

BANCOS DIGITAIS: TECNOLOGIA AO SEU DISPOR

DIGITAL BANKS: TECHNOLOGY AT YOUR DISPOSAL

Guilherme Stein¹, Guilherme Eidt Griebeler², Juliane Colling³

RESUMO:

Nos dias atuais, o tempo virou uma das coisas mais valiosas que temos, e as filas dos bancos ainda era uma das coisas que mais consumiam tempo das pessoas, vendo isto, surgiram os Bancos Digitais, que retiraram em 100% as filas, pois tudo, absolutamente tudo, é feito de maneira online. Mas e em nossa região, este tipo de banco é conhecido? Para responder esta pesquisa, realizou-se um questionário para levantamento de dados, através de redes sociais, onde os usuários foram convidados para responder algumas perguntas sobre bancos digitais, e, com uma boa quantidade de respostas, percebemos que, muitas pessoas já conhecem e já possuem conta em bancos digitais, e que, ao contrário do que muitos pensam, pessoas de mais idade também estão conseguindo se atualizar e entrar na vida digital.

Palavras-chave: Bancos digitais, bancos, tecnologia, inovação.

ABSTRACT:

Nowadays, time has become one of the most valuable things we have, and bank queues were still one of the most time-consuming things for people. Seeing this, Digital Banks emerged, which dropped queues 100% because Everything, absolutely everything, is done online. But what about in our region is this type of bank known? We conducted a survey to collect data through social networks, where users were asked to answer some questions about digital banks, and with a good amount of answers, we realize that many people already know, and already have account in digital banks and, contrary to popular belief, older people are also catching up with digital life.

Keywords: Digital banks, banks, technology, innovation.

1 INTRODUÇÃO

Nos dias atuais, os bancos são parte essencial para a maioria das pessoas, pois neles são depositados a confiança de guardar e de movimentar o seu dinheiro. A variedade de bancos trouxe uma vasta gama de opções, cada uma com suas peculiaridades, para que cada pessoa tivesse a oportunidade de escolher qual das instituições financeiras se adéqua melhor

¹ Acadêmico do curso de Gestão da Tecnologia da Informação do Centro Universitário FAI – UCEFF Itapiranga. gui_stein@hotmail.com

² Acadêmico do curso de Gestão da Tecnologia da Informação do Centro Universitário FAI – UCEFF Itapiranga. guigriebelertunas@gmail.com

³ Tecnóloga em Gestão da Tecnologia da Informação pela FAI Faculdades de Itapiranga; Especialista em Engenharia de Sistemas de Escola Superior do Brasil; Especialista em Educação à Distância: Gestão e Tutoria pelo Centro Universitário Leonardo Davinci; Especialista em Metodologias Ativas e Multimeios de aprendizagem pelo Instituto de Design Instrucional; Mestre em Educação Pela Universidade Federal da Fronteira Sul. Professora e coordenadora do curso de Gestão da Tecnologia da Informação do Centro Universitário FAI - UCEFF Itapiranga. juliane@uceff.edu.br

com as vontades de cada um, e por isso, com este artigo, temos o objetivo de informar melhor aos leitores, como funcionam o novo conceito, ainda novo, de bancos digitais, para que, cada um consiga ter mais conhecimento sobre o assunto, tentando, assim, auxiliar a todos sobre a melhor escolha para cada pessoa. (BONA, 2019).

É impossível falar sobre bancos digitais sem citar essa tecnologia, a internet foi uma invenção que revolucionou o mundo, e que até hoje continua inovando e sempre trazendo novidades. Desde sua invenção a partir dela foram criadas mais coisas que facilitam nossa vida até os dias atuais, atraindo sempre novos usuários, cartas foram substituídas por emails e mensagens instantâneas, pessoas começaram a fazer compras online, assistir seus conteúdos preferidos online, tudo pela internet, os bancos não ficaram de fora, e agora estão passando por uma “adequação” a tudo isso.

Um das opções que surgiram mais recentemente foram os bancos digitais, que de algum tempo para cá tiveram um crescimento surpreendentemente acelerado e consistente, e apresentando grandes vantagens que agradam a muitos, como cartões de crédito sem taxas ou anuidades, taxa de juros superiores ao da poupança, e também, é claro, a facilidade para realizar tudo de forma online, na palma de sua mão, sendo que, desde a abertura de conta até o fechamento da mesma, tudo é feito de forma online (BONA, 2019)

Apesar de este crescimento acelerado, e algumas garantias dadas por este tipo de instituição, muitas pessoas ainda tem várias dúvidas e inseguranças quanto a estes bancos, como por exemplo, como eles conseguem disponibilizar um cartão de crédito sem taxa? Como que esse tipo de banco consegue lucros? E talvez a principal, estes bancos são realmente seguros? (BONA, 2019).

Diante disso, o presente artigo faz um breve estudo sobre bancos digitais, modalidade de bancos que tem crescido muito, destacando quais os principais usuários, quais os principais problemas e preconceitos no uso, quais as vantagens e utilidades dos bancos digitais dentro da nossa região.

Assim buscamos fazer uma pesquisa exploratória, através do público de redes sociais, onde responderam um pequeno questionário acerca do assunto, idade, qual o conhecimento sobre os bancos digitais, como e quando usam bancos foram algumas das questões abordadas pelo questionário ao público com o intuito de saber como este novo tipo de instituição financeira é visto pelas pessoas de nossa região, tendo em vista que ainda é um assunto novo, e que não possui uma grande quantidade de divulgação de informações.

Destaca-se a importância de abordar este tema pois com a grande evolução que a tecnologia vem trazendo nos tempos modernos, trazendo cada vez mais opções em todos os

tipos de segmentos de comércio, indústria e afins, os bancos não poderiam ficar de fora, e para muitos, um banco digital seria de bom grado para suas necessidades. Pensando nisto, achamos de fundamental importância todos os interessados obterem informações mais concretas, que possam responder algumas dúvidas sobre o assunto.

2 REVISÃO TEÓRICA

Com certeza a praticidade é a maior diferença de um banco digital, pois, como o próprio nome já diz, é um banco totalmente digitalizado, ou seja, tudo de forma online e interativa, sem filas e sem burocracias. O simples fato de em poucos minutos você abrir uma conta e conseguir um cartão, sem filas, sem burocracias e papeladas, já é um grande atrativo para novos clientes que estão cansados dos velhos métodos dos bancos físicos convencionais. Por exemplo, para abertura de uma conta no banco digital Nubank, um dos mais famosos atualmente neste segmento, basta inserir os dados requisitados pelo banco no aplicativo, em questão de 24 horas sua conta é aprovada, e em média dentro de 12 dias você receberá seu cartão de crédito/débito em sua residência, sem assinar papelada nem passar por grandes filas.

Os bancos digitais são instituições financeiras como todos os outros bancos, mas que é totalmente online, ou seja, todas as funcionalidades presente nele, desde a criação da conta, até um eventual encerramento, podem ser resolvidas apenas estando conectado em uma rede de internet, em casa, no trabalho, ou até enquanto se está parado no trânsito, sendo assim, sem perder tempo esperando em enormes filas. Este e outros fatores fizeram os bancos digitais crescer de forma muito acelerada nos últimos anos. (BONA, 2019).

Em um levantamento feito pela Forbes sobre os melhores bancos brasileiros em 2019 mostra que as três primeiras colocações foram ocupadas por empresas digitais – Nubank, Inter e Neon. Os quarto e quinto lugares ficaram, respectivamente, a Caixa Econômica Federal e o Itaú Unibanco (BONA, 2019).

2.1 VANTAGENS DOS BANCOS DIGITAIS

O fato de ser uma ferramenta online, gera uma redução de custos muito grande, pois apesar de ter um alto gasto para manter esse sistema online funcionando, não é necessário ter um espaço físico em cada cidade em que se deseja atuar, sendo assim, sem a necessidade de ter mais e mais funcionários, que de uma forma ou outra, diminui de forma muito considerável os custos para se manter ativa. Com esta menor quantidade de custos envolvidos, muitas vezes, esse tipo de instituição consegue oferecer grandes vantagens aos seus clientes, que vem sendo o diferencial deste tipo de instituição (SÊMOLA, 2003)..

Um dos mais amados é o cartão de crédito sem qualquer tipo de taxa ou anuidade, que funciona como qualquer outro cartão de qualquer outro banco, e além disso, no caso da startup Nubank, já está sendo testada a função débito no mesmo cartão. Outro benefício adorado por muitos é a rentabilidade maior que a poupança, muitas vezes, o valor que é aplicado rende 100% do CDI (Certificado de Depósito Interbancário) e com as mesmas garantias oferecidas por outros bancos, o que se torna muito vantajoso (SÊMOLA, 2003).

2.1 DESVANTAGENS DOS BANCOS DIGITAIS

Mesmo que para muitos o fato de ter o atendimento totalmente online ser considerado uma vantagem para muitos, ao mesmo tempo também pode ser considerado uma desvantagem. Não há contato físico algum com seus atendentes, muito menos com alguém mais “importante” dentro da instituição. Muitas vezes, por mensagem ou ligação, não se consegue se expressar da mesma forma do que pessoalmente, isso não levando em consideração que não é possível se criar uma relação mais próxima entre cliente e empresa, e isso causa uma desconfiança muito maior, pois não sabemos com quem estamos falando, muitas vezes nem sabemos o nome de quem estamos falando, não sabemos se a pessoa realmente interessada em ajudar (SÊMOLA, 2003).

Outra desvantagem é que o acesso ao dinheiro físico é mais complicado que nos bancos tradicionais, mesmo que, algumas dessas instituições seja possível o acesso pela rede de Bancos 24 horas, muitas cobram taxas para isso, ou também, muitas dão a opção de TEDs gratuitos para outros bancos, onde é possível tirar o dinheiro físico, porém, esse modelo de transferência tem prazo de até um dia útil, e isso muitas vezes não serve para eventuais emergências (BONA, 2019).

2.2 SEGURANÇA EM BANCOS DIGITAIS

Na introdução do presente artigo já falamos sobre a evolução e uso da internet nos bancos atuais, e não podemos deixar de falar sobre uma área que vem sendo cada vez mais requisitada por conta dessa evolução que vem acontecendo. A segurança de dados, cada vez mais necessária, está se desenvolvendo devido a grande quantia de dados que são armazenados hoje em servidores online, assim sendo necessário cada vez mais segurança para proteção do usuário.

Nos dias atuais, graças a internet, é possível ter acesso a informações básicas como nome e idade de quase que qualquer pessoa que já teve contato com a internet, pois com as redes sociais, tudo ficou mais fácil de se conseguir, afinal, quem nunca pesquisou seu nome

no Google e viu sua própria foto por lá? Isso é um risco que hoje todos devem saber (DAWEL, 2005).

No caso dos bancos, a segurança deve ser muito mais reforçada, pois as informações que são fornecidas na hora da criação das contas pelos seus clientes são muito mais sigilosas, pois lá tem valores de suas contas, senhas de cartão de crédito, número de CPF entre outros. Para garantir a segurança desses dados, os bancos (tanto digitais, como físicos) investem milhões de dólares em testes automatizados, verificação em várias etapas, sistemas de análise e verificação baseadas em analytics, entre outros (DAWEL, 2005).

Além dos investimentos já realizados, com a lei de proteção de dados que entrará em vigor em agosto de 2020, a busca pela melhora na segurança tende a melhorar muito mais. Os bancos estão correndo contra o tempo para conseguir se adequar a esta lei, que exigirá ainda mais a manutenção do sigilo das informações bancárias. O primeiro passo para essa adequação será a análise de uma equipe de TI para ver em qual estágio a empresa se encontra, e o que ainda é preciso para uma melhor segurança de dados (BONA, 2019)

Com esta lei, será obrigatório que todos os funcionários que cuidam da segurança sejam cadastrados, além disso, a não adequação a esta lei, gerará uma multa que pode chegar a 50 milhões de reais (BONA, 2019).

3 METODOLOGIA

Esta pesquisa trata-se de uma pesquisa básica pois tem como objetivo colher dados acerca de um assunto ainda não muito abordado em nossa região, aumentando assim, o conhecimento sobre o mesmo. (GUEDES, 2015).

Além disto, esta pesquisa se classifica como descritiva, pois temos como objetivo expor e analisar os dados coletados em um questionário online, com o intuito de conhecer melhor a realidade deste assunto em nossa região. (GUEDES, 2015)

Quanto a abordagem, a pesquisa é exploratória, pois tem o objetivo de fazer com que o leitor comece a se familiarizar com o assunto abordado, tendo em vista que ainda é um assunto não muito conhecido em nossa região, além disso é expressa com dados numéricos coletados em um formulário online em relação a pesquisa elaborada. (GUEDES, 2015)

Em relação aos procedimentos realizados, esta pesquisa se caracteriza como uma pesquisa de levantamento de dados por meio da aplicação de um questionário online, amplamente divulgado para as pessoas de nossa região, tendo sendo aplicado do dia 5 à 15 de outubro de 2019, com o objetivo de termos uma boa base de informações, para termos alguma noção de como esta tecnologia se desenvolve e se difunde em nossa região (GUEDES, 2015).

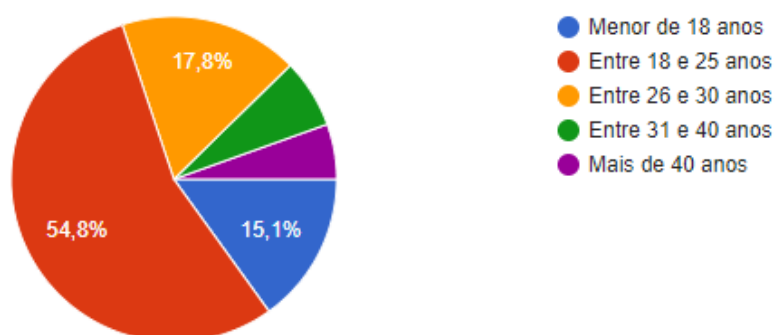
4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O questionário que foi realizado do dia 20 de setembro de 2019, até o dia 27 de setembro de 2019, todo o questionário foi respondido online, sendo que enviamos através de redes sociais convites para que obtivéssemos respostas dos usuários. Ao todo foram obtidas 73 respostas durante o período em que foi disponibilizado. Veremos a seguir os resultados obtidos pelo questionário.

Primeiramente, foi questionado aos participantes qual sua faixa etária, a fim de realizar uma caracterização do público participante da pesquisa. O Gráfico 1 apresenta os resultados obtidos.

Qual a sua idade?

73 respostas



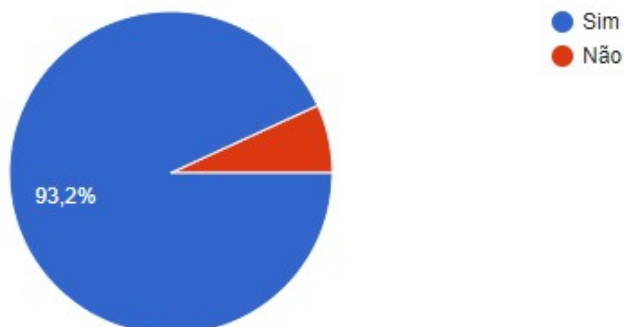
Fonte: Guilherme Stein e Guilherme Eidt Griebeler, 2019.

A partir dos dados apresentados no Gráfico 1, percebe-se que a maioria dos participantes (54,8%) que responderam a pesquisa possuem entre 18 e 25 anos, seguido de 17,8% que possuem entre 26 e 30 anos e 15,1% que possuem menos que 18 anos. Percebe-se assim, que a maioria dos respondentes trata-se de um público jovem de até 30 anos.

Já no gráfico a seguir, apresentamos o resultado da questionamento de que, se o questionado possui conta em banco, para saber, inicialmente, quantas pessoas usam qualquer tipo de banco, incluindo os tradicionais e digitais.

Você possui conta em banco?

73 respostas



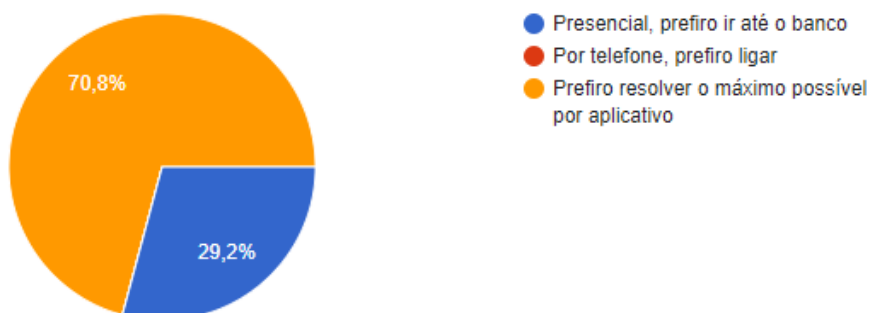
Fonte: Guilherme Stein e Guilherme Eidt Griebeler, 2019.

Apenas 6,8% das pessoas que foram questionadas não possuem conta em nenhum tipo de banco, nem banco convencional, nem em banco digital, o que significa que a maioria das pessoas prefere trabalhar com algum tipo de banco.

Neste outro gráfico, perguntamos aos respondentes como eles preferem resolver seus problemas bancários, para termos uma base de que se as pessoas estão se atualizando e resolvendo seus problemas de forma mais digital, ou se ainda preferem falar pessoalmente.

Quando precisa resolver alguma situação de banco (realizar um transferência, tirar um extrato), você prefere qual forma de atendimento?

72 respostas



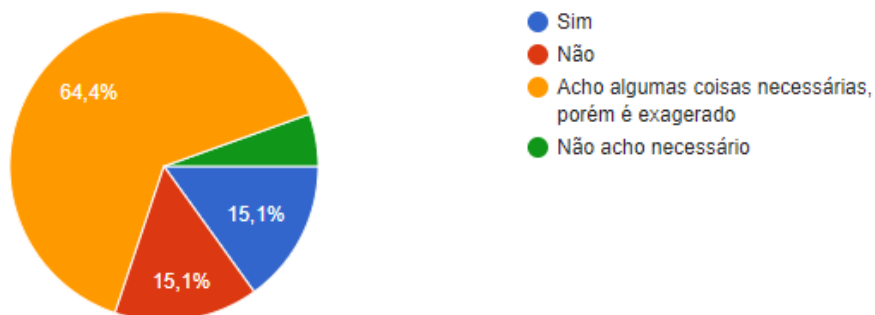
Fonte: Guilherme Stein e Guilherme Eidt Griebeler, 2019.

Com este gráfico já é possível ter uma noção de como já cresceu a aceitação pela tecnologia nos dias atuais, pois a grande maioria já está resolvendo seus problemas de maneira online.

Pensando que um dos maiores benefícios dos bancos digitais é a baixa burocracia, perguntamos aos nossos respondentes o que eles pensam sobre as burocracias dos bancos digitais, visando saber se concordam com isso.

Você concorda com a burocracia dos Bancos tradicionais?

73 respostas



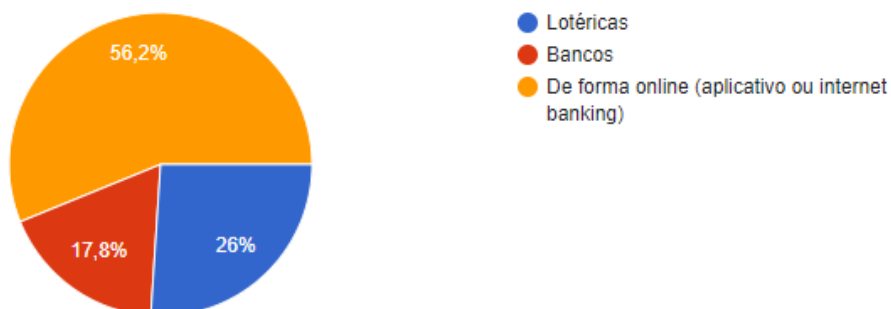
Fonte: Guilherme Stein e Guilherme Eidt Griebeler, 2019.

Neste gráfico podemos ver que 65% das pessoas acharam as burocracias atuais usadas pelos bancos convencionais, um tanto desnecessárias e exageradas, outros 30% se dividiram entre concordar e não concordar com as burocracias, de fato, para alguns tais medidas dão uma sensação maior de segurança, ainda mais se tratando deste assunto, onde envolve em muitos casos, todas as suas economias.

A seguir, perguntamos aonde os respondentes costumam pagar suas contas, tendo em vista que, principalmente em nossa região, um dos principais motivos das enormes filas nos bancos, são justamente a quantidade de pessoas que buscam os bancos para pagar suas contas.

Onde você costuma pagar suas contas?

73 respostas

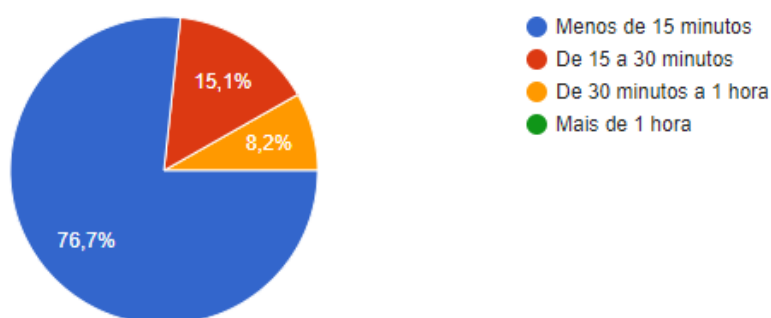


Percebemos que quase 60% dos entrevistados tem costume de pagar suas contas de forma online, via aplicativo ou internet banking, o que também mostra que cada vez mais tem aumentado a confiança na tecnologia, e também demonstra que as pessoas já tem um certo conhecimento, e que, a maioria dos bancos já oferecem opções digitais para pagamentos de contas.

Ainda tendo em vista as enormes filas nos bancos, perguntamos quanto tempo, em média, o respondente demora para pagar suas contas.

Quanto tempo você costuma gastar para pagar suas contas?

73 respostas



76% das pessoas tem levado menos de 15 minutos, o que demonstra que estão usando cada vez mais métodos mais rápidos e ágeis para pagar suas contas, uma vez que apenas 15% respondeu que demora de 15 a 30 minutos, e 8,2% de 30 minutos a 1 hora.

Para sermos mais diretos com nossos respondentes, perguntamos a eles se eles já conhecem os bancos digitais, com o objetivo de saber se este segmento de banco já conseguiu se espalhar em nossa região

Você conhece os Bancos Digitais?

73 respostas

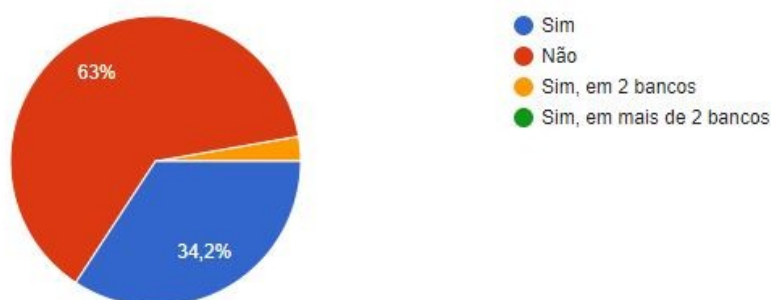


Como visto no gráfico acima, a maioria das pessoas já conhecem os bancos digitais, ou seja, o conceito já foi apresentado para grande parte das pessoas de nossa região, mas, ainda existe uma boa parcela (19,2%) que já ouviu falar mas não sabe exatamente o que é.

Sabendo que muitas pessoas já conhecem os bancos digitais, questionamos se as pessoas questionadas possuíam conta em algum banco digital, para sabermos se as pessoas já estão aderindo a este novo modelo.

Você tem conta em algum Banco Digital?

73 respostas



Fonte: Guilherme Stein e Guilherme Eidt Griebeler, 2019.

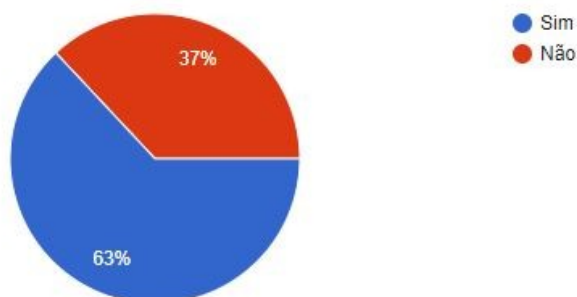
Com base no gráfico, percebemos que mesmo com o crescimento dos bancos digitais, a maioria das pessoas não possuem nenhuma conta em banco digital (63%), talvez por ainda não confiarem, ou apenas por não terem visto vantagens suficientes para criarem, já 34,2% já possuem conta, e o pequeno restante já possui conta em 2 bancos digitais.

Tendo em vista que a segurança é o principal medo da sociedade atual quando se considerando o avanço das tecnologias, perguntamos aos nossos respondentes se eles acham que seus dados estão seguros.

5

Você acha que seus dados bancários estão seguros?

73 respostas



Fonte: Guilherme Stein e Guilherme Eidt Griebeler, 2019.

Analisando o gráfico acima, podemos perceber que a maioria das pessoas consideram seus dados seguros, o que pode indicar que já acontece uma boa confiança com o banco em que o respondente utiliza. Já os outros 37% consideram que seus dados bancários não estão seguros, o que é muito preocupante para os bancos, pois indica que não acontece uma boa confiança entre eles, e isso pode gerar perda de clientes para as instituições.

5. CONCLUSÕES E CONSIDERAÇÕES FINAIS.

Os Bancos digitais vieram para revolucionar toda a indústria financeira. Diferente dos bancos tradicionais, traz uma agilidade e benefícios que, com certeza, provocam reflexões de quem ainda tem dúvidas em qual instituição confiar. Até pela falta de informação e desconhecimento das mesmas sobre esta nova modalidade, a maioria das pessoas que têm conta em algum banco digital, mantém ativas suas contas nas instituições tradicionais já conhecidas.

É perceptível a revolução que os bancos digitais trouxeram para o setor, pois com a criação dos mesmos, a maioria dos bancos começou a investir em tecnologia, tanto que, hoje em dia, todos os maiores bancos e instituições financeiras têm seu próprio aplicativo oficial, também ofertando maior agilidade e autonomia para seus clientes, porém não se pode confundir, este tipo de banco é apenas um banco digitalizado, que também traz muitas vantagens, mas não é um banco digital.

Com a pesquisa realizada, percebemos que ainda acontece alguma desconfiança sobre a tecnologia, em especial com bancos digitais, e não é algo de se estranhar, como é algo ainda novo, principalmente em nossa região, a desconfiança é normal, mas apesar disso, a aceitação já cresceu muito. Como vimos, a maioria das pessoas já utilizam sistemas digitais para pagar suas contas, e muitos já conhecem os bancos digitais, porém, como é um assunto novo, ainda acontece muita desinformação, e neste artigo, espero que tenha esclarecido algumas dúvidas sobre este assunto, que, com certeza, veio para revolucionar o setor financeiro.

6 REFERÊNCIAS

BONA, André. **Como funcionam os bancos digitais**. 2019. Disponível em: <https://andrebona.com.br/como-funcionam-os-bancos-digitais/>. Acesso em: 07. set. 2019.

DAWEL, George. **A segurança da informação nas empresas.** 1. ed. Rio de Janeiro: Ciência moderna, 2005.

SÊMOLA, Marcos. **Gestão da segurança da informação.** 12. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

GUEDE, Ivan Claudio. **Metodologia da pesquisa.** 2015. Disponível em:
<https://www.icguedes.pro.br/como-escrever-metodologia-da-pesquisa/>. Acesso em: 30. out. 2019