

Projeto de pesquisa: uso de *Open Finance* como estratégia no cenário competitivo entre *fintechs* e bancos tradicionais

Anita Chinazo Dike, 071220044@faculdade.cefsa.edu.br, Faculdade Engenheiro Salvador Arena
Gabriela Aparecida Rosa, 071220037@faculdade.cefsa.edu.br, Faculdade Engenheiro Salvador
Arena

Shayenne de Almeida Freire, 071220030@faculdade.cefsa.edu.br, Faculdade Engenheiro Salvador
Arena

Marcio Lorencini Ferreira, pro21002361@cefsa.edu.br, Faculdade Engenheiro Salvador Arena

Resumo

Este artigo tem por objetivo desenvolver uma pesquisa acerca do mercado financeiro, a fim de entender as diferenças entre instituições mais tradicionais e *fintechs* e bancos digitais. A metodologia utilizada foi por meio de pesquisa bibliográfica de caráter exploratório, para desenvolver uma pesquisa quali-quantitativa por meio de formulário utilizando Google Forms, a fim de concentrar dados e identificar percepções do público-alvo, sobre o mercado financeiro brasileiro, identificando os problemas e as oportunidades nesse setor. Como resultado, espera-se desenvolver uma proposta de marketplace integrado para melhorar a experiência dos usuários.

Palavras-chave: Experiência do Usuário; *Open Finance*; Bancos Tradicionais; *Fintechs*.

Introdução

Por muitos anos, grandes bancos mantiveram o domínio do mercado brasileiro apresentando ofertas que não se distinguiam muito entre si. Contudo a chegada dos bancos digitais e seus modelos de negócio pautados na democratização do acesso a serviços bancários (Martins *et al.*, 2022), intensificou a competitividade do setor, favorecendo especialmente os consumidores (Bacen, 2025). Com essa mudança, os bancos tradicionais – incumbentes, tiveram que adaptar seus processos internos, incluindo elementos de digitalização para ampliarem sua presença em diferentes canais, como *internet banking*, *mobile banking* e as agências físicas, além de oferecerem condições mais atrativas (Cavarzan, 2023).

A presença digital neste setor tem fomentado seu crescimento. Segundo a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban, 2024) o volume de transações tem crescido significativamente ano a ano, com aumento de 156,2 bilhões em 2022 para 186 bilhões em 2023, sendo que 70% delas foram realizadas via *mobile banking*. Essa dinâmica competitiva é incentivada pelo Banco Central (Bacen) não apenas assegurando a permanência destes novos entrantes, mas promovendo inovações como o Pix, duplicatas escriturais e a implementação do Open Finance (Open Finance, 2025) que possibilitam a oferta de serviços mais personalizados e alinhados às necessidades dos clientes. Também, segundo o Distrito (2025), a América Latina apresenta cerca de 3.500 *fintechs* ativas, e desse número 1.705 são brasileiras. O foco das *fintechs* latino-americanas, em sua maioria, ainda é o B2B, mas modelos híbridos e B2C vêm apresentando crescimento nos últimos anos, sendo que os SaaS e modelos transicionais são os mais utilizados no geral.

Com a ampla disponibilidade de novas ofertas, uma das principais transformações foi a rejeição do conceito de se ater a apenas uma conta bancária, substituído pelo usufruto dos benefícios ofertados por

várias instituições ao mesmo tempo (Santos, 2024; Bacen, 2025), impondo aos bancos o desafio de se manterem relevantes para seus clientes em um contexto no qual declaradamente não são mais a única opção.

Neste cenário, as instituições têm se utilizado do *Open Finance* (OF), que é uma evolução do sistema de *Open Banking* (OB), pelo seu potencial de dinamizar o setor financeiro estimulando competição e inovação, bem como melhorando a experiência do usuário e sendo um vetor de inclusão financeira (Ragazzo *et al.*, 2022). No entanto, ainda há desafios na criação de valor percebido em relação a esse recurso.

A disseminação sobre o ganho intrínseco ao consentimento de exposição dos dados entre instituições financeiras para os clientes tem aumentado. Dos mais de 194 milhões de correntistas brasileiros, cerca de 62 milhões já aceitaram expor seus dados entre as instituições com as quais possui vínculo (Febraban, 2025). Apesar deste crescimento, os benefícios percebidos pelos consumidores ainda se concentram em áreas específicas, como a oferta de crédito para empresas e a facilitação de pagamentos para pessoas físicas (Souza, 2023), dessa forma permanece um desafio latente: como os bancos podem fortalecer sua presença no cotidiano dos clientes e agregar mais valor ao relacionamento por meio do *Open Finance*?

Dada a importância de se adaptar a um contexto dinâmico como o setor bancário brasileiro, é fundamental desenvolver capacidades que o posicionem estrategicamente ante a concorrência (Meirelles; Camargo, 2014). Sendo assim, o presente estudo tem por objetivo geral identificar novas oportunidades no aproveitamento da ferramenta OF para ganho de escala e aprimoramento do valor percebido pelo cliente nas interações com seu banco, seja ele digital ou não. Para tal, foram estabelecidos três objetivos específicos: (i) entrevistar correntistas de bancos tradicionais e digitais para entender quais as suas maiores dores; (ii) analisar o mercado financeiro e suas principais tendências, a partir de estudos bibliográficos; (iii) mapear as ações que os bancos podem desenvolver para ter relevância frente a seus concorrentes.

Outrossim, a relevância deste trabalho se dá pelas oportunidades mapeadas com base no exame das mudanças no setor financeiro resultantes da ascensão das *fintechs* no Brasil, focando nas inovações tecnológicas que promovem maior inclusão financeira e rivalidade (Almeida; Jorge, 2021). Além disso, a pesquisa oferece análises estratégicas para as instituições financeiras, reguladores e stakeholders, para entender os fatores que determinam a competitividade de um setor e como as empresas podem posicionar-se de maneira mais eficaz diante dessas forças (Porter, 2004).

Metodologia

Para viabilizar o alcance dos objetivos propostos neste trabalho, faz-se imprescindível aos autores a aproximação e o entendimento do seu objeto de estudo: questões sobre usabilidade de plataformas digitais e experiência com bancos tradicionais e *fintechs*. Para tanto, propõe-se a adoção da metodologia abordada a seguir, organizada sob a ótica da abordagem quali-quantitativa, de caráter descritivo, com possibilidade de aplicação prática (Sampaio *et al.*, 2022). Em relação aos procedimentos, pretende-se utilizar a pesquisa bibliográfica com o objetivo de consolidar o conhecimento teórico sobre o tema, além da pesquisa de campo para compreensão do contexto fático e colheita de dados para análise estatística, para que, por meio da triangulação de dados e uso de metodologia mista, seja possível compreender a relação entre o sentimento e percepção dos clientes em relação ao apontamentos numéricos indicados pelo mercado e constatação dos conceitos da literatura, de forma a obter um resultado final mais aderente ao cenário real e, portanto, com aplicabilidade mais factível para as instituições (Dewasiri *et al.*, 2018).

1. Pesquisa quali-quantitativa

A pesquisa qualitativa caracteriza-se por uma abordagem que se dedica a investigar os aspectos subjetivos dos fenômenos sociais e do comportamento humano (Cardano, 2017 apud Guerra *et al.*, 2024), a partir da coleta de dados em entrevistas, questionários e análise documental. Lima (2018) apresenta que o principal objetivo deste tipo de pesquisa, é contextualizar o objeto de estudo numa realidade social dinâmica, intertextualizando relações, interações e implicações advindas daquela, objetivando uma análise mais profunda e significativa do objeto.

A metodologia de pesquisa qualitativa, diferente da quantitativa, que trabalha com números e amostras grandes, consideradas representativas da população ou de um grupo específico dela, onde os resultados são tomados como se constituíssem um retrato real de toda a população alvo da pesquisa (Silva; Paiva, 2022), lida com respostas mais subjetivas e complexas, sem a necessidade de quantificação (Guerra *et al.*, 2024). Porém, a junção dessas duas metodologias torna a pesquisa quali-quantitativa.

2. Pesquisa bibliográfica

Para entender os conceitos de *Open Finance*, *Open Banking*, *fintechs* e bancos tradicionais, utilizamos de pesquisa bibliográfica de caráter exploratório. Segundo Gil (2008), a pesquisa exploratória compreende: levantamento bibliográfico, entrevistas e análise de experiências que possam estimular a compreensão. Essa pesquisa foi realizada a partir de um levantamento informações e conceitos, acerca dos conceitos necessários para entender sobre o mercado financeiro brasileiro, a partir de teses, artigos científicos e sites diversos.

3. Escala Likert

A escala Likert foi desenvolvida por Rensis Likert em 1932, com o objetivo de verificar o nível de concordância do sujeito com uma série de afirmações que expressem algo favorável ou desfavorável em relação a um objeto psicológico (Likert, 1932, apud Meireles, 2024).

O principal interesse do pesquisador não é sintetizar a posição dos participantes em si, mas apreender opiniões, percepções, anseios e perspectivas dos participantes sobre questões mutuamente exclusivas em torno do fenômeno estudado, exigindo a análise individual de questões específicas para verificar o grau coletivo de concordância dos participantes em torno dessa questão (Júnior *et al.*, 2024).

Meireles (2024) explica que as opções de respostas na pesquisa variam de “discordo totalmente” a “concordo totalmente”, atribuindo valores numéricos a elas, em que, o alto nível de concordância recebe uma maior nota e o baixo nível de concordância uma menor, sendo: 1) Desaprovo totalmente; 2) Desaprovo em parte; 3) Neutro; 4) Concordo em parte; 5) Concordo totalmente.

4. Pesquisa Exploratória

A pesquisa exploratória proporciona ao pesquisador maior conhecimento acerca do problema estudado, por meio do levantamento de informações que também lhe permitam desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias acerca dele. “É recomendada a pesquisa exploratória quando os dados relativos ao objetivo do estudo são poucos, desse modo sua organização é versátil, levando em consideração diversas questões associadas ao fato estudado” (Gerhardt; Silveira, 2009).

Esse método também permite ao pesquisador conhecer mais profundamente o problema estudado, por meio do levantamento de que também lhe proporcionem desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias à cerca do mesmo. Grande parte dessa pesquisa envolve levantamento bibliográfico.

Resultados preliminares

Após pesquisa na literatura sobre o tema, identificou-se que ainda existem poucos estudos voltados à experiência do usuário (UX) em bancos digitais. Diante do crescente uso do *Open Finance* pelos correntistas, torna-se essencial realizar análises mais detalhadas sobre como esses usuários percebem e utilizam essa ferramenta em seu cotidiano. Este estudo pretende empregar metodologias de avaliação da qualidade para identificar oportunidades de melhoria no uso do *Open Finance*, mantendo a perspectiva do usuário como foco central. Para isso, espera-se realizar pesquisas de satisfação com correntistas de diferentes instituições financeiras e, de forma complementar, entrevistas com bancários, a fim de ampliar a compreensão sobre a experiência do usuário.

Referências

ALMEIDA, A.; JORGE, M. **Relação entre fintech, inclusão digital e maior bancarização no Brasil de 2014 a 2017**. *Blucher Engineering Proceedings*, v. 8, n. 2, p. 1-11, 2021. Disponível em: <https://www.proceedings.blucher.com.br/article-details/36315>. Acesso em: 1 abr. 2025.

BACEN, Banco Central do Brasil. **Concorrência no sistema financeiro**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/concorrenciasfn>. Acesso em: 31 mar. 2025.

CAVARZAN, G. **Plataformização e desestruturação do mercado de trabalho: o caso das empresas do setor financeiro no Brasil**. *Revista Pesquisa e Debate*, v. 35, n. 1, 2023. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/rpe/article/view/62677>. Acesso em: 1 abr. 2025.

DEWASIRI, J.; WEERAKOON, Y.; AZEEZ, A. **Mixed Methods in Finance Research: The Rationale and Research Designs**. *International Journal of Qualitative Methods*, v. 17, n. 1, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/1609406918801730>. Acesso em: 16 ago. 2025.

Distrito. **Panorama do mercado de fintechs na América Latina em 2025**. Disponível em: <https://distrito.me/blog/panorama-do-mercado-de-fintechs-na-america-latina-em-2025/>. Acesso em: 7 mai. 2025.

FEBRABAN, Federação Brasileira dos Bancos. **Em 4 anos de Open Finance no Brasil, consentimentos chegam a 62 milhões, 2025**. Disponível em: <https://portal.febraban.org.br/noticia/4253/pt-br/>. Acesso em: 1 abr. 2025.

GUERRA, A. de L. e R.; STROPARO, T. R.; COSTA, M. da; CASTRO JÚNIOR, F. P. de; LACERDA JÚNIOR, O. da S.; BRASIL, M. M.; CAMBA, M. **Pesquisa qualitativa e seus fundamentos na investigação científica**. *Revista de Gestão e Secretariado*, v. 15, n. 7, p. e4019, 2024. DOI: 10.7769/gesec.v15i7.4019. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/4019>. Acesso em: 16 ago. 2025.

JÚNIOR, J. F.; CABRAL, E. L. dos S.; DE SOUZA, R. C.; BEZERRA, D. de M. C.; E SILVA, P. T. de F. **Um estudo sobre o uso da escala de Likert na coleta de dados qualitativos e sua correlação com**

as ferramentas estatísticas. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, v. 17, n. 1, p. 360–376, 2024. DOI: 10.55905/revconv.17n.1-021. Disponível em:

<https://ojs.revistacontribuciones.com/ojs/index.php/clcs/article/view/4009>. Acesso em: 15 ago. 2025.

LIMA, P. **Pesquisa Qualitativa: Bases Históricas e Epistemológicas.** *Ensaios Pedagógicos*, v. 2, n. 1, p. 5–17, 2018. DOI: 10.14244/enp.v2i1.58. Disponível em:

<https://www.ensaiospedagogicos.ufscar.br/index.php/ENP/article/view/58>. Acesso em: 16 ago. 2025.

MARTINS, L.; PEREIRA, C.; CASTRO, P.; RAINHO, A.; AMARAL, A. **O Impacto dos Bancos Digitais no Sistema Bancário Brasileiro.** *Congresso USP de Iniciação Científica em Contabilidade*, São Paulo, 2022.

MEIRELES, M. **Validação de escala Likert: 1- Conceito.** *Revista da Micro e Pequena Empresa (RMPE)*, v. 18, n. 1, jan. 2024. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.48099/1982-2537/2024v18n1p14>. Acesso em: 16 ago. 2025.

MEIRELLES, E; CAMARGO, B. **Capacidades Dinâmicas: O Que São e Como Identificá-las?** *Revista de Administração Contemporânea*, v. 18, n. spe, p. 41–64, dez. 2014.

OPEN FINANCE. **Home: Cidadão.** Disponível em: <https://openfinancebrasil.org.br/>. Acesso em: 30 mar. 2025.

PORTER, M. **Estratégia Competitiva.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier Campus, 2004.

RAGAZZO, C; TOLENTINO, M; CATALDO, B. **Do Open Banking ao Open Finance: entenda o sistema financeiro aberto.** Instituto Propague, 2022. Disponível em:

https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4460772#paper-references-widget. Acesso em: 3 jun. 2025.

SAMPAIO, R; SANCHEZ, C; MARIOTO, D; ARAUJO, B; HERÉDIA, L; PAZ, F; TIGRINHO, C; SOUZA, J. **Muita Bardin pouca qualidade: uma avaliação sobre as análises de conteúdo qualitativas no Brasil.** *Revista Pesquisa Qualitativa*, v. 10, n. 25, p. 464–494, 2022. DOI:

10.33361/RPQ.2022.v.10n.25.547. Disponível em: <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/547>. Acesso em: 15 ago. 2025.

SANTOS, J. **Brasileiros têm em média 5,5 contas bancárias. Quais as vantagens e desvantagens?** Disponível em: <https://borainvestir.b3.com.br/objetivos-financeiros/organizar-as-contas/brasileiros-tem-em-media-55-contas-bancarias-quais-as-vantagens-e-desvantagens/>. Acesso em: 1 abr. 2025.

SILVA, A.; PAIVA, A. **Methodology of scientific research in Brazil: nature of research, methods and processes of research.** *Research, Society and Development (RSD)*, v. 11, n. 10, e479111032264, 2022. DOI: 10.33448/rsd-v11i10.32264. Disponível em: <https://rsdjournal.org/rsd/article/view/32264>. Acesso em: 16 ago. 2025.

SOUZA, P; ARAUJO, A; NEVES, R. **View of Corporate Governance and earnings management in brazilian financial institutions.** Disponível em:

<https://periodicos.ufsm.br/reaufsm/article/view/72196/61156>. Acesso em: 8 maio. 2025.