



## BANCOS TRADICIONAIS E FINTECHS: UM ESTUDO COMPARATIVO

### TRADITIONAL BANKS AND FINTECHS: A COMPARATIVE STUDY

Maicon Rafael Hammes<sup>1</sup>  
Fabrício Desbessel<sup>2</sup>  
Bruna Czapla<sup>3</sup>  
Ivan Zamin<sup>4</sup>

#### RESUMO

O avanço tecnológico trouxe inovações em diversas áreas, sendo um dos principais, o setor financeiro, com uma maior diversidade de serviços oferecidos para os clientes no meio tradicional e digital. Com essas inovações, o cliente possui múltiplas possibilidades para escolher em qual instituição abrir uma conta bancária, visando suas necessidades e preferências. O setor se atualizou com o surgimento das fintechs, um sistema financeiro online, rápido e prático, para todas as idades, que não conta com atendimento presencial ou agência física. Os bancos tradicionais, ao serem impactados pelos bancos digitais, optaram pela criação de aplicativos disponíveis em tablets, celulares e computadores. Entretanto, o atendimento presencial, ainda considerado essencial, foi mantido. Dessa maneira, o estudo se propôs a diferenciar bancos tradicionais e digitais com o objetivo de avaliar qual instituição possui mais serviços com menores taxas. Quanto aos métodos, o trabalho se classifica como básico de abordagem qualitativa sendo um estudo exploratório e descritivo que utilizou como técnicas a pesquisa documental e bibliográfica. As principais fintechs são o Banco Inter e o Nubank sendo esta a primeira surgir no mercado e, por este motivo, possui cerca de quatro vezes mais clientes. Ambas as empresas possuem diversas semelhanças, como, cartão de crédito internacional sem anuidade, conta corrente e transferências gratuitas o que já as diferenciam dos bancos tradicionais. Entretanto, o Nubank possui tarifa para saque e ainda não possui crédito imobiliário. A fintech ainda não possui integração completa com o mercado financeiro, seu Home Broker ainda está em desenvolvimento após a aquisição da easyinvest. O Banco Inter já possui este recurso, porém, a plataforma é considerada antiga e de difícil manuseio. A pandemia do Covid-19 mudou também a forma do brasileiro de utilizar serviços bancários, sendo visível a diminuição da circulação do dinheiro impresso bem como a facilidade operacional de não necessitar ir até uma agência física para resolver determinados problemas. Dessa maneira, considerando os recursos disponíveis e os custos operacionais, sugere-se o uso do Banco Inter. Para trabalhos futuros sugere-se a análise dos recursos digitais disponíveis por outros bancos tradicionais a fim de encontrar mais possibilidades de beneficiar os usuários e clientes bancários.

**Palavras-chave:** Digital. Inovação. Banco. Atendimento.

<sup>1</sup> Professor. Doutorando em Desenvolvimento Regional. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: hammesmaiconr@fahor.com.br

<sup>2</sup> Professor. Mestre em Gestão Estratégica de Organizações. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: fabricio@fahor.com.br

<sup>3</sup> Acadêmica de Engenharia Química. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: bc003689@fahor.com.br

<sup>4</sup> Acadêmico de Engenharia de Produção. Faculdade de Horizontina – FAHOR. E-mail: bc003690@fahor.com.br



## **ABSTRACT**

Technological advances have brought innovations in several areas, one of the main ones being the financial sector, with a greater diversity of services offered to clients in the traditional and digital environment. With these innovations, the customer has multiple possibilities to choose which institution to open a bank account, targeting their needs and preferences. The sector was updated with the emergence of fintechs, an online financial system, fast and practical, for all ages, which does not have face-to-face service or physical agency. Traditional banks, when impacted by digital banks, chose to create applications available on tablets, cell phones and computers. However, face-to-face assistance, still considered essential, was maintained. Thus, the study proposed to differentiate traditional and digital banks in order to assess which institution has more services at lower rates. As for the methods, the work is classified as a basic qualitative approach, being an exploratory and descriptive study that used documentary and bibliographic research as techniques. The main fintechs are Banco Inter and Nubank, which is the first to appear in the market and, for this reason, it has around four times more customers. Both companies have several similarities, such as international credit card without annual fee, checking account and free transfers, which differentiate them from traditional banks. However, Nubank has a withdrawal fee and still does not have real estate credit. fintech does not yet have complete integration with the financial market, its Home Broker is still under development after the acquisition of easyinvest. Banco Inter already has this feature, however, the platform is considered old and difficult to use. The Covid-19 pandemic also changed the way Brazilians use banking services, with a visible reduction in the circulation of printed money as well as the operational ease of not having to go to a physical branch to solve certain problems. Thus, considering the available resources and operating costs, the use of Banco Inter is suggested. For future work, it is suggested to analyze the digital resources available by other traditional banks in order to find more possibilities to benefit bank users and customers.

**Keywords:** Digital. Innovation. Bank. Service.