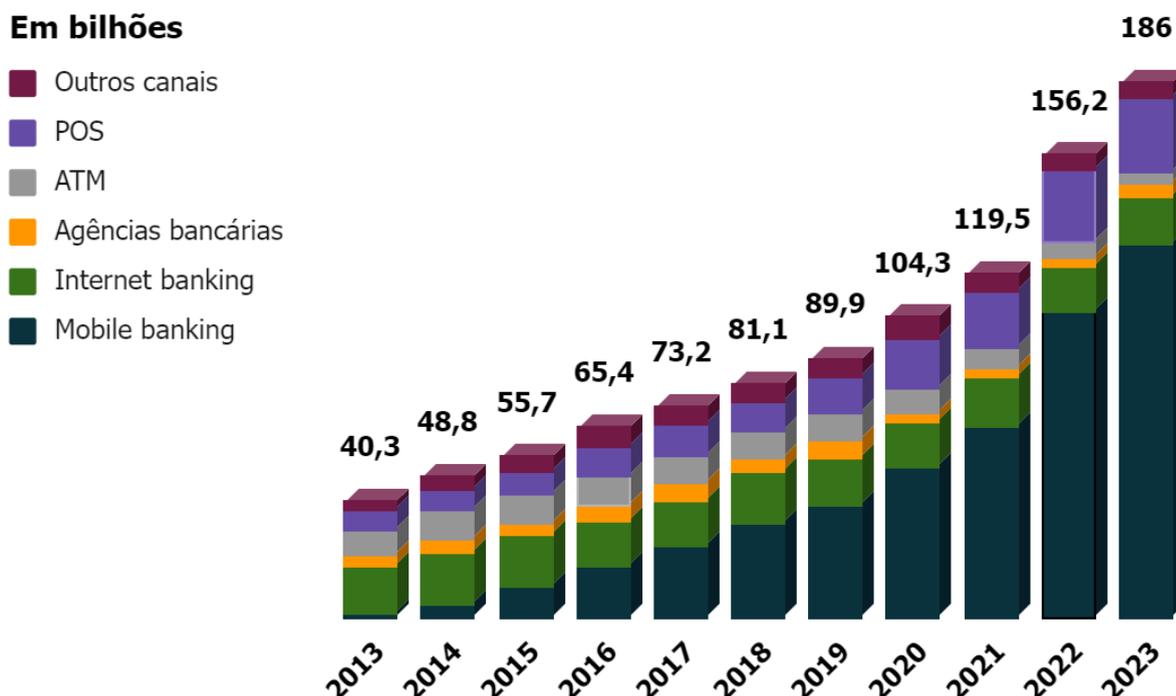
os mesmos precisam ser aprovados para poderem atuar na área, sendo possível, por meio da regulamentação da detenção de licença bancária juntamente de mecanismos de seguro de depósitos e da supervisão regulamentar bancária. As instituições especificamente digitais ou bancos digitais, precisam cumprir com a conformidade, sendo ela nacional e regional, e também, com os requisitos regulamentares para a disponibilização de serviços bancários (Wewege; Lee; Thomsett, 2020). Outra razão que modernizou o uso dos serviços bancários foi o advento dos serviços digitais, que engloba a plataforma de *mobile banking* e *internet banking*.

De antemão, é preciso explicar os tópicos do gráfico a seguir, para uma completa análise. O *mobile banking* é um mecanismo cedido pelas organizações bancárias que possibilita ao usuário o acesso a alguns serviços através do seu *smartphone* em conexão com a internet, sendo possível fazer aplicações financeiras, transferências bancárias, consulta de saldos, de extratos, e outros serviços (Cruz *et al.*, 2010). O *internet banking* é um intermediário bancário que possibilita aos consumidores o desenvolvimento de uma vasta diversidade de serviços financeiros e também, não financeiros, por meio da página do banco, estando em qualquer lugar (Hyrmina, 2019).

ATM (Automatic Teller Machine) ou caixa eletrônico, é um equipamento eletrônico que permite automatizar operações bancárias realizadas pelos clientes de um banco, sem depender de um funcionário da instituição financeira (Torres, 2021). O POS (Point of sale) ou ponto de venda, é um dispositivo direcionado para a realização de transações em um terminal, normalmente presente nas atividades comerciais, sendo estas, fornecidas por adquirentes e agências bancárias (Sugihartono; Satoto; Widiyanto, 2015).

E no tópico de outros canais, se encontram os termos: correspondentes bancários e contact center. De acordo com o Serasa (2024), o correspondente bancário pode ser uma empresa ou uma pessoa física, que detém de autorização por instituições financeiras para conceder certos serviços, atuando assim, como intermediários, citando como exemplo as lotéricas, agências dos Correios, entre outros.

E por último, o contact center, que é um modelo de atendimento multicanal, ou seja, busca dar suporte e construir relacionamentos com os consumidores via SMS, chat e mídias sociais, a título de exemplo (Zendesk, 2024). Passado esses conceitos, no Gráfico 6 abaixo, será apresentado a evolução dos canais tradicionais e digitais em operação no Brasil, no decorrer dos anos 2013 a 2023, apontando a proporção de cada canal em seu devido ano.

Gráfico 6 - Evolução dos canais de transações ao longo do período de 2013 a 2023

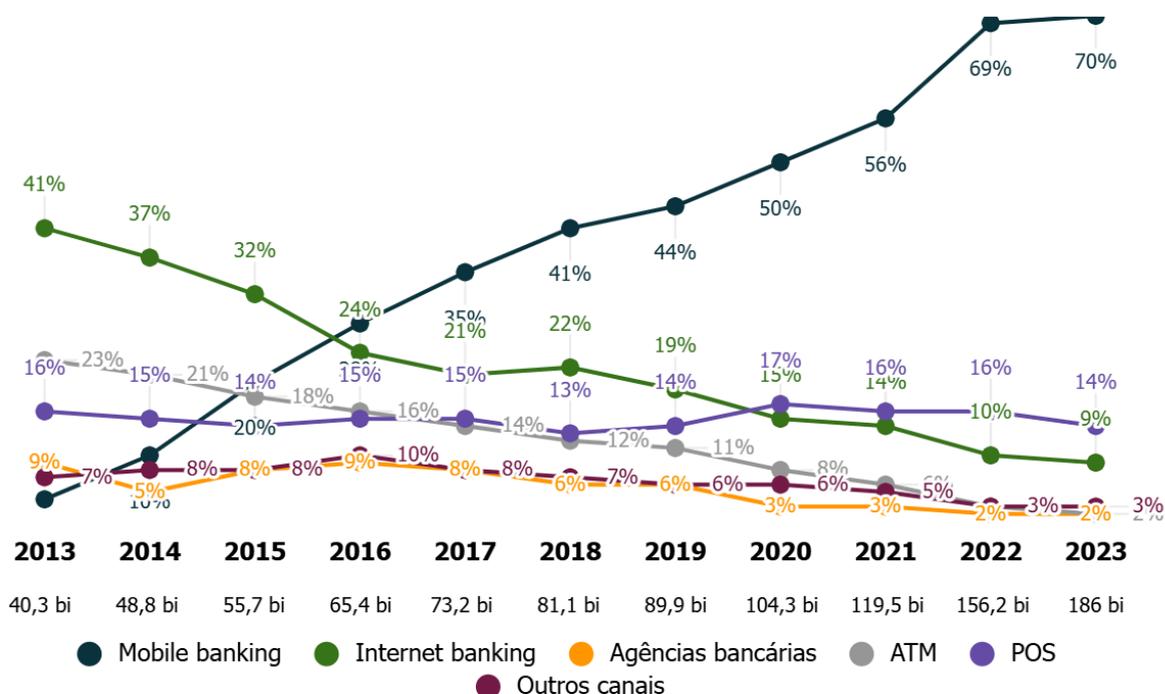
Fonte: Febraban (<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>).

Conforme mostra o Gráfico 6, no ano de 2013 o canal que mais se destacava era o *internet banking*, tendo 16,5 bilhões de transações. No ano de 2014, continuava a se destacar o *internet banking*, com 18 bilhões de transações. E também, o canal permaneceu na mesma posição em 2015, somando-se 17,7 bilhões. Já em 2016, o destaque da vez era o *mobile banking*, ultrapassando a marca de 18,6 bilhões de transações. E de 2016 a 2023, a posição de canal permaneceu a mesma, sendo a mais utilizada para transações o *mobile banking*, onde o mesmo teve um crescimento significativo de 603%, durante esse período. É notório ver através do gráfico a dimensão em termos de evolução dos canais *internet banking* e *mobile banking*. A evidência dos canais tradicionais é dos ATM e dos POS, dando ênfase maior ao POS, que tinha em 2013 6,4 bilhões de transações, chegando em 2023 com 25,5 bilhões, um crescimento de 298%.

Relacionado ao crescimento da quantidade de clientes, o setor bancário brasileiro tem percorrido nas últimas décadas por um processo de digitalização, com a mudança dos pontos tradicionais de atendimento, sendo estes, os correspondentes bancários, as agências e o autoatendimento, para as operações digitais, precipuamente para o *mobile banking*, e *internet banking*. Essa mudança contribuiu para o aumento da quantidade de transações, posto que simplifica o contato do cliente com as operações, tomando nota que antes só era possível ser

realizada no formato presencial (Federação Brasileira de Bancos, 2019). Adiante, através do Gráfico 7, será detalhado a variação percentual de cada canal durante o período em estudo.

Gráfico 7 - Proporção das transações bancárias por tipo de canal



Fonte: Febraban (<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>).

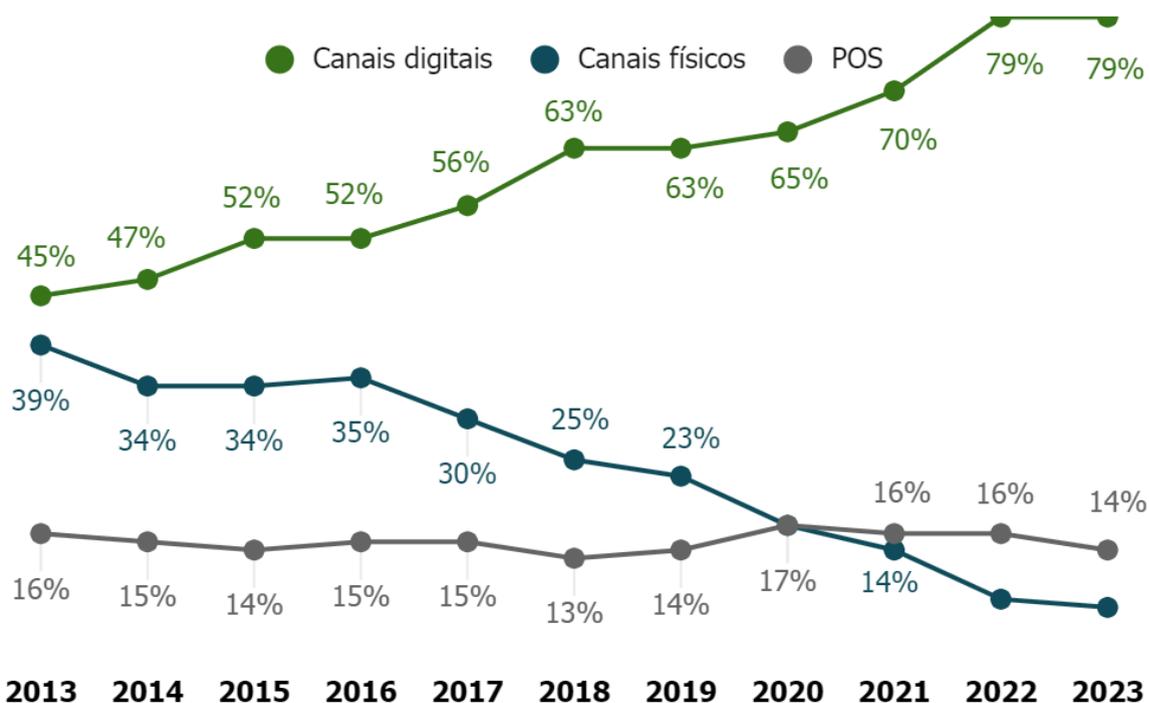
No gráfico acima fica evidente a proporção de cada canal nos respectivos anos. É pertinente salientar que, em 2013 até 2015, quem ocupava a melhor posição como canal escolhido para as transações, era o *internet banking*. A partir de 2016 até 2023, o destaque ia para o *mobile banking*, que permaneceu em alta. Para se tornar mais explícito essa análise, o *mobile banking* saiu de 4% em 2013, para 70% em 2023, tendo um aumento de 22% em comparação com o ano anterior.

Com o *internet banking*, não foi muito diferente, mas caiu da posição de primeiro canal favorito, saindo de 41% em 2013, para 9% em 2023, calculando-se 9,3% de aumento em comparação com o ano de 2022. As agências bancárias, por sua vez, em 2013 estavam com 9% de transações, em 2023 obteve-se apenas 2% de transações no canal, somando-se somente 2,6% das operações em comparação com o ano anterior.

Já no canal ATM, em 2013 contavam com 23% das transações, e em 2023 passaram a ter 2%, se comparado com o ano de 2022 registrou-se uma queda de 15,1% das transações. No canal de POS, em 2013 possuíam 16% das transações, e em 2023 o valor de 14%, obtendo

em relação ao ano anterior 3,7% das transações. E por fim, o canal outros, que em 2013 computavam 7% passando para 2023 com apenas 3%, registrando um crescimento de 2,1% em comparação com 2022.

Gráfico 8 - Composição das transações bancárias por tipo de canal



Fonte: Febraban (<https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>).

Para detalhar mais a investigação sobre o tema “tradicional e digital”, é pertinente analisar de forma mais minuciosa os canais decompostos por modalidades. No Gráfico 8, foi apresentado a divisão de três canais, sendo eles: Canal digital (*internet banking* e *mobile banking*), Canal físico (agências bancárias, ATM e outros canais) e POS.

O POS - Pontos de venda no comércio ficou separado por ser um equipamento que não depende de estar no ambiente físico de um banco, ela é comumente encontrada nas transações em lojas em geral do comércio, como é o caso das maquininhas de cartão de crédito e débito nas transações de vendas. Com isso, é perceptível nas análises feitas através do gráfico que as transações realizadas em canais presenciais diminuíram ao longo do período. O canal POS se manteve constante ao longo dos anos de estudo. Já as transações por meio de canais digitais têm alcançado níveis bastantes significativos, crescendo de maneira acentuada.

No trabalho de Martins *et al.* (2022), ele ressalta o resultado do seu levantamento, apresentando os pontos positivos e negativos dos bancos digitais em relação aos seus serviços financeiros, e é pertinente evidenciar que como ponto positivo é apresentado os serviços bancários, sendo também convenientes e seguros para o usuário desses serviços digitais. Com isso, fica claro que os clientes têm demonstrado ter uma confiança maior com esse novo canal de transações financeiras.

De forma eloquente, na medida que o número de canais que dispõem de atendimento físico vem se diminuindo, a oferta por serviços financeiros mediante canais remotos vem aumentando consideravelmente. A apresentação dos gráficos das transações bancárias alega a preferência dos consumidores a favor dos canais digitais, bem como ressalta a relevância da inovação tecnológica no sistema financeiro, com os bancos ofertando, em cada período de tempo, uma vivência com o mundo digital de maneira acessível, inteira e com segurança. Na época atual, 79% do somatório das transações, já são feitas de modo *on-line*.

Prova disso são as tecnologias, a título de exemplo, o *internet banking* e o *mobile banking*, que potenciaram significativamente a criação de sinergias no sistema financeiro, tornando-se instrumentos de redução da segregação de gêneros, sendo eles raciais ou de outro caráter na entrada de financiamento, proporcionando dessa forma, a coesão social e a igualdade. Segundo o Deloitte (2024), a cada 7 transações bancárias, 10 são efetuadas no *mobile*. Para se entender a evolução do setor bancário para a era digital, é imprescindível compreender algumas causas, em outras palavras, motivos que o levaram a decair em demanda pelos consumidores e clientes.

Adiante, será exposto o Quadro 12, onde são manifestos as vantagens e desvantagens da categoria bancária tradicional de acordo com o site It's Money (2023) e Senhor Contábil (2021).

Quadro 12 - Conveniências e inconveniências das instituições financeiras

BANCOS TRADICIONAIS	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Atendimento presencial	Taxas mais elevadas
Segurança	Processos burocráticos
Rede de agências	Filas e tempo de espera
Credibilidade	Horário de atendimento restrito
Relacionamento mais próximo com Gerente	Processos mais lentos

da conta	
----------	--

Fontes: It's Money (2023) e Senhor Contábil (2021).

Tais conveniências e inconveniências têm consequências significativas para o ramo. Diante das desvantagens, os bancos digitais encontram oportunidades de serem melhor e acessíveis naquilo que os bancos tradicionais carecem. Determinados bancos tradicionais já constatando essa transição, estão buscando alterar sua forma de atuação no mercado, entendendo que é gradativamente mais relevante a digitalização no seu meio de atuar, no que concerne a respeito dos canais físicos, e que estão, muito além, olhando os bancos digitais como possíveis parceiras no setor, ao invés de concorrentes, tendo em consideração, que é por meio delas, que tais instituições conseguem obter um novo relacionamento com os clientes de determinados segmentos que não estão no setor financeiro tradicional. Continuamente, serão apresentadas, a seguir, as vantagens e desvantagens dos bancos digitais de acordo com o site It's Money (2023).

Quadro 13 - Conveniências e inconveniências das instituições financeiras

BANCOS DIGITAIS	
VANTAGENS	DESVANTAGENS
Taxas mais baixas	Atendimento não presencial
Maior praticidade e agilidade	Limitações em saques e depósitos
Acesso a serviços exclusivos	Dependência de tecnologia
Disponibilidade 24 horas	Ausência de benefícios exclusivos
Facilidade de abertura de conta	Possibilidade de fraudes

Fonte: It's Money, 2023.

Acima, o gráfico nos trouxe a concepção de vantagens altamente relevantes na escolha do consumidor desse tipo de instituição, como é o caso da praticidade e agilidade, se comparando com a instituição tradicional. Já como desvantagem que se destaca com maior impacto para os bancos digitais, seriam a possibilidade de fraudes, diferentemente do banco tradicional que tem como principal característica a segurança. Instituições bancárias exclusivamente digitais podem ser mais acessíveis em termos de custos, devido a não precisarem abrir agências, sendo assim, necessário apenas manter o site.

Outra prerrogativa interessante é que não possuem colaboradores na área administrativa em virtude da automação dos processos das inscrições, se tornando mais

cômodo. Contudo, uma vez ou outra, os clientes se deparam com problemas que não são solucionados ou que não podem ser de forma online. Os bancos digitais são disruptores que podem não ter licenças bancárias ou até mesmo, não possuem seguros de depósitos, se tornando assim, alvos principais de fraudes financeiras, cibernéticas ou de hackers. O artifício de saída para esse tipo de situação é se tornar parceiro de bancos tradicionais (Wewege; Lee; Thomsett, 2020).

Entretanto, não há nada que evidencie uma substituição da utilidade dos bancos tradicionais pelos digitais, tendo em vista que, tais instituições careceriam de contas que o segmento bancário tradicional dispõe, ademais, também por se tratar de um sistema que tem como principal vertente a segurança, e por ser, também, mais regulado, sendo assim, seria inviável essa substituição. A mudança digital da esfera bancária tem afetado estratégias, departamentos, processos e modelos de negócios completos (Benlian; Hess; Leimeister, 2014; Rodrigues *et al.*, 2020).

As instituições financeiras estão enfrentando enormes desafios por causa da sua incapacidade de aplicar inovação no seu meio (Tornjanski *et al.*, 2015). O crescimento intensivo de competitividade e de sensibilidade por meio dos clientes em relação aos custos e a conveniência, tem feito com que os bancos fortaleçam o seu comprometimento com o uso das soluções tecnológicas (Alalwan *et al.*, 2018), em concordância com a concorrência dos bancos, especificamente em relação a satisfação, flexibilidade, rapidez e fidelização dos seus clientes de forma como entendem como resposta a esses obstáculos (Alalwan *et al.*, 2018; Boonsiritomachai; Pitchayadejanant, 2017; Dapp, 2017).

A esfera financeira tem um amplo histórico no que diz respeito ao desenvolvimento de maneiras de interação com seus consumidores e clientes através de estratégias em múltiplos canais (Babat, 2017; Cortiñas; Chocarro; Villanueva, 2010). Diante dos estudos ora apresentados, podemos ter a percepção diante do estudo realizado que, em 2013 se teve um crescimento bastante significativo tanto de pessoas físicas como de pessoas jurídicas com relacionamentos vigentes no sistema financeiro nacional. E ao longo desses 10 anos, pode-se constatar que houve tanto crescimento como queda de relacionamentos no SFN.

Mas, é preciso pontuar que, em 2020 se teve um crescimento bem expressivo de relacionamento de pessoas físicas no SFN, foram 6,81% de crescimento, isso, nos faz tomar nota que, esse crescimento pode ter sido motivado pelo período pandêmico em que se encontrava o Brasil em 2020, onde se chegava no país o COVID-19. Já de pessoas jurídicas, o

crescimento mais significativo se deu no ano de 2022, onde se alcançou a marca de 14,73% de crescimento de CNPJs no SFN.

O crescimento de empresas foi bastante notado após a pandemia ir perdendo a força, e no ano de 2022, ele teve um crescimento bastante acentuado que pode ter sido gerado a partir do momento em que o Ministério da Saúde (2022) em sua portaria publicou uma declaração sobre o fim da emergência em saúde pública pelo COVID-19, possibilitando que os empreendedores e empresários fossem abrindo suas empresas no SFN.

No presente trabalho pôde-se analisar o ano e a região que tem mais instituições financeiras no Brasil durante o período. O ano que se teve mais instituições financeiras foi exatamente o ano de 2016 que se somavam 277.632 instituições operando no país, ano esse antes da pandemia chegar. De 2017 até 2023, foi-se tendo redução na quantidade de instituições financeiras no Brasil.

De acordo com o Banco Central (2024), em seu relatório de economia bancária referente ao ano de 2023, mostra a continuação de queda de instituições financeiras no SFN, processo esse que vem percorrendo nos últimos anos. E para concluir essa análise de instituições financeiras, a região que somou mais instituições financeiras foi a região sudeste, e essa predominância se permaneceu ao longo dos anos de todo o período de estudo.

Ao longo do estudo, foi possível fazer uma análise e compará-la ano após ano de agências no Brasil em relação ao número de instituições financeiras operantes no SFN. Com isso, se tornou viável verificar a dimensão de instituições financeiras com um número moderado de agências. Ao longo do período ao ser estudado, foi-se deparado tanto com um crescimento bastante significativo como com uma redução bastante expressiva. O destaque de crescimento se deu no ano de 2013, onde se somavam 270.953 instituições financeiras e 19.816 agências no Brasil, obtendo um crescimento de 4,28% em comparação ao ano anterior. Já como destaque de redução, se teve o ano de 2020, onde se somavam 242.347 instituições financeiras e 18.911 agências no Brasil, obtendo uma queda de 6,90% em comparação ao ano de 2019.

No que diz respeito a quantidade de clientes por bancos, sendo eles tradicionais ou digitais, devemos apontar o que mais se destacou, começando pelos bancos tradicionais. Durante o estudo foram levantados dados do Banco Central que traziam a quantidade de clientes por cada banco no primeiro semestre de 2024. No segundo trimestre de 2024, o banco privado que se somavam mais clientes era o Banco Bradesco com 107.964.923 milhões de clientes, obtendo um crescimento de 1,4% em comparação com o primeiro trimestre de 2024, se mostrando ser o banco privado mais procurado pela população brasileira.

Já em relação ao banco público, o destaque se dá à Caixa Econômica Federal que somava no segundo trimestre de 2024, 155.039.070 milhões de clientes, obtendo 2% de crescimento em comparação com o primeiro trimestre, tornou-se, assim, a instituição mais buscada pelas pessoas do segmento público.

E, em termos digitais, os bancos digitais teve como maior destaque o Nubank que somava em sua carteira de clientes 93.532.277 milhões no segundo trimestre de 2024, tendo um crescimento de 4,20% em comparação ao primeiro trimestre de 2024. Em vista disso, se torna possível constatar que o banco mais procurado e com maior destaque é o banco digital, atualmente.

E por último, a evolução dos canais de transações bancárias. Este tópico de canais possibilitou concluir uma análise completa sobre o objetivo geral do trabalho, onde, foram constatadas por meio de dados o canal mais escolhido pela sociedade brasileira. Na presente pesquisa, foi denotado através dos gráficos de evolução os canais digitais e físicos. No qual, pode ser apontado como maior destaque do canal digital o *internet banking*, liderando de 2013 até 2015 a posição de destaque, e de 2016 até 2023, o *mobile banking* liderando esse período.

Já no canal físico, o destaque vai para o canal ATM liderando de 2013 a 2016. Com isso, se faz pertinente salientar que é verossímil falar que o canal mais buscado para realizações bancárias nos dias atuais são os canais digitais que somaram em 2023, 79% das transações bancárias no SFN.

Posto isso, por meio deste estudo, foi viável a observação e o entendimento que essas mudanças tiveram sobre o presente campo de estudo e como foi impactado pelo o mesmo. É perceptível a dimensão do crescimento que os bancos digitais tiveram ao longo dos anos, e como eles têm se tornado enormes desafios e competidores para os bancos tradicionais, mas que isso tende a ter alguma consequência positiva, se, os bancos tradicionais encararem esse novo desafio como condição para se tornarem melhores e evoluídos.

Posto isso, se faz necessário ressaltar que os bancos digitais não apenas têm alterado a forma como os consumidores e clientes têm interagido no SFN através de serviços bancários, mas também, trouxeram estímulos, objeções e oportunidades de que sempre tem como se aperfeiçoar no setor bancário brasileiro.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em meados da década de 90, a Internet tornou-se bastante popularizada devido à criação de navegadores, o comércio na internet, a ascensão das redes sociais, entre outros fatores, e seu advento nas casas das pessoas, concedendo a estas, um excelente ingresso ao mundo da informação financeira. O banco digital teve seu surgimento e imediatamente, ocasionou a contenção de custos, sendo eles o de transformar e distribuir serviços e produtos financeiros, no mesmo momento em que, gerava uma alta na concorrência entre as instituições financeiras, permitindo assim, margens de consenso para os consumidores.

O objetivo geral desta pesquisa foi investigar o impacto da tecnologia e inovação nas instituições financeiras, sejam elas tradicionais ou digitais, nos serviços e atendimento prestados aos usuários. Para tanto, foi realizada uma pesquisa quali-quantitativa, no objetivo de descrever, classificar e interpretar as informações obtidas por meio de dados levantados no estudo. Os dados coletados por meio de buscas em bases de dados e bases abertas de autarquias e associações, como o Banco Central do Brasil e da Febraban, foram analisados através de gráficos de combinação, dispersão e evolução.

Em relação ao primeiro objetivo específico, pôde-se perceber nos resultados o quanto a inovação influenciou tanto na tomada de decisão de clientes e consumidores, como na dos bancos tradicionais. Também ela exaltou a importância e seriedade de estar inovando e sendo adepto de novas tecnologias nos ambientes bancários, possibilitando assim, o progresso da instituição, e não o seu regresso.

Quanto ao segundo objetivo específico, os resultados apontaram os desafios existentes e evidentes para as instituições tradicionais que não aderem às tecnologias digitais em seus processos, sendo perceptível o quão prejudicadas estas são e serão, isto porque, os consumidores estão cada vez mais conectados à internet em seus *smartphones*, então, fica inacessível uma instituição tradicional não ver como vantagem, e até competitiva, aderir e evoluir cada dia mais em tecnologias.

Em relação ao terceiro objetivo específico, diante das contribuições de cada trabalho agregado a este estudo, foi possível constatar a disparidade e impacto dos bancos digitais sobre os tradicionais em estudo. Por meio deste trabalho, foi viável entender as variáveis que são ponderadas em cada âmbito bancário, como é o caso dos fatores: segurança, praticidade, agilidade, atendimento presencial, credibilidade, entre outros, que tem se tornado um

diferencial na hora de se abrir uma conta e fazer-se daquela instituição o seu banco para transações financeiras.

Por último, o quarto objetivo específico, trouxe uma discussão acerca dos conhecimentos relevantes, vantagens e desvantagens, e lacunas dos segmentos. Quanto aos conhecimentos relevantes, foram múltiplos estudos analisados e ricos em informações que foram totalmente pertinentes e fundamentais para o desenvolvimento do trabalho, e de fato, foram bastante significativos. As vantagens e desvantagens de ambas as modalidades bancárias, facilitou a análise para o momento de tomada de decisão de qual banco escolher, tendo em vista que, tanto os bancos digitais, como os tradicionais, dispõem de vantagens e desvantagens bem significativas e devem ser levadas em consideração no momento de escolha. As lacunas dos segmentos foram observadas como sendo aquelas instituições que não são adeptas a inovações tecnológicas, sendo visível o seu retrocesso em meio às outras instituições evolutivas no segmento financeiro.

Quanto ao objetivo geral, conforme os dados analisados mediante gráficos, identificou-se a grandeza do impacto das inovações tecnológicas sobre as instituições bancárias, em especial, nas tradicionais. Por meio deste trabalho, foi concebível compreender a magnitude do atendimento e serviços prestados aos usuários por meio das instituições, e como isso, tem persuadido em sua decisão. É notório o crescimento de bancos digitais no país, e como as mesmas têm abraçado os consumidores e procurado satisfazer suas expectativas. Isso se faz visível por meio dos canais de transações: o *internet banking* e o *mobile banking*, que se tornaram os canais atuais mais importantes para efetuação de transações bancárias.

Por conseguinte, é pertinente evidenciar a publicação do survey por Bollaert *et al.* (2021), que afirmavam que, por mais que os bancos digitais possam impactar o setor financeiro, até então, não se encontram indícios de que eles possam desbancar as finanças tradicionais. Em compensação, a propensão é que surjam mais tecnologias que irão desafiar gradativamente mais os reguladores e cada vez mais, diversificar as opções para investidores e empresas. Tais autores ressaltam que, por mais que seja um desafio estudar os bancos digitais, por razão de ser um tema bastante novo na literatura contemporânea, ainda assim, é possível realizar estudos que envolvem equilíbrio, choques, e indagações que afetam reguladores.

Por intermédio deste estudo, pôde-se acompanhar e entender que os bancos estão buscando colaborar com os bancos digitais, reduzindo os custos de que teriam se buscassem por desenvolverem suas próprias soluções internas. Mas também, foi possível constatar que

bancos tradicionais têm buscado criar o seu próprio banco digital e então assim, manterem-se em dois âmbitos.

Como limitação do trabalho realizado, deve-se ser citado a dimensão do conteúdo sobre os bancos digitais e tradicionais que engrandeceriam ainda mais o trabalho, a evolução do PIX e o seu impacto para ambos os bancos, o levantamento mais detalhado dos atendimentos e serviços prestados pelas instituições bancárias, e a falta de dados mais robustos sobre tais aspectos para se fazer uma análise completa sobre o assunto. Também se faz limitação, o tempo de realização para o estudo, tendo em vista que um período maior possibilitaria a obtenção de conteúdo e conhecimento relevante para a literatura.

Apesar desses fatores, os resultados obtidos por meio deste trabalho foram satisfatórios, tendo em vista que, os objetivos propostos na pesquisa, foram alcançados. E, diante disso, com base no estudo desenvolvido, recomendam-se algumas sugestões para futuros estudos. Como o estudo foi feito com foco nos impactos de inovações tecnológicas sobre os bancos tradicionais e digitais, recomenda-se a realização de trabalhos futuros que possam abordar os assuntos sobre a consequência do PIX sobre estas instituições. Também é pertinente fazer um levantamento mais aprofundado sobre o atendimento e os serviços prestados por instituições bancárias com um período maior, para que se tenha uma evolução mais detalhada sobre os assuntos ao passar dos anos, ressaltando sempre a sua importância sobre as mesmas.

REFERÊNCIAS

- ACCENTURE. (2017a). **Pesquisa sobre bancos de varejo de consumo: serviços bancários baseados em valor**. Disponível em: www.accenture.com. acesso em: 17 mar. 2024.
- ALALWAN, A. A.; DWIVEDI, Y. K.; RANA, N. P.; ALGHARABAT, R. S. (2018). Examinando fatores que influenciam as intenções dos clientes jordanianos e a adoção do *internet banking*: Estendendo o UTAUT2 com risco. **Jornal de varejo e serviços ao consumidor**, 40, 125-138. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.08.026>.
- ALLAN, A.; MASSU, M; SVARER, C. (2013). **Apostando na Mudança: Quebrando Barreiras Financeiras Inclusão**. Barclays, Plano Reino Unido, CARE Internacional.
- AUN, M. P.; ANGELO, E. S. Observatório da inclusão digital. **Observatório da inclusão digital. Belo Horizonte: Orion**, 2007.
- BABAT, D. (2017). Explorando os antecedentes da fidelização no contexto do multicanal bancário. **Jornal Internacional de Marketing Bancário**, 35(2), 174-186. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0155>.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estatísticas de Relacionamentos, CPFs e CNPJs Envolvidos**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ccsestatisticas>. Acesso em: 24 de ago. de 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Quantidade de agências no Brasil**. Disponível em: <https://dadosabertos.bcb.gov.br/dataset/24887-quantidade-de-agencias-no-brasil>. Acesso em: 24 de ago. de 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relação de Instituições em Funcionamento no País**. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/relacao_instituicoes_funcionamento. Acesso em: 24 de ago. de 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Ranking de Reclamações**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/meubc/rankingreclamacoes>. Acesso em: 24 de ago. de 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Relatório de Economia Bancária: concentração bancária continua a cair em 2023**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/detalhenoticia/20157/nota>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Série cidadania financeira: estudos sobre educação, proteção e inclusão**. Global Findex: o Brasil na comparação internacional. Edição 7. Brasília, Banco Central do Brasil, 2022.
- BANCO CENTRAL DO BRASIL. (2019). **Arranjo de Pagamento: arranjo e instituições de pagamento autorizados pelo BCB**. Brasília, DF: BACEN, 2019. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/perguntasfrequentes-respostas/faq_arranjo_ip. Acesso em: 30 jul. 2024.

Banco Digital X Banco Tradicional: Vantagens e Desvantagens para o seu negócio.

Senhor Contábil, 2021. Disponível em:

<https://senhorcontabil.com.br/blog/banco-digital-x-banco-tradicional/>. Acesso em: 22 de ago. de 2024.

BHARADWAJ, A., EL SAWY, O., PAVLOU, P., VENKATRAMAN, N. (2013). **Estratégia de negócios digitais: rumo a uma próxima geração de insights**. *Sistemas de Gerenciamento de Informação Trimestralmente* 37 (2), 471–482.

BENLIAN, A., HESS, T., LEIMEISTER, J. (2014). **Modelos de negócios**. *Ônibus. Inf. Sist. Eng.* 6 (1), 45–53.

BEYEA, Suzanne; NICOLL, Leslie. Writing an integrative review. *Jornal AORN*, Vol. 67, edição 4, abril de 1998, p. 877–80.

BOLLAERT, Helen; LOPEZ-DE-SILANES, Florencio; SCHWIENBACHER, Armin. *Fintech And Access To Finance*. **Journal Of Corporate Finance**, [S.I.]: v. 68, 2021.

BOONSIRITOMACHAI, W. E. ; PITCHAYADEJANANT, K. (2017). Determinantes que afetam adoção de *mobile banking* pela geração Y com base no Modelo de Teoria Unificada de Aceitação e Uso de Tecnologia modificado pelo conceito de Modelo de Aceitação de Tecnologia. **Revista Kasetsart de Ciências Sociais**, <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.10.005>.

BOTELHO, L. L. R.; CUNHA, C. C. A.; MACEDO, M. O método da revisão integrativa nos estudos organizacionais. **Gestão e Sociedade**. Belo Horizonte, v.5, n. 11, maio-ago. 2011, p. 121-136.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia, Inovação e Insumos Estratégicos em Saúde. Departamento de Gestão e Incorporação de Tecnologias em Saúde. **Diretrizes metodológicas: elaboração de revisão sistemática e meta-análise de ensaios clínicos randomizados**. 1ª edição. Editora MS. Brasília: Ministério da Saúde, 2021. 93 p.

BROOME, M. E. **Integrative literature reviews for the development of concepts**. In: Rodgers BL, Knafl KA, editors. *Concept development in nursing: foundations, techniques and applications*. Philadelphia (USA): W.B Saunders Company; 2000. p.231-50.

BUCHAK, Greg; MATVOS, Gregor; PISKORSKI, Tomasz; SERU, Amit. **Fintech, Regulatory Arbitrage, And The Rise Of Shadow Banks**. NBER. [S.I.], 2017.

BHUTANI, A. **Artificial Intelligence (AI) in Education Market Size By Model (Learner, Pedagogical, Domain)** / A. Bhutani, P. Wadhvani // Report. Inc. — 2018. — 270 p.

CASTELLS, M. *The Rise of the Network Society*, Vol.1 of *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Oxford, UK: Blackwell's, 1996.

CASTELLS, M. **Urban Sociology in the Twenty-First Century. Cidades** — Comunidades e Territórios. Dez. 2002, n.0 5, pp. 9-19.

CERNEV, A. K., DINIZ, E. H., & JAYO, M. (2009). **Emergência da Quinta Onda de Inovação Bancária**. Proceedings of the Fifteenth Americas Conference on Information Systems (AMCIS). San Francisco, California August 6, 2009.

CHESTON, S. E RHYNE, E. (2016, 2 de julho). **O negócio da inclusão financeira: percepções dos bancos em Mercados emergentes**. Recuperado em 29 de setembro de 2019, no site do Center for Financial Inclusion: <https://www.centerforfinancialinclusion.org/the-business-of-financial-inclusion-insightsfrombanks-in-emerging-market>.

CICIRETTI, R., HASAN, I. & ZAZZARA, C. (2009). Do internet activities add value?: evidence form the traditional banks, **Journal of Finance Services Research**, 35, 81–98.

Citigroup (2019) **BANCO X: Os Novos Bancos**. Disponível em: <https://www.citibank.com/commercialbank/insights/assets/docs/2019/Bank-X>. Acesso em: 15 mai. 2024.

CNN BRASIL. **82% da população brasileira tem conta-corrente em bancos, diz BC**. 2023. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/economia/82-da-populacao-brasileira-tem-conta-corrente-em-bancos-diz-bc/>. Acesso em: 25 de agosto de 2023.

Contact center: o que é, como funciona e quais os benefícios?. Zendesk, 2024. Disponível em: <https://www.zendesk.com.br/blog/contact-center-o-que-e/>. Acesso em: 18 de ago. de 2024.

COOPER, H. M. (1982). Scientific Guidelines for conducting integrative research reviews. **Review of Educational Research**, 52(2), 291-302.

CORTIÑAS, M., CHOCARRO, R., & VILLANUEVA, ML. (2010). Compreendendo o multicanal clientes bancários. **Jornal de Pesquisa Empresarial**, 63, 1215–1221. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2009.10.020>.

COSTA, A. F. **Colírio Mnemônico: assinaturas visuais e o papel da linguagem publicitária na construção de seus significados**. PUC/SP. São Paulo. 2017.

CRUZ, P. *et al.* **Mobile banking** rollout in emerging markets: evidence from Brazil. **International Journal of Bank Marketing**, v. 28, n. 5, p. 342-371, 2010.

DAMACENA, Ana Bárbara. As finanças e a evolução dos bancos digitais: uma resenha. **R. Bras. Eco. de Emp.** 2022; 22(2): 87-95.

DAPP, T.; SLOMKA, L.; AG, D. B.; HOFFMAN, R. **Fintech—The digital (r) evolution in the financial sector**. Deutsche Bank Research, Frankfurt am Main, 2014.

DAPP, TF. (2017). **Fintech: a transformação digital no setor financeiro**, em T. Osburg, C. Lohrmann (eds.), *Sustentabilidade em um Mundo Digital*, RSC, Sustentabilidade, Ética e Governança, 189-199.

DRASCH, B., SCHWEIZER, A., URBACH, N. (2018). **Integrando os 'criadores de problemas': uma taxonomia para a cooperação entre bancos e FinTechs**. J.Econ. Ônibus. 100, 26–42. Du, Y., Li, X., 2020. Método hierárquico DEMATEL para sistemas complexos. Sistema Especialista Aplicativo, 113871.

DEMERTZIS, M., MERLER, S., WOLFF, G. (2017). **União dos Mercados de Capitais e a Oportunidade FinTech**. Contribuição da Política Bruegel, 22. Disponível em: <http://bruegel.org/wp-content/uploads/2017/09/PC-22-2017>. Acesso em: 15 mai. 2024.

DIMAGGIO, P. *et. al.* “Social Implications of the Internet”. In An. **Rev. Sociol.**, 27, 2001, pp. 307-336.

DO *et al.* (2022). O impacto da transformação digital sobre Desempenho: Evidências de Bancos Comerciais Vietnamitas. **Revista de Risco e Gestão Financeira**, 15(1). <https://doi.org/10.3390/jrfm15010021>

Estatísticas de Relacionamentos, CPFs e CNPJs Envolvidos. BANCO CENTRAL DO BRASIL, [s.d.] Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ccsestatisticas?ccsestatisticas_page=12. Acesso em: 20 jul. 2024.

EXAME. **O que explica a queda no número de desbancarizados no país**. 2023. Disponível em: < <https://exame.com/invest/minhas-financas/queda-numero-desbancarizados-pais/>>. Acesso em: 25 de agosto de 2023.

FACÓ, J. F. B., DINIZ, E.; CSILLAG, J. M. (2009). O Processo de Difusão de Inovações em Produtos Bancários. **Revista de Ciências da Administração**, 11(25), 177–208. doi:10.5007/2175-8077.2009v11n25p177.

FAMA, E. F. (1980). **Bancário na teoria das finanças**. J Monet Economia 6(1): 39–57.

FEBRABAN. **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária**. São Paulo - SP. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/pagina/3106/48/pt-br/pesquisa>. Acesso em: 24 de ago. de 2024.

FEBRABAN (2018). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2018: ano base 2017**. São Paulo: FEBRABAN, 2018. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/febraban_2018_Final.pdf. Acesso em: 30 jul. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (2018). **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2017**. São Paulo: FEBRABAN, 2018. Disponível em: <http://www.ciab.org.br/download/researches/research-2018.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2024.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (2019). **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2018**. São Paulo: FEBRABAN, 2019. Disponível em: <http://www.ciab.org.br/download/researches/research-2018.pdf>. Acesso em: 30 jul. 2024.

FINTECHLAB. (2018). **Novo Radar FintechLab mapeia mais de 400 iniciativas**. Disponível em:

<https://fintechlab.com.br/index.php/2018/08/13/novo-radar-fintechlab-mapeia-mais-de-400-iniciativas/> Acesso em: 14 ago. 2024.

FREIXAS, X.; ROCHET, J. (2018). **Microeconomics of banking**. Massachussets: **Institute of Technology**. 2.ed.

FORTUNA, E. (2008). **Mercado financeiro**. Rio de Janeiro: Qualitymark. 17.ed.

GALVÃO, T. F.; PANSANI, T. DE S. A.; HARRAD, D. Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises: A recomendação PRISMA. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 24, n. 2, p. 335–342, abr. 2015. Disponível em: https://www.scielo.org/article/ssm/content/raw/?resource_ssm_path=/media/assets/ress/v24n2/2237-9622-ress-24-02-00335.pdf. Acesso em: 04 de nov. de 2023.

GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O.; TREVIZAN, M. A. Revisão sistemática: recurso que proporciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. **Rev Latino-Am Enfermagem**. 2004;12(3):549-56.

GUIMARÃES. V. S.; SOUZA M. A. F. (2017). **Inovação no setor bancário: Uma revisão de literatura**. Anais do VIII Colóquio de Redes, Estratégia e Inovação, 8. Disponível em: <http://www.nucleoestudo.ufla.br/gerei/wp-content/uploads/2018/02/INOVA%C3%87%C3%83O-NO-SETOR-BANC%-C3%81RIO-UMA-REVIS%C3%83O-DE-LITERATURA.pdf>.

HARTE, M. (2015, 13 de julho). **Transformação digital no setor bancário** — Michael Harte, na USI - YouTube. Recuperado em 10 de dezembro de 2023, em <https://www.youtube.com/watch?v=d6mqxcevZj0>

HERNANDO, I.; NIETO, M. J. (2007). Is the internet delivery channel changing banks' performance?: the case of spanish banks, **Journal of Banking & Finance** 31, 1083–1099.

HYRMINA. (2019). **Impacto da Internet no cenário competitivo do ensaio de marketing bancário**. Recuperado em 18 de outubro, 2023, de <https://hyrmina.com/paper/f525f8a2e0d32eea0b0c05143d58e4e3>

HO, J. C., CHORNG-GUANG, W., CHUNG-SHING, L.; PHAM, T. T. (2020). Factors affecting the behavioral intention to adopt *mobile banking*: An international comparison. **Technology in Society**, 63, 101360. doi: 10.1016/j.techsoc.2020.101360.

INDRIASARI, E., GAOL, FL; MATSUO, T. (2019). **Transformação Bancária Digital: Aplicação de Inteligência Artificial e Análise de Big Data para Aproveitar a Experiência do Cliente no Setor Bancário da Indonésia**. Anais - 2019 8º Congresso Internacional de Informática Aplicada Avançada, IIAI-AAI 2019, agosto, 863–868. <https://doi.org/10.1109/IIAI-AAI.2019.00175>. Ionica, O. (2013). Inovação, desenvolvimento e avanço empresarial na economia digital. IGI Global.

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.

JUN, J.; YEO, E. (2016). Entrada de empresas FinTech e concorrência no varejo mercado de pagamentos. **Revista Ásia-Pacífico de Estudos Financeiros**. Quatro cinco (2), 159-184. <https://doi.org/10.1111/ajfs.12126>

KATORI, F. Y. (2017). **Impactos das Fintechs e do Blockchain no sistema financeiro: Uma análise crítico-reflexiva**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Ciências Contábeis) - Universidade de Brasília, Brasília, 2017.

KAPLAN, A., HAENLEIN, M. (2019a). **Transformação digital e disrupção: em big data, blockchain, inteligência artificial e outras coisas**. *Ônibus. Horiz.* 62 (6), 679-681.

KHERA, Purva; NG, Stephanie; OGAWA, Sumiko; SAHAY, Ratna. **Is Digital Financial Inclusion Unlocking Growth?** IMF Working Paper, [S.I.], v. 167, n. 21, p. 2-29, jun. 2021.

LARGHI, Nathália. **Número de contas bancárias por brasileiro salta para mais de 5; Isso é bom ou ruim?**. Valor Investe, 2023. Disponível em: <<https://valorinveste.globo.com/produtos/servicos-financeiros/noticia/2023/01/23/numero-de-contas-bancarias-por-brasileiro-salta-para-mais-de-5-isso-e-bom-ou-ruim.ghtml>>. Acesso em: 27 de agosto de 2023.

LAUKKANEN, T.; PASANEN, M. (2008). *Mobile banking* innovators and early adopters: How they differ from other online users? **Journal of Financial Services Marketing**, 13(2), 86–94. doi: 10.1057/palgrave.fsm.4760077.

LEE, I. (2017). **Big data: dimensões, evolução, impactos e desafios**. *Ônibus. Horiz.* 60 (3), 293–303.

LEONG, C.; TAN, B.; XIAO, X.; TAN, F. T.; SUN, Y. Nurturing a *FinTech* ecosystem: The case of a youth microloan startup in China. **International Journal of Information Management**, v. 37, n. 2, p. 92-97, 2017.

LOPES, A. **Bancarização avança e chega a 89% da população, diz idwall**. EXAME, 12 mar. 2024. Disponível em: <https://exame.com/tecnologia/bancariizacao-avanca-e-chega-a-89-da-populacao-diz-idwall/>. Acesso em: 17 jul. 2024.

LOPES, C. A. (2007). Exclusão Digital e a Política de Inclusão Digital no Brasil – O que temos feito? **Revista de Economía Política de las Tecnologías de la Información y Comunicación**, 9(2), 1–16. Recuperado de <https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/235/230>

MAIER, E. (2016). Oferta e demanda em plataformas de crowdlending: conectando pequenos e mutuários de médias empresas e investidores consumidores. **Jornal de varejo e serviços ao consumidor**, 33, 143-153. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.08.004>

MARISCAL, J. “**Digital divide in a developing country**”. In *Telecommunications Policy*, 29, 2005, pp. 409-428.

MARQUES, F. B.; FREITAS, V.; PAULA, V. A. F. **CADÊ O BANCO QUE ESTAVA AQUI? O IMPACTO DOS BANCOS DIGITAIS NO MERCADO BRASILEIRO**. **Journal of**

Information Systems and Technology Management – Jistem USP, Vol. 19, ISSN: 1807-1775, 2022.

MARTINS, Leila *et al.* **O Impacto dos Bancos Digitais no Sistema Bancário Brasileiro**. 19º Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade, São Paulo, julho de 2022.

MATTOS, F. A. M. CHAGAS, G. J. N. (2008). **Desafios para a inclusão digital no Brasil. Perspectivas em Ciência da Informação**, 13(1), 67–94. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/186/392>

MCNAMARA, K. **“Why be Wired? The Importance of Access to Information and Communication Technologies**. In TechKnowLogia, march/april, 2000, pp. 9-11.

MEIRELLES, Renato. **Por trás dos números**. VEJA, 2023. Disponível em: <https://veja.abril.com.br/coluna/por-tras-dos-numeros/uma-revolucao-silenciosa>>. Acesso em: 25 de agosto de 2023.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C.; GALVÃO, C. M. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem**. Texto Contexto Enferm, Florianópolis, 2008 Out-Dez; 17(4): 758-64.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Ministério da Saúde declara fim da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional pela Covid-19**. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/noticias/2022/abril/ministerio-da-saude-declara-fim-da-emergencia-em-saude-publica-de-importancia-nacional-pela-covid-19>. Acesso em: 25 de ago. de 2024.

MOLINA, W. S. L. A REESTRUTURAÇÃO DO SISTEMA BANCÁRIO BRASILEIRO NOS ANOS 90: MENOS CONCORRÊNCIA E MAIS COMPETITIVIDADE?. INTELLECTUS, **Revista Acadêmica Digital das Faculdades Unopec**, ISSN 1679-8902, ago./dez. 2004.

MULINARI, RODRIGO; BIAGINI, SÉRGIO. Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária. **Deloitte**. Volume 2, 2024.

NEMET, G. (2009). **Atração pela demanda, impulso tecnológico e incentivos liderados pelo governo para mudanças técnicas não incrementais**. Res. Política 38 (5), 700–709.

NYLÉN, D., HOLMSTRÖM, J. (2015). **Estratégia de inovação digital: uma estrutura para diagnosticar e melhorar a inovação de produtos e serviços digitais**. Ônibus. Horiz. 58 (1), 57–67.

OCDE. **Understanding the Digital Divide**. Paris, France. OCDE, 2001.

OFFEI, M.; NUAMAH-GYAMBRAH, K. The contribution of electronic banking to customer satisfaction: A case of GCB bank limited–Koforidua. **International Journal of Managing Information Technology**, v. 8, n. 1, p. 1-11, 2016.

OLIVEIRA, A. L.; ANJOS, M. A. D. (2017). Inovação da tecnologia junto aos clientes de instituições financeiras. **Revista GeTeC**, 6(12), 39–56. Recuperado de <http://www.fucamp.edu.br/editora/index.php/getec/article/view/968/704>

OLIVEIRA, M. P.; MALAGOLLI, G. A. (2016). O impacto da tecnologia da informação na evolução dos serviços bancários. **Revista Interface Tecnológica**, 13(1), 39–52. Recuperado de <https://revista.fatectq.edu.br/index.php/interfacetecnologica/article/view/124/107>.

O que é banco (instituição financeira)?. Banco Central do Brasil, [s.d.]. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/bancoscaixaseconomicas>. Acesso em: 15 julho 2024.

O que é um correspondente bancário. SERASA, 2024. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/blog/correspondente-bancario/>. Acesso em: 18 de ago. de 2024.

PAIVA, B., FERREIRA, F., CARAYANNIS, E., ZOPOUNIDIS, C., FERREIRA, J., PEREIRA, L., DIAS, P. (2021). **Estratégias de sustentabilidade no setor bancário usando cognição fuzzy mapas e dinâmica de sistemas**. *Internacional J. Sustentar. Dev. Eco Mundial*. 28 (2), 93–108.

PAULA, L. F. (1999). Dinâmica da firma bancária: uma abordagem não-convencional. **Revista Brasileira de Economia**, Rio de Janeiro, 53(3), 323-356.

PAULA, L. F.; MARQUES, M. B. L. (2006). **Reestruturação bancária mundial e seus impactos no setor bancário brasileiro**. In: PAULA, L. F.; FERREIRA, L. R.; ASSIS, M. P. (ed.). *Perspectivas para a economia brasileira: inserção internacional e políticas públicas.*, Rio de Janeiro: Editora da UERJ, cap. 9, 201-230.

PHANEUF, A. (2019, 12 de setembro). **Banco Digital em 2019: Tendências Disruptivas em Tecnologia Bancária— Insider de negócios**. Recuperado em 19 de outubro de 2023, em <https://www.businessinsider.com/digitalbanking?IR=T>

PEIXOTO, M. T. B. A. **As Fintech como Instrumento de Desenvolvimento: O Caso de Moçambique**. Instituto Superior de Gestão, Lisboa, 2018.

PINHEIRO, V. (2017). **Bancos deixam de ver ‘Fintechs’ como ameaça ao negócio**. *Valor Econômico*. 02 mai. 2017. Disponível em: <https://valor.globo.com/financas/noticia/2017/05/02/bancos-deixam-de-ver-fintechscomo-ameaca-ao-negocio.ghtml>. Acesso em 03 ago. 2024.

PROENZA, F. J. **ICT-enabled networks, public sector performance and the development of information and communication technologies**. *Connected for Development-Information Kiosks and Sustainability*. New York, United Nations Information and Communication Technologies Task Force, 2003.

Qual a diferença entre banco digital e banco físico?. It's Money, 2023. Disponível em: <https://itsmoney.com.br/onde-investir/qual-a-diferenca-entre-banco-digital-e-banco-fisico>. Acesso em: 21 de ago. de 2024.

QURESHI, T.M., ZAFAR, M.K.; KHAN, M.B. (2008). Customer Acceptance of Online Banking in Developing Economies. *The Journal of Internet Banking and Commerce*, 2008, 1-9.

RAMONET, I. **Geopolítica do caos**. Petrópolis: vozes, 1998.

RAMOS, J., FERREIRA, F., BARATA, J. (2011). **Serviços bancários em Portugal: uma análise preliminar à percepção e expectativas dos colaboradores de front office**. *Internacional J. Gerenciar. Enterp. Dev.* 10 (2/3), 188–207.

RIBEIRO, R. P. *et al.* O adoecer pelo trabalho na enfermagem: uma revisão integrativa. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 46, n. 2, p. 495–504, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reeusp/a/4QYBcflQqyLyptsFmRqbkyS>. Acesso em: 04 de nov. de 2023.

ROSA, S.; MOREIRA, T. **Fechamento de agências bancárias cresce no ano**. Valor Econômico, 28 jun. 2017. *Finanças*, p. 11–13.

ROSS, B., 2015. **Por que 40 por cento das empresas morrerão nos próximos 10 anos**. disponível em: <https://www.rossross.com/blog/40-percent-of-businesses-today-willmorrer-em-10-anos>. Acesso em: 06 de jun. de 2024.

RODRIGUES, J., FERREIRA, F., PEREIRA, L., CARAYANNIS, E., FERREIRA, J., 2020. **Digitalização bancária: (Re)pensar estratégias e tendências utilizando métodos de estruturação de problemas**. *IEEE Trans. Eng. Gerenciar*. <https://doi.org/10.1109/TEM.2020.2993171>.

ROMANOVA, I., KUDINSKA, M. (2016). **Bancos e FinTech: um desafio ou uma oportunidade? Questões contemporâneas em finanças: Curdesafios de aluguer de toda a Europa**. Emerald Group Publishing Limited, Bin.

RYU, H. S. (2018). **What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type**. *Industrial Management & Data Systems*, 118(3), 541-569.

SAARIKKO, T., WESTERGREN, U., BLOMQUIST, T. (2020). **Transformação digital: cinco recomendações para a empresa com consciência digital**. *Ônibus. Horiz.* 1–15.

SANTOS, A. Q. (2003). **Inclusão digital e desenvolvimento local no Brasil**. *Anais do VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, 8.

SHAFFER, S. As megafusões podem melhorar a eficiência dos bancos? **Revista de Bancos e Finanças**, 1993, vol. 17, edição 2-3, 423-436.

SCHUMPETER, Joseph Alois. **Teoria do desenvolvimento econômico: uma investigação sobre lucros, capital, crédito, juro e o ciclo econômico**. São Paulo: Abril Cultural, 1982.

SILVA, G. D. R.; JORGE, R. R., ANDRADE, A. A.; JUNGER, A. P.; FACÓ, J. F. B. (2018). Difusão da inovação em serviços bancários: O impacto de startups de serviços. **Revista de**

Casos e Consultoria, 9(4), 1–23. Recuperado de <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/22829/13288>.

SILVA FILHO, Antonio Mendes da. Os três pilares da inclusão digital. **Revista Espaço Acadêmico**, ano III, nº 24, maio de 2003.

SILVEIRA, S. A. **Exclusão digital: a miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2005.

SIMÕES, J., FERREIRA, F., PERIS-ORTIZ, M., FERREIRA, J. (2020). **Um quadro orientado pela cognição para a avaliação de startups na economia digital: Acrescentar valor com mapeamento cognitivo e sistemas especialistas baseados em regras**. Gerenciar. Decis. 58 (11), 2327–2347.

SOARES, J. L. O. **Radiografia da mobilização bancária: ação sindical e política nos anos 2000**. Orientador: Elina Gonçalves da Fonte Pessanha. 2013. 358 f. Tese (doutorado) Universidade Federal do Rio de Janeiro - UFRJ, Rio de Janeiro, 2013.

STETLER, C. B. et al. **Utilization-focused integrative reviews in a nursing service**. *Applied nursing research: ANR*, 11(4), 195–206. 1998. [https://doi.org/10.1016/s0897-1897\(98\)80329-7](https://doi.org/10.1016/s0897-1897(98)80329-7).

STULZ, R. M. (2019). **FinTech, bigtech e o futuro dos bancos**. *J Appl Corp Financ* 31(4): 86–97.

SUGIHARTONO, JODHI, KODRAT IMAN SATOTO, AND EKO DIDIK WIDIANTO. (2015). “Pembuatan Aplikasi Point of Sale Toko Cabang Perusahaan Torani Menggunakan Framework CodeIgniter.” **Jurnal Teknologi Dan Sistem Komputer**, 3 (4): 445. <https://doi.org/10.14710/jtsiskom.3.4.2.015.445-455>.

TIGRE, P. B. (2014). **Gestão da inovação: A economia da tecnologia no Brasil**. (2ª. ed.). Rio de Janeiro: Elsevier.

TORNJANSKI, V., MARINKOVIC, S., SĂVOIU, G., CŪDANOV, M. (2015). Uma necessidade de mudança de foco de pesquisa: o setor bancário na era da disrupção digital. **Econofísica, Revista de Sociofísica e Outras Ciências Multidisciplinares**, 5 (3), 11–15.

TORRES, Diego Yuri Costa Novo. **Adaptação de um tombador de moldes para paletizar Caixas Eletrônicas (Atm)**. Universidade do Estado do Amazonas, Manaus, 2021, p.1.

WAGNER, J. (2012) Comércio internacional e desempenho empresarial: uma pesquisa de estudos empíricos desde 2006. **Review of World Economics**, 148, 235-267. <https://doi.org/10.1007/s10290-011-0116-8>

WEWEGE, L.; LEE, J.; THOMSETT, M. C. **Disrupções e tendências bancárias digitais**. *Jornal de Finanças Aplicadas e Bancárias*, Vol. 10, nº 6, 2020, 15-56 ISSN: 1792-6580 (versão impressa), 1792-6599 (online).

WHITTEMORE R. (2005). **Combining evidence in nursing research: methods and implications**. *Nursing research*, 54(1), 2005 Jan-Feb, 56–62.
<https://doi.org/10.1097/00006199-200501000-00008>.

WILBON, A. “**Shirinking the digital divide: the moderating role of technology environments**”. In *Technology in Society*, 25, 2003, pp. 87-97.