

O ESTUDO DA COMPOSIÇÃO DA CLIENTELA E DAS VANTAGENS E DESVANTAGENS DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS FINTECHS EM UMA AMOSTRA NO CORPO DISCENTE DE ADMINISTRATIVO DA UNIVERSIDADE DE GURUPI – UNIRG

STUDY OF THE COMPOSITION OF CUSTOMER AND THE ADVANTAGES AND DISADVANTAGES OF SERVICES PROVIDED BY FINTECHS IN A SAMPLE IN THE DISCENT BODY OF ADMINISTRATION OF THE UNIVERSITY OF GURUPI – UNIRG

Fernando Marques de Souza 1
Augusto de Rezende Campos 2
Darlene Teixeira Castro 3
Rolf Costa Vidal 4
Fernando Ferrarin Ruiz 5

Graduado em Administração - UNIRG. 1
E-mail: fernandospmarques@hotmail.com

Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional pela UNITAU. 2
Reitor da Universidade Estadual do Tocantins. Professor Adjunto do Centro
Universitário UNIRG. Consultor/facilitador nas atividades do SEBRAE. Lattes:
<http://lattes.cnpq.br/1344729647135934>. E-mail: augusto.rc@unitins.br

Doutora em Comunicação e Cultura Contemporâneas pela 3
Faculdade de Comunicação da Universidade Federal da Bahia (UFBA). É
professora na Universidade Estadual do Tocantins (Unitins). Lattes: <http://lattes.cnpq.br/8766578585291045>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1867-3804>.
E-mail: darlene.tc@unitins.br

Pós-graduado em Direito Público pelo Centro Luterano de Palmas. 4
Graduação em Direito pelo Centro Universitário Luterano de Palmas).
Atualmente é Secretário-chefe da Casa Civil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/4518352830249459>. E-mail: rolfvidal@hotmail.com

Pós-graduado em Comércio Exterior com ênfase em pequenas 5
empresas pela UCB e MBA em Gestão Empresarial pela FGV. Graduado em
Administração. Atualmente é empresário no ramo de Tecnologia e Inovação.
Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9140815072662052>.
E-mail: fernando.ferrarin@gmail.com

Resumo: Atualmente, com o desenvolvimento das constantes atualizações das mídias digitais, as pessoas têm buscado serviços rápidos e eficientes em todas as áreas de sua vida. Pensando nisso, foram criadas as Fintechs, startups que visam à eficiência na prestação de serviços financeiros, por meio do uso de tecnologia. A metodologia de pesquisa do artigo foi feita mediante o levantamento de dados, aplicando questionários a uma amostra de acadêmicos do Curso de Administração, da Universidade de Gurupi – UnirG. Este artigo possibilitou a elaboração de um estudo sobre o conhecimento e a utilização das Fintechs, por parte de uma amostra dos acadêmicos do Curso de Administração, da Universidade de Gurupi – UnirG. Sua finalidade centrou-se em demonstrar quais as Fintechs mais utilizadas por eles e por meio de quais instrumentos eles acessam os serviços oferecidos por essas Fintechs, estudando as vantagens e desvantagens delas, além da segurança na interface e a execução dos serviços oferecidos, sendo esse um ponto crucial para a conquista da confiabilidade dos usuários de seus serviços. Por intermédio da pesquisa, pode-se observar que os acadêmicos utilizam dos serviços das Fintechs e possuem confiabilidade e segurança na utilização desses serviços, além de indicarem conscientemente aos seus amigos e familiares, dados esses que serão explorados neste artigo.

Palavras-chave: Fintechs. Startups. Serviços financeiros

Abstract: Today with the development of constant digital media updates, people are looking for fast and efficient services in all areas of their lives. With this in mind, Fintechs were created, startups that aim to provide financial services efficiently through the use of technology. The research methodology of the article was made through data collection applying questionnaires to a sample of the students of the administration course of the University of Gurupi - UnirG. The present article allowed the elaboration of a study about the knowledge and use of the Fintechs by a sample of the academics of the administration course of the University of Gurupi - UnirG, aiming to show which are the most used by them and by which means. They access the services offered by Fintechs, studying their advantages and disadvantages, as well as the security in the interface and execution of the services offered by them, which is a crucial point to achieve the reliability of users of their services. Through the research it can be observed that the academics use the services of Fintechs and have reliability and security in the use of these services, and indicate to their friends and family about them, which data will be explored in this article.

Keywords: Fintechs. Startups. Financial Services.

Introdução

As pessoas têm se atualizado cada vez mais, na área financeira, não é diferente. Com a globalização e o constante avanço tecnológico, as inovações têm sido frequentes no seu dia a dia, tendo em vista que as pessoas têm buscado a execução de serviços financeiros com eficiência e rapidez, via internet.

Com a constante evolução tecnológica, principalmente dos meios utilizados para pagamentos, os clientes utilizam cada vez mais os serviços financeiros pelos meios digitais, eles buscam mais conveniência, produtos mais em conta e que sejam integrados às atividades on-line utilizadas na internet no dia a dia.

Pensando nisso, foram criadas as Fintechs, startups que são especializadas em prestação de serviços financeiros via internet, seja pelo navegador ou por um smartphone. O termo Fintech advém da junção das palavras em inglês Finance e Technology, podendo ser definida como empresas que inovam utilizando a tecnologia digital para entregar seus produtos e serviços financeiros no mercado (LAVEN, 2014).

Como principal objetivo a diminuição do tempo que as pessoas esperam em filas de bancos ou outras instituições financeiras, por meio da evasão dos usuários dos vários processos burocráticos que são praticados pelas agências bancárias, as Fintechs são startups que utilizam um elevado grau de tecnologia, visando a recriação e a oferta de seus produtos e os principais serviços financeiros, mediante métodos simples e descomplicados para seus clientes, via sites na internet e aplicativos mobile (FINNOVATION, 2017).

O autor Puschmann (2016), após a reunião de vários estudos sobre Fintechs, relata que a definição desse termo pode ser dada como várias inovações (sejam elas incrementais ou disruptivas), que são estimuladas pelo uso da tecnologia de informação contextualmente no setor de ofertas de serviços financeiros, resultando em novos e modernos modelos de negócios, podendo ser intra ou inter-organizacionais, por meio de diferentes organizações, com processos e sistemas inovadores em seus variados tipos de produtos e serviços.

As *Fintechs* são startups do mercado financeiro. Com isso, abrir uma conta corrente, sem ter que sair de casa, adquirir um cartão de crédito que não paga anuidade, sem a necessidade de uma conta corrente, obter auxílio para gerenciamento de fluxo de caixa e finanças pessoais de seus usuários, entre outras atividades que um dia já foram demasiadamente complexas, atualmente, estão bastante simples, devido à utilização das Fintechs por seus usuários.

As *Fintechs* vêm ganhando um espaço de destaque no mercado financeiro atual, sendo que, por intermédio da utilização de inovação tecnológica, elas aumentam o valor agregado ao produto ou serviço, que outrora era prestado pelas empresas tradicionais presentes no setor financeiro. Os principais exemplos de produtos e serviços são os pagamentos de qualquer natureza, como, os cartões de crédito, os seguros, além dos empréstimos.

Por estarem ligadas diretamente às finanças, as Fintechs criaram um novo e inovador nicho de mercado, ao atingir o consumidor de uma maneira diferenciada, além de acrescentar, à forma tradicional de serviços financeiros, vários elementos que ultrapassam os serviços básicos de várias empresas tradicionais, além dos serviços que normalmente não são oferecidos aos clientes, devido ao elevado custo de venda (MOYER, 2014).

As *Fintechs* brasileiras têm demonstrado um crescimento considerável no mercado brasileiro e também no mercado externo. Devido à grande quantidade de demandas por utilização de serviços financeiros digitais, que são considerados mais práticos pelos usuários, as Fintechs têm investido em produtos e serviços inovadores, desafiando, assim, a cada dia, os bancos e as instituições financeiras que ainda continuam com o velho modelo de negócio.

Outro ponto importante é a ajuda que as Fintechs estão oferecendo a seus usuários na educação e gestão financeira de suas vidas, pois, ao utilizarem os serviços das Fintechs, estão utilizando desde os sistemas de pagamento de um boleto de internet, luz, água, dentre outros até o controle de investimentos em Bolsa de Valores importantes, como, a BOVESPA.

Este artigo fomenta o conhecimento na área da tecnologia da informação, mediante o estudo sobre as Fintechs e sua gama de clientes no Curso de Administração, da UnirG, além das vantagens e desvantagens sobre a utilização de seus serviços por seus usuários. Objetiva-se questionar se o acadêmico utiliza ou não essas novas tecnologias de serviços financeiros, por

intermédio das *Fintechs*, e se ele é beneficiado pelos serviços que são oferecidos por elas.

O lócus de pesquisa escolhido foi a Universidade de Gurupi – UnirG, tendo como participantes da pesquisa os acadêmicos do Curso de Administração dessa universidade.

Metodologia

Na pesquisa científica, é essencial o esclarecimento do método que será utilizado, para que se atinja um resultado satisfatório em sua realização. “Na metodologia, deve-se deixar claro os fins e os meios utilizados, para que haja uma compreensão clara da pesquisa, da interpretação dos resultados e dos procedimentos utilizados” (LA SALLE, 2011).

Com o objetivo de alcançar dos resultados esperados pelo estudo, o deliameamento da pesquisa baseou-se no método indutivo, além da pesquisa exploratória e pesquisa descritiva.

O método indutivo foi utilizado para deduzir uma conclusão geral sobre o tema estudado, a partir de dados particulamente gerados nas pesquisas. Segundo Prestes (2003, p.30), o método indutivo é “aquele que utiliza a indução para inferir uma verdade geral ou universal não contida nas partes examinadas”.

A pesquisa exploratória do presente projeto foi feita por meio da análise de informações acerca do tema, que visou o auxiliar o acadêmico, após constatações presentes neste texto. Ciribelli (2003, p.38) argumenta acerca da pesquisa exploratória no trabalho científico:

A pesquisa exploratória ou bibliográfica é o primeiro passo de qualquer trabalho científico, pois, além de proporcionar maiores informações sobre o tema abordado, ajuda o autor a definir seus objetivos e a delimitar suas hipóteses de trabalho.

Foi também utilizada a pesquisa descritiva, por meio das descrições de conceitos e algumas características originadas a partir do tema escolhido. Conforme Prestes (2003, p. 30):

Os estudos descritivos procuram apenas apresentar um quadro detalhado de um fenômeno para facilitar a sua compreensão, pois não há a tentativa de testar ou construir modelos teóricos. Na verdade, esses estudos constituem um passo inicial ou uma base de dados para pesquisas comparativas subsequentes e construção de teorias.

Buscando a satisfatoriedade no alcance dos resultados desse trabalho científico, o mesmo utilizou de técnicas de pesquisa bibliográfica, que consistiram nas análises pertinentes as *Fintechs* tanto no município, quanto no país. Para Gil (2010, p.29):

A pesquisa bibliográfica é elaborada com base em material já publicado. Tradicionalmente, essa modalidade de pesquisa inclui material impresso, como, livros, revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos. Todavia, em virtude da disseminação de novos formatos de informação, essas pesquisas passaram a incluir outros tipos de fontes, como, discos, fitas magnéticas, cds, bem como, o material disponibilizado pela internet.

Concomitantemente às buscas bibliográficas, foi utilizada a técnica de pesquisa de levantamento de dados, por meio da aplicação de questionários (de agosto a novembro de 2019) a 52 (cinquenta e dois) acadêmicos do Curso de Administração, mediante à utilização da ferramenta Google formulários, sendo mandado um link com o questionário via Whatsapp que eles responderem as questões acerca do tema estudado na pesquisa.

Dos 52 (cinquenta e dois) acadêmicos, obteve-se 45 (quarenta e cinco) questionários respondidos pelos acadêmicos. Para melhor entendimento acerca dos questionamentos, essa amostra foi trabalhada em blocos, objetivando melhores dados e resultados: Bloco 1 - Perfil socioeconômico; Bloco 2 - Conhecimento das Fintechs pelo corpo discente; Bloco 3 - Vantagens e desvantagens da utilização das Fintechs; e o Bloco 4 - Segurança e confiabilidade nas Fintechs.

Posteriormente, a próxima etapa foi a transformação de dados em informações confiáveis. Com isso, utilizou-se o método quantitativo e qualitativo, visto que foram aplicados questionários de múltipla escolha, permitindo a transformação das informações coletadas em dados numéricos mensuráveis.

Revolução Digital

A cada dia que passa, tem-se evidenciado que o modelo tradicionalista de bancos comerciais não está conseguindo acompanhar a crescente evolução tecnológica, seja, aqui, no Brasil, ou em países, como, EUA, China, Japão, ou nos países da Europa, visto que, quando são levadas em conta as constantes transformações ocasionadas pelas evoluções da tecnologia digital, torna-se muito mais relevante essa percepção.

Em um artigo que fora disponibilizado no Fórum Econômico Mundial, o autor Moyo (2015) relata que as startups digitais têm entrado nas principais áreas que outrora tinham sido conquistadas pelos bancos na indústria financeira, questionado se os bancos comerciais irão sobreviver, visto que o mundo continua seguindo constantemente a era da ruptura digital.

Com isso, mediante esses desafios, os bancos têm buscado opções por meio da inovação, reinventando-se, e, por consequência, quem está ganhando com isso são as consultorias bancárias, que visam, mediante o estudo da nova realidade e das necessidades por parte dos clientes mais antigos; conseguir dos novos clientes, oferecendo uma nova alternativa de modelo que venha adaptar-se à nova era da sociedade digital.

Startups e a Revolução causada pelas *Fintechs*

De acordo com Ries (2012), startup é uma instituição humana projetada para criar novos produtos sob condições de extrema incerteza. Em outras palavras e tomando a visão de “startup enxuta”, o autor também define startup como uma nova maneira de considerar o desenvolvimento de produtos novos e inovadores, que enfatizam a interação rápida e a percepção do consumidor; uma grande visão e uma grande ambição, tudo ao mesmo tempo.

Para Alves (2013), startup é o estágio inicial vivido por empresas que investem na elaboração de produtos, além de modelos de negócios inovadores, cujo intuito é testar suas ideias, promovendo novos produtos, os quais levem todo o projeto ao retorno financeiro esperado.

O mundo tem se alterado cada vez mais, devido às constantes mudanças tecnológicas. Na área das finanças, não poderia ser diferente. Com a chegada das *Fintechs*, veio à tona a busca por novas alternativas que diminuam os processos burocráticos encontrados no setor financeiro, principalmente, no segmento bancário.

Fintechs são, em geral, startups que criam inovações na área de serviços financeiros, incorporando tecnologias que tornam o mercado de finanças e seus sistemas mais eficientes. Essas empresas de tecnologia em finanças, na maioria das vezes, são criadas com o propósito de romper com os paradigmas do sistema financeiro tradicional, que conta com pouco ou de maneira ineficiente com os recursos tecnológicos disponíveis (CONEXÃO FINTECH, 2017, s/p).

A definição da palavra “*Fintech*” é derivada do termo em inglês “*financial technology*”, que traduzido significa tecnologia financeira, conceito autoexplicativo, visto que o termo refere-se às variadas soluções financeiras que se baseiam em diferentes tipos de plataformas tecnológicas, juntando, assim, os serviços financeiros às tecnologias da informação.

Segundo Hochstein (2015), a primeira vez que esse termo fora utilizado ocorreu no começo dos anos 1990, por Citigroup, em um determinado projeto que fora nomeado de “Financial Services Technology Consortium”, que tinha como principal objetivo a promoção de esforços interligados entre instituições, visando à facilitação da cooperação tecnológica.

Mesmo com toda a forte relação das *Fintechs* com a área dos serviços financeiros, elas também têm uma ligação com a área da tecnologia da informação. Essa junção começou mui-

to fraca nos meados do século XIX, período em que muitos autores consideravam o início da globalização financeira.

Segundo More (2000), foi durante esse espaço de tempo que algumas tecnologias inusitadas, como o telégrafo, o barco a vapor, as ferrovias, além dos canais navegatórios foram responsáveis por sustentar a relação financeira existente entre as nações, os estados e as cidades e, com isso, vindo a permitir as execuções de transações menos burocráticas e mais rapidamente, como os pagamentos eletrônicos, além do desembargo de informações de origem financeira entre os interessados.

Daspugta (2015), estudando e analisando os desenvolvimentos da segunda parte da Revolução Industrial, afirma que, durante o período descrito, teve um desenvolvimento considerável envolvendo o setor financeiro, vindo da promoção de recursos no desenvolvimento das mais variadas tecnologias no setor, criando, assim, um relacionamento promissor entre ambas as partes.

Logo, fica nítido, na fala do autor, que o atual processo de globalização financeira não é tão novo assim, sendo que o que realmente mudou de lá para cá foi a velocidade em que as Tecnologias da Informação desenvolvem-se.

O chamado segundo período histórico das Fintechs teve seu início concebido por meio do lançamento do “Automated Teller Machine” (ATM) e da primeiríssima calculadora financeira, em 1967, com uma transição de serviços financeiros que antes era feita de forma analógica para forma digital, que, mais tarde, iria ser liderada pelas novas formas de pagamentos eletrônicos, sistemas nos quais foram baseados os pagamentos atuais, tanto pela internet quanto pelo celular.

Em 1968, na Inglaterra, criou-se o “Inter-Computer Bureau” (WHEELLOCK, 1993). Criada no ano de 1918, baseada principalmente na tecnologia do telégrafo, a “Fedwire” começou a se tornar eletrônica em meados de 1970 (FED NY, 2017).

Nos anos de 1980 e 1990, o mercado dos serviços financeiros estava tornando-se muito tecnológico. Dessa forma, dependia de alguns tipos específicos de transações eletrônicas, que tinham como objetivo a liquidação das operações entre instituições financeiras, outros participantes ativos no mercado, além dos mais diversificados tipos de clientes existentes no mundo.

A chamada “bolha” de 2008, que foi a crise financeira global dos anos de 2008/09, acabou causando uma forte mudança na maneira de pensar dos principais clientes que usavam os serviços financeiros, predominantemente, nas pessoas físicas, na parte dos donos dos recursos, além da legitimidade do fornecimento dos serviços financeiros, visto que os clientes não confiavam mais nos bancos como antes (AGARWAL et. al., 2014).

Fintechs Brasileiras

Mesmo não estando entre os países com o maior número de Fintechs no mundo, o Brasil é um país que tem uma grande significância nesse segmento. Startups, como o Nubank, o Guia Bolso e o PagSeguro, levam mundialmente o nome do país como cases de sucesso dentro do segmento. Lançada em outubro de 2016, a Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs) é um grupo de Fintechs brasileiras que tem como principais objetivos: representar o crescente grupo de empresas desse tipo perante aos órgãos reguladores; gerar oportunidades de negócios e proporcionar impacto social, mediante inovação e empreendedorismo.

Os segmentos em que as Fintechs atuam no Brasil são bem diversificados, mas o setor de pagamentos segue concentrando a maior quantidade de iniciativas, pois a própria regulamentação dos arranjos de pagamento pelo Banco Central, que teve início em 2013, facilitou o pagamento eletrônico, por meio de celulares e serviços, como cartões pré-pagos, sem intermediação financeira. As soluções estão cada vez mais complexas e dividem-se em três nichos: Gestão de Pagamentos, (Fintechs que concentram e organizam o setor de “contas a pagar” das empresas); Pagamentos pós e pré-pagos (Fintechs que, de fato, efetivam os pagamentos, mediante o fornecimento de cartões de crédito e pré-pagos); e Adquirentes (Fintechs fornecedoras das “maquininhas” ou integração com comércios eletrônicos) (RELATÓRIO FINTECHLAB, 2017).

O novo Mapa de Fintechs do Finnovation mostra a força do segmento no Brasil. Já são

504 (quinhentas e quatro) Fintechs operando, divididas em 10 (dez) segmentos. Isso representa um crescimento de 34% em relação ao ano passado, quando tínhamos 377 (trezentas e setenta e sete) startups. O segmento com maior quantidade de startups continua sendo o de pagamentos, que aumentou sua participação de 23% para 26%. Em seguida, vem a área de Crédito, com 17% das Fintechs. Também, houve um crescimento nesse segmento, que era de 15% no ano passado, mostrando que os empreendedores enxergam uma oportunidade nesse nicho ainda dominado pelos grandes bancos (RELATÓRIO FINTECHLAB, 2019).

Risco Cibernético

Em 26 de abril de 2018, o Banco Central do Brasil (BCB), demonstrando preocupação com o crescimento dos riscos cibernéticos, derivados das inovações tecnológicas, do crescimento de novos fornecedores na cadeia e da utilização pelas Fintechs do chamado “big data”, o qual permite, por meio de algoritmos, uma modelagem mais tempestiva e assertiva, emitiu a resolução Nº4.658, que define política de segurança cibernética e os requisitos indispensáveis à contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados e de computação em nuvem.

A normativa ressalta os requisitos para a contratação de serviços relevantes de processamento e armazenamento de dados e de computação na nuvem, seja no Brasil ou no exterior, com cláusulas contratuais mínimas a serem estabelecidas pelas instituições financeiras e aos prestadores desse tipo de serviço.

A medida definiu o conteúdo mínimo da política de segurança cibernética e determina um plano de ação, em casos de ataques cibernéticos. A resolução não engessa as novas instituições de continuar buscando soluções inovadoras junto aos provedores de tecnologia, mas direciona os players a aperfeiçoar a governança dos processos e, cada vez mais, a perseguir a mitigação dos riscos gerados com a nova tecnologia disruptiva.

Resultados e Discussão

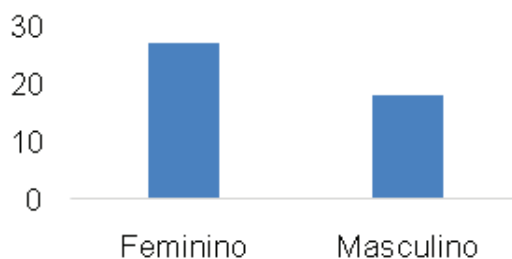
Com o objetivo de ter melhores dados e resultados, a pesquisa foi dividida em quatro etapas distintas, de acordo com as perguntas utilizadas no questionário, sendo elas: Bloco 1 - Perfil socioeconômico; Bloco 2 - Conhecimento das Fintechs pelo corpo discente; Bloco 3 - vantagens e desvantagens da utilização das Fintechs; e o Bloco 4 - Segurança e confiabilidade nas Fintechs. O questionário foi aplicado a um total de 52 (cinquenta e dois) acadêmicos do Curso de Administração, por meio da utilização da ferramenta Google Formulários, sendo mandado o link via Whatsapp.

Bloco 1 - Perfil Socioeconômico

Esse primeiro bloco discorreu sobre como são percebidas as Fintechs pelo corpo discente. Mediante a aplicação de questionários ao corpo discente da Universidade de Gurupi, o pesquisador obteve dados que mostraram se os acadêmicos conheciam ou não as Fintechs, se possuíam contas ou utilizavam algum serviço prestado pela Fintechs, quais aparelhos costumavam acessar para as mesmas e por quais canais de comunicação os discentes conheceram as Fintechs que utilizavam em seu dia a dia.

Dos 52 (cinquenta e dois) acadêmicos, apenas 45 (quarenta e cinco) questionários foram respondidos pelos acadêmicos, sendo composto por 18 (dezoito) homens e 27 (vinte e sete) mulheres, conforme se observa no gráfico 1.

Gráfico 1. Gênero dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

Na pesquisa, apontou-se que a maioria dos entrevistados possuía a faixa etária de 22 (vinte e dois) a 25 (vinte e cinco) anos, com 24 (vinte e quatro) respostas, conforme observa-se no gráfico 2.

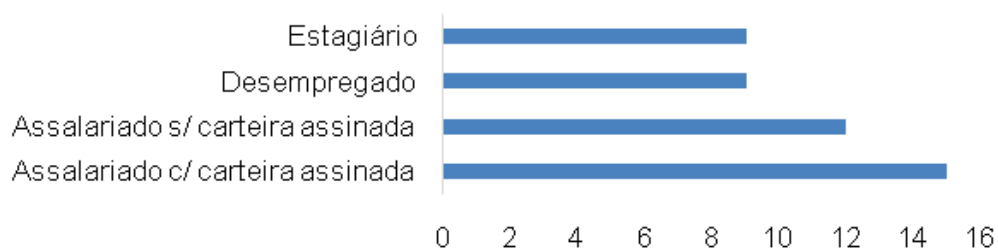
Gráfico 2. Faixa Etária dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

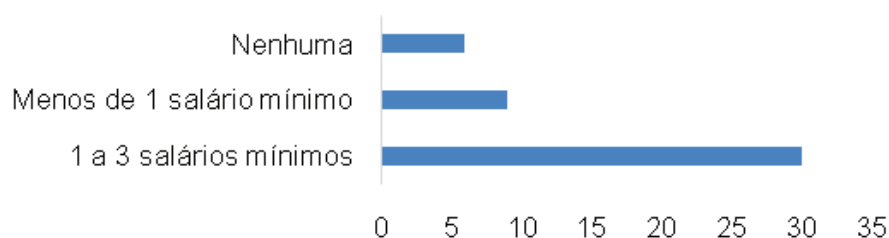
Por meio das perguntas desse primeiro bloco, também, foi possível observar que a maioria dos acadêmicos entrevistados, atualmente, são assalariados, com carteira assinada e recebem de 1 (um) a 3 (três) salários mínimos (Gráficos 3 e 4).

Gráfico 3. Situação profissional dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

Gráfico 4. Renda Mensal dos entrevistados



Fonte: Dados Primários (2019)

Bloco 2 -Conhecimento das *Fintechs* pelo Corpo Discente

Por meio das respostas obtidas nesse bloco, pode-se observar que, dos 45(quarenta e cinco) entrevistados, 30 (trinta) já tinham ouvido falar sobre as Fintechs, e 15 (quinze) ainda não conheciam os serviços prestados por elas, ou seja, dos pesquisados, cerca de 2/3 (dois terços) dos acadêmicos tinha conhecimento sobre as Fintechs e seus serviços, em contrapartida, apenas 1/3 (um terço) nunca tinha ouvido falar do termo (Gráfico 5).

Gráfico 5.Conhecimento do termo Fintech e dos serviços por ela prestados



Fonte: Dados Primários (2019)

Além disso, por meio da coleta de dados com os acadêmicos, foi possível observar que a maioria dos acadêmicos que possuía conhecimento sobre as Fintechs tinha uma conta nelas e utilizavam seus serviços no seu dia a dia (Gráfico 6).

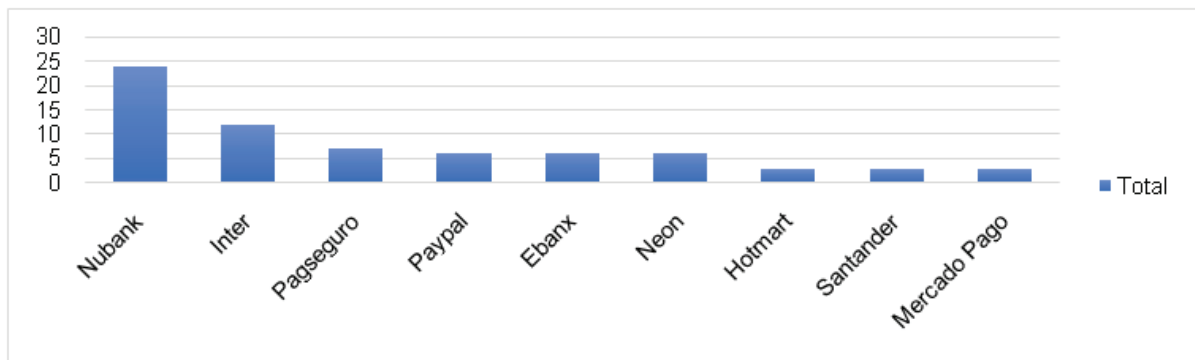
Gráfico 6. Possui conta ou utiliza algum serviço oferecido pelas Fintechs



Fonte: Dados Primários (2019)

Por meio do questionário aplicado para os acadêmicos, também, foi possível identificar quais as Fintechs que são mais utilizadas por eles. Observou-se que a é o Nubank, de forma disparada na frente das outras, seguida do Inter e do Paguepuro (Gráfico 7).

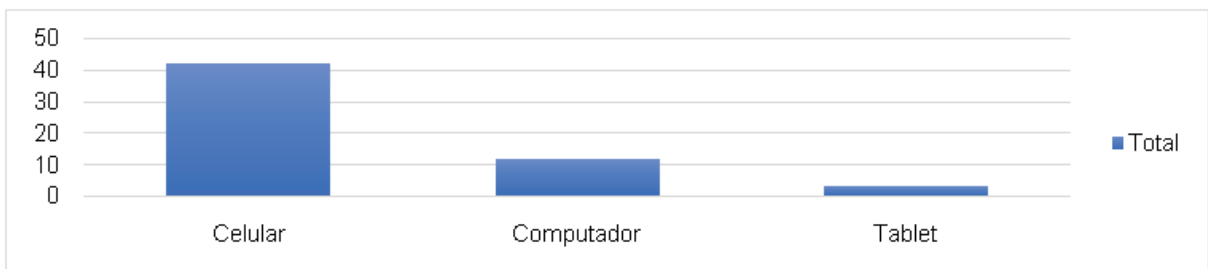
Gráfico 7. Fintechs que os acadêmicos possuem conta ou utilizam algum serviço prestado por elas



Fonte: Dados Primários (2019)

No gráfico 8, é demonstrado que o principal aparelho utilizado pelos acadêmicos para o acesso e utilização dos serviços das Fintechs, de acordo com os dados obtidos, é o celular, os famosos smartphones que são utilizados na maioria dos serviços por seus usuários.

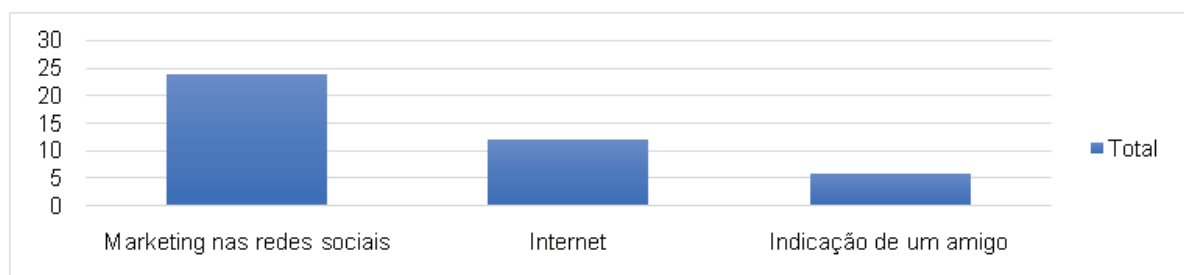
Gráfico 8. Aparelho eletrônico utilizado pelo acadêmico para o acesso a Fintech



Fonte: Dados Primários (2019)

De acordo com os dados levantados no gráfico 9, o canal de comunicação mais relevante pelo qual os acadêmicos conheceram as Fintechs e seus serviços foi pelo chamado marketing das redes sociais, como Instagram, Facebook, Twitter, mediante às famosas propagandas que são utilizadas pelas empresas, que visam atrair novos clientes para utilizarem seus produtos ou serviços.

Gráfico 9. Canais pelo qual o acadêmico conheceu a Fintech e seus serviços



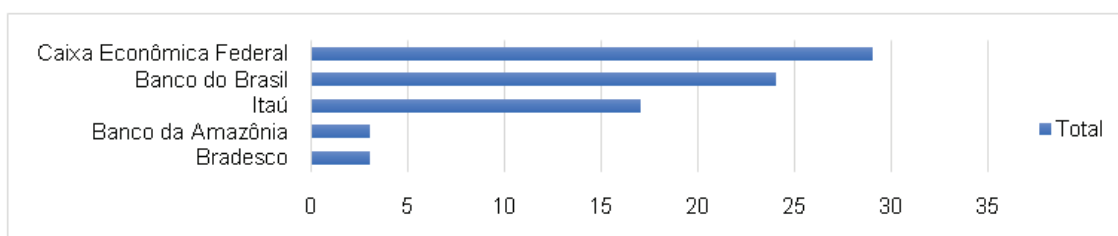
Fonte: Dados Primários (2019)

Bloco 3 -Vantagens e Desvantagens da utilização das *Fintechs*

Esse bloco mostrou em quais agências bancárias os acadêmicos possuem contas, para o levantamento de quantos acadêmicos correntistas utilizam os serviços das Fintechs e saber, também, quais a vantagens e desvantagens que as Fintechs possuem, afim de analisar se elas realmente possuem vantagens que desbancam seus concorrentes ou desvantagens que mancham a marca dessas empresas.

O gráfico 10 demonstra a quantidade de correntistas e as agências bancárias que são utilizadas pelos acadêmicos, que também usam as Fintechs. É possível observar que a agência bancária que mais possui correntistas na amostra de pesquisa é a Caixa Econômica Federal, com 29 (vinte e nove) correntistas, além do Banco do Brasil e o Itaú, com 24 (vinte e quatro) e 17 (dezesete) respectivamente. Tem ainda casos de acadêmicos que utilizam dois bancos.

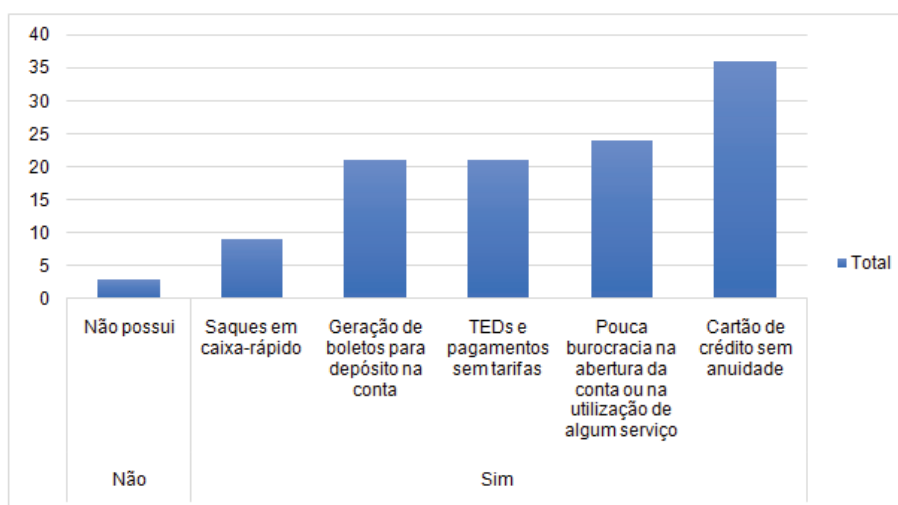
Gráfico 10. Agências Bancárias em que os acadêmicos possuem conta



Fonte: Dados Primários (2019)

Afim de saber da existência e os tipos de vantagens que as Fintechs fornecem a seus clientes, foi questionado aos acadêmicos se possuíam algum tipo de benefício ao utilizarem as Fintechs, se elas ofereciam transferências gratuitas, cartão de crédito sem anuidade e outros benefícios, dados que foram expressos no gráfico 11, logo a seguir.

Gráfico 11. Verificação da existência e os tipos de benefícios nos serviços prestados pelas Fintechs aos acadêmicos

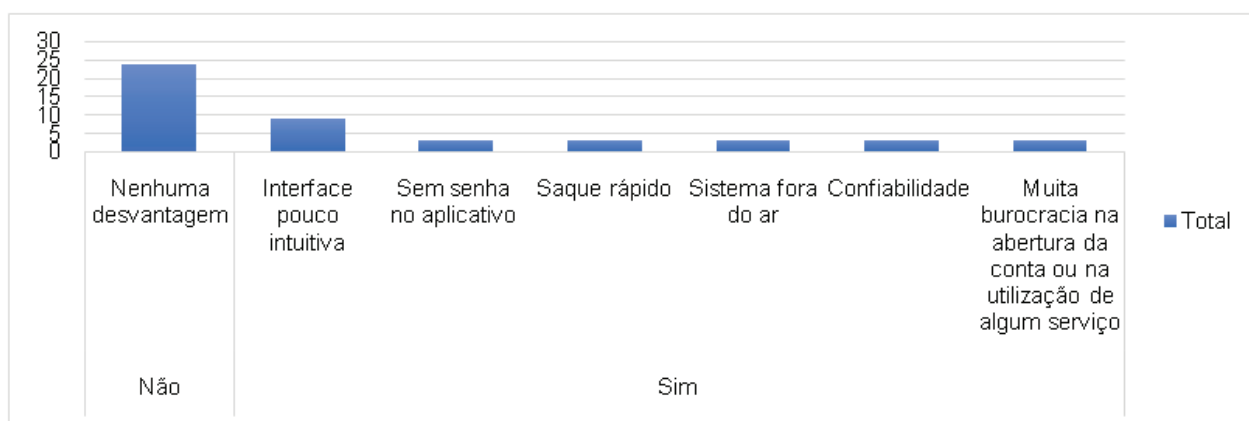


Fonte: Dados Primários (2019)

Podemos observar que a maioria dos acadêmicos afirmou que as Fintechs ofereciam benefícios exclusivos para seus clientes, como o cartão de crédito sem anuidade, a pouca burocracia na abertura da conta e transferências sem pagamentos de tarifas. Pouquíssimos questionados afirmaram não possuir nenhum tipo de benefício.

Também fora questionado, nesse mesmo bloco de perguntas, se as Fintechs apresentavam desvantagens em sua utilização, além de quais tipos de desvantagens estavam sendo apresentadas pelas Fintechs, dados que se encontram presentes no gráfico 12.

Gráfico 12. Verificação da existência e os tipos de desvantagens nos serviços prestados pelas Fintechs aos acadêmicos



Fonte: Dados Primários (2019)

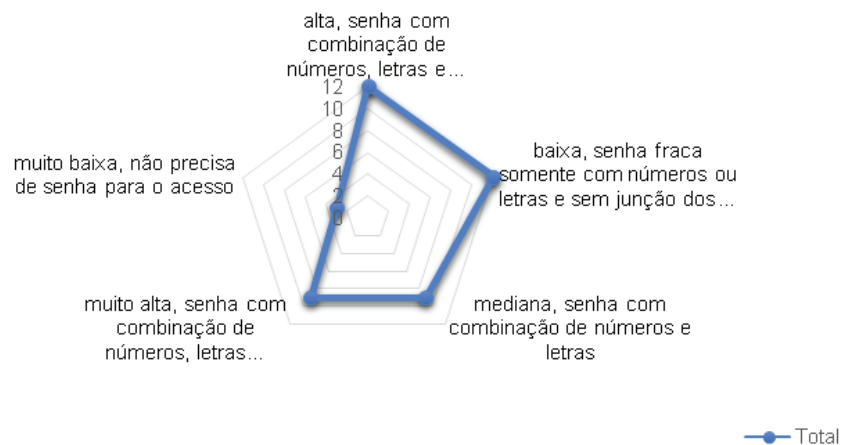
Após esse levantamento de dados, observou-se que a maioria dos acadêmicos questionados não tinha reclamações acerca de desvantagens pela utilização das Fintechs. Destaca-se que alguns reclamaram sobre aplicativos e sites, como a interface pouco intuitiva ou o sistema estar fora do ar na hora da execução de algum serviço, além de não ter senha par entrar no aplicativo. Demonstrou-se que os aplicativos apresentaram falta de segurança e não passam confiabilidade para alguns acadêmicos.

Bloco 4 - Segurança e Confiabilidade nas Fintechs

Neste bloco, discorreu-se sobre a segurança que as Fintechs possuem, sobre como os acadêmicos acessam a interface da Fintech, se eles utilizam senhas na execução dos serviços para validar que realmente é o usuário que vai realizar determinada ação e não um hacker ou outra pessoa mal intencionada. Visou-se observar as Fintechs em relação à sensação de segurança para os acadêmicos que utilizam seus serviços e se eles possuem confiança nos serviços que são prestados.

O gráfico 13 demonstra como é realizada a segurança na hora do acesso às Fintechs pelos acadêmicos, se possuem algum tipo de senha ou PIN ao abrir o aplicativo pelo celular ou acessar pelo site da Fintech.

Gráfico 13. Segurança de acesso à interface das Fintechs segundo os acadêmicos

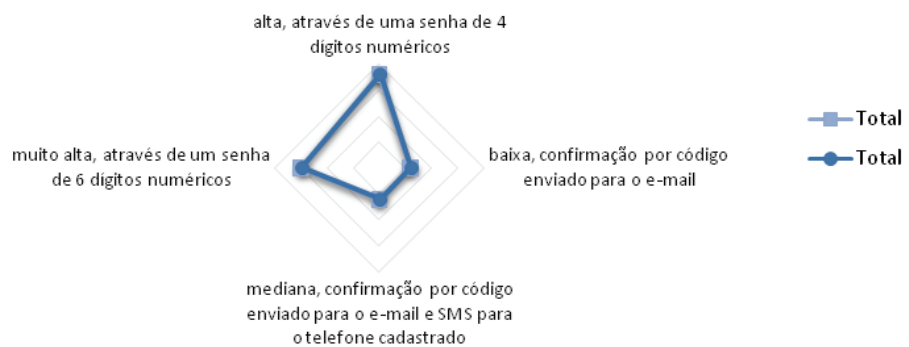


Fonte: Dados Primários (2019)

É possível observar, conforme o gráfico 13, que a segurança nas Fintechs, segundo os acadêmicos, varia entre uma senha com segurança muito alta, com combinação de números, letras e caracteres especiais, até uma senha com segurança baixa, somente com número ou letras e sem a junção dos dois.

Seguindo o mesmo raciocínio, o gráfico 14 representa o grau de segurança que as Fintechs oferecem na hora de realizarem um serviço para o seu cliente, se possuem um alto grau de segurança ou um baixo grau de segurança para os acadêmicos.

Gráfico 14. Segurança que as Fintechs apresentam no momento da execução de um serviço

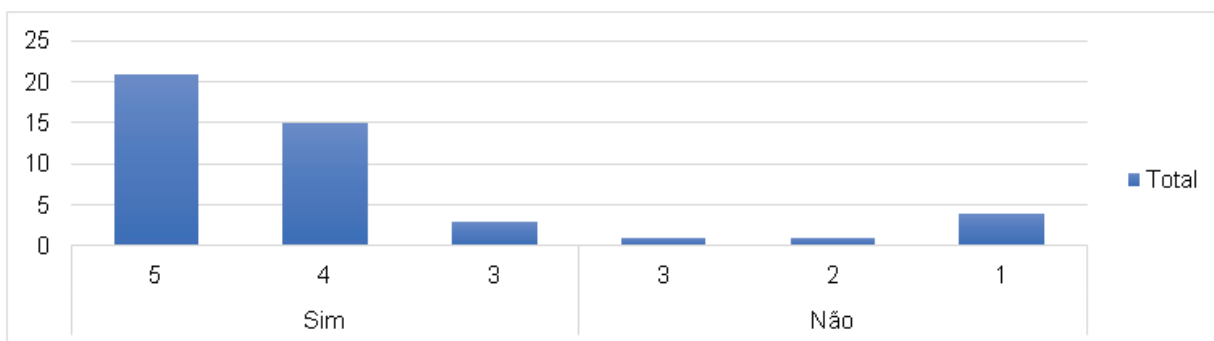


Fonte: Dados Primários (2019)

Por meio do gráfico, pode-se observar que a segurança feita pelas Fintechs, na hora da execução de um serviço, pode ser considerada alta ou muito alta, visto que os acadêmicos responderam que eles utilizam um PIN de quatro dígitos ou uma senha de seis dígitos, evitando, assim, o ataque de hackers e outras invasões na hora das realizações dos serviços financeiros digitais.

No gráfico 15, são demonstrados os dados colhidos pelas perguntas acerca da confiabilidade das Fintechs perante os acadêmicos, verificando se elas passam seguranças em seus serviços, se os acadêmicos realmente confiam nos serviços prestados por elas e, por último, o grau de indicação deles para as pessoas que formam seu círculo social, como pai, mãe, amigos e colegas de faculdade.

Gráfico 15. Verificação da existência de Segurança e confiabilidade dos acadêmicos sobre as Fintechs e o grau de indicação de sua utilização para outras pessoas do seu círculo social



Fonte: Dados Primários (2019)

Pode-se observar no gráfico que os acadêmicos possuem confiança e segurança para a utilização dos serviços das *Fintechs*, visto que mais de 86% das respostas foram positivas, mediante o questionamento da confiabilidade das *Fintechs*; mais de 46% de grau de indicação dos serviços das *Fintechs* para seus amigos, familiares e outras pessoas do círculo social.

Por meio dos dados obtidos no Bloco 1 (Perfil Socioeconômico) e Bloco 2 (Conhecimento das *Fintechs* pelo Corpo Discente), presentes no questionário aplicado, podemos observar que a maior parte dos usuários de *Fintechs* são mulheres da faixa etária de 22 (vinte e dois) a 25 (vinte e cinco) anos, assalariadas com carteira assinada ou não ou estagiárias com renda de 1 (um) a 3 (três) salários mínimos ou com menos de 1 (um) salário mínimo. De acordo com a pesquisa, os homens não têm uma idade específica para serem usuários das *Fintechs*, visto que, os entrevistados tinham de 21 (vinte e um) até mais de 30 (trinta) anos. Esses usuários conhecem e utilizam dos serviços das *Fintechs*, são trabalhadores com e sem carteira assinada, com renda média de 1 (um) a 3 (três) salários mínimos.

Com a análise dos dados obtidos pelo questionário na parte do Bloco 3 (Vantagens e Desvantagens da Utilização das *Fintechs*) e Bloco 4 (Segurança e Confiabilidade nas *Fintechs*), observou-se que todos os acadêmicos possuíam contas em bancos comerciais e que 75% afirmam que tiveram vantagens, como cartão de crédito sem anuidade e transferências sem tarifas, ao utilizarem os serviços das *Fintechs*, tipos de benefícios que não são obtidos nos bancos convencionais.

Dentre os entrevistados, 38% disseram que já tiveram problemas com os serviços prestados pelas *Fintechs*, como sistema fora do ar, interface pouco intuitiva, falta de senha em alguns aplicativos, o que, certamente, mancha o nome das *Fintechs* para alguns clientes. Porém, cabe ressaltar que as *Fintechs* passam confiabilidade e segurança para os acadêmicos, tanto no acesso à sua interface, quanto na hora da execução dos serviços aos clientes, que só ocorre por meio de senhas com alto nível de segurança.

Mesmo com todos esses impasses, o grau de aceitação e confiabilidade demonstrada pelos acadêmicos mostrou-se positiva, visto que 87% dos questionados sente confiança e segurança na utilização dos serviços prestados pelas *Fintechs* e quase 47% dos acadêmicos recomendariam a utilização de *Fintechs* aos seus amigos, familiares, colegas de faculdades e pessoas do seu círculo social.

Considerações Finais

À medida que o ser humano obtém mais acesso à internet, o papel das chamadas “internet das coisas” e a utilização de variados tipos recursos móveis e digitais se popularizam. Logo, acabaram auxiliando as principais transformações da tecnologia nos serviços financeiros. A indústria dos serviços financeiros, a cada dia, está evoluindo, introduzindo novas tecnologias e buscando a eficiência em seus serviços.

As *Fintechs*, atualmente, têm apresentado propostas eficazes a seus clientes, com ser-

viços mais modernos, ágeis e simples, transformando o mercado financeiro como um todo, fazendo com que os próprios bancos comerciais passem a sentir essas transformações.

O presente artigo possibilitou a elaboração de um estudo sobre o conhecimento e a utilização das Fintechs pelos acadêmicos do Curso de Administração, da Universidade de Gurupi – UnirG, mostrando as mais utilizadas por eles e os meios que costumam acessar os serviços oferecidos pelas Fintechs.

A partir de um entendimento mais profundo a respeito do instituto Fintechs, observamos que a escassez de literatura acadêmica explorando o tema é uma realidade. Ressalta-se que a maior dificuldade encontrada no estudo em questão esteve relacionada ao fato de haver poucas fontes confiáveis para tal estudo, principalmente, em versão Língua Portuguesa, para que o estudo pudesse ter uma amplitude maior de informações.

Foi possível observar também a visualização dos acadêmicos sobre as vantagens e as desvantagens dos serviços prestados pelas Fintechs, bem como o grau de segurança apresentado a eles no acesso aos aplicativos e sites. Notou-se que as Fintechs transparecem uma boa segurança aos discentes a respeito dos aplicativos e trazem confiabilidade sobre os serviços prestados. Outro ponto importante observado na pesquisa é que, mesmo os acadêmicos dispostos a utilizar as Fintechs, ainda continuam utilizando os serviços de bancos comerciais, como Banco do Brasil e Caixa Econômica Federal, mostrando, com isso, que ainda há uma sobreposição de serviços entre o tradicional e o virtual.

Logo, pode-se concluir que, mesmo com toda sensação de insegurança por parte dos usuários dessas novas formas de tecnologias, os clientes têm-se adaptado às inovações. Um exemplo é a grande quantidade de usuários de Fintechs no Brasil, número que só tende a crescer a cada dia, como vimos nesta pesquisa em relação aos acadêmicos do Curso de Administração que foram questionados. Mesmo havendo aqueles que não confiam nas tecnologias, há os que fazem praticamente qualquer serviço financeiro por uma Fintech ou por um conjunto delas.

Uma sugestão para pesquisas futuras seria a comparação dos serviços prestados pelas Fintechs com os serviços que são oferecidos pelos bancos comerciais, além do estudo sobre a relação entre essas entidades no futuro, se serão concorrentes ou realizarão parcerias.

Referências

AGARWAL, S. et al. **Inconsistent Regulators: Evidence from Banking**. Quarterly Journal of Economics 129, p. 889-938, Oxford, 2014.

ALVES, F.S. **Um estudo das startups no Brasil**. 2013. 76 f. Monografia (Graduação em Ciências Econômicas). Faculdade de Economia da Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2013.

CENTRO UNIVERSITÁRIO LA SALLE. **Manual para apresentação de trabalhos acadêmicos do Centro Universitário La Salle**. 3. ed. 2011. Disponível em: http://www.lasalle.edu.br/faculdade/public/media/11/files/20170524_Manual_apresentacao_projeto_pesquisa.pdf. Acesso em: 09/08/2019.

CIRIBELLI, M. C. **Como elaborar uma dissertação de Mestrado através da pesquisa científica**. Marilda Ciribelli Corrêa, Rio de Janeiro: 7 Letras, 2003.

CONEXÃO FINTECH. **O que é Fintech?** 2017. Disponível em: <http://conexaofintech.com.br/fintech/o-que-e-fintech/>. Acesso em: 05 out. 2019.

DASGUPTA, P. D. **Financial Innovation and The State: Lessons for 21st Century Climate Finance from the 19th Century Railways Era**, 2015. Disponível em <<http://www.strategie.gouv.fr/point-de-vue/financial-innovation-and-state-lessons-21st-century-climate-finance-19th-century> >. Acesso em: 10 jun. 2019.

FEDWIRE® AND NATIONAL SETTLEMENT SERVICES. **Federal Reserve Bank of New York**. Dispo-

nível em: < <https://www.newyorkfed.org/aboutthefed/fedpoint/fed43.html> >. Acesso em: 08 jun 2019.

FINNOVATION. **Diferenças entre os bancos e as startups de fintech**. 2015. Disponível em: <http://finnovation.com.br/diferencas-entre-os-bancos-e-as-startups-defintech/#sthash.XM0FIMys.dpuf>. Acesso em: 16 de set de 2019.

FINTECH LAB. **Report Fintech Lab 2017**, 2017. Disponível em <<https://fintechlab.com.br/index.php/2017/02/17/Fintechlab-lanca-seu-report-2017-e-o-novo-radar>>. Acesso em 02 out. 2019.

FINTECH LAB. **Report Fintech Lab 2019**, 2019. Disponível em <<https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>>. Acesso em 02 out 2019.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

HOCHSTEIN, M. **Fintech (the Word, That Is) Evolves**. American Banker, 2015. Disponível em: <<https://www.americanbanker.com/opinion/fintech-the-word-that-is-evolves>>. Acesso em: 10 mai. 2019.

LAVEN, MIKE. **Money evolution: How the shift from analogue to digital is transforming financial services**. Journal of Payments Strategy & Systems. Vol. 7, No. 4, 2014, pág. 319-328.

MORE, C. **Understanding the Industrial Revolution**. Cambridge University Press, Cambridge, 2000.

MOYER, K. **Nonbanks Are Changing the Rules of Digital Banking** (2016).

MOYO, D. **Will banks survive de digital disruption?** World Economic Forum Website, 2015. Disponível em <<https://www.weforum.org/agenda/2015/11/will-banks-survivedigitaldisruption>>. Acesso em 9 out. 2019. Basel, 2015.

PRESTES, M. L. M. **A pesquisa e a construção do conhecimento científico: do planejamento aos textos, da escola à academia**. 2. ed. São Paulo: Rêspel, 2003.

PUSCHMANN, T. **Digitalisierung der Finanzindustrie**. Berlin: Springer Gabler, 2016.

RIES, E. **A startup enxuta: como os empreendedores atuais utilizam a inovação contínua para criar empresas extremamente bem-sucedidas**. São Paulo: Lua de Papel, 2012.

WHELOCK, D. **Is the Banking Industry in Decline?** Recent Trends and Future Prospects from a Historical Perspective. Federal Reserve Bank of St. Louis Review, 75 (5). 3-22, 1993. Saint Louis, 1993.

Recebido em 1º de março de 2020.

Aceito em 30 de março de 2020.