BANCOS DIGITAIS VS. TRADICIONAIS: A RECONFIGURAÇÃO DA COMPETITIVIDADE BANCÁRIA NO BRASIL

Maria Eduarda Martins, Matheus Henrique da Silva Salvego, Nicholas Samuel Almeida Moraes

Fundação Valeparaibana de Ensino, Colégio Técnico "Antônio Teixeira Fernandes", Curso Técnico em Administração, Rua Paraibuna, 75, Centro, São José dos Campos – SP, Brasil, martins.duda2009@gmail.com, matheussalvego0@gmail.com, nicksamuelamoraes@gmail.com

Resumo

O crescimento dos bancos digitais tem provocado transformações significativas no setor financeiro brasileiro, impulsionadas pelo avanço tecnológico e pelas mudanças no comportamento dos consumidores. Este trabalho tem como objetivo analisar os impactos da expansão dos bancos digitais na competitividade das instituições bancárias tradicionais, por meio de pesquisa bibliográfica acerca do tema e aplicação de questionário eletrônico respondido por 194 participantes. Os resultados indicaram que 54,2% dos participantes utilizam bancos digitais com maior frequência, enquanto 75% destacaram a praticidade e o acesso contínuo aos serviços como principais vantagens. Além disso, 91,7% dos participantes dessa pesquisa consideraram que os bancos digitais impactam significativamente o modelo de negócios e a competitividade das instituições tradicionais, enquanto 82,8% perceberam pressão competitiva para que essas instituições inovem e se adaptem. Conclui-se que o crescimento dos bancos digitais representa um importante fator de transformação do setor bancário brasileiro, ampliando a pressão competitiva e reforçando a necessidade de adaptação estratégica das instituições tradicionais às novas expectativas e demandas dos consumidores contemporâneos.

Palavras-chave: Setor Bancário. Inovação Tecnológica. Competitividade. Bancos Digitais.

Área do Conhecimento: Técnico em Administração

Introdução

A transformação digital reconfigurou o setor financeiro brasileiro ao introduzir soluções práticas, rápidas e menos burocráticas, alterando a relação entre instituições e consumidores (Ragazzo, 2023). Essa evolução impulsionou a expansão das fintechs e dos bancos digitais — também conhecidos como neobancos —, cujos modelos de negócio baseiam-se em plataformas virtuais e tecnologias como inteligência artificial, big data e computação em nuvem (Partyka; Lana; Gama, 2020; BCB, 2026). Embora o termo "banco digital" não seja uma nomenclatura oficial do Banco Central do Brasil — que autoriza as operações conforme a modalidade institucional (Banco Múltiplo, Instituição de Pagamento, entre outras) —, estimativas indicam dezenas de instituições atuando sob esse formato em meio a um Sistema Financeiro Nacional composto por cerca de 150 a 160 entidades autorizadas (BCB, 2026).

A entrada desses novos atores fomenta a concorrência, reduz custos, promove a inovação e pressiona os bancos tradicionais a aprimorarem seus processos para manterem-se competitivos (Silva; Garcia Junior; Araújo, 2022; BCB, 2026). Casos como o do Nubank exemplificam como a centralidade na experiência do usuário e a simplificação de serviços alteraram as dinâmicas do mercado bancário nacional (Ginese, 2025). Nesse ambiente de alta pressão competitiva e de transformação das expectativas dos consumidores, torna-se essencial analisar a percepção dos usuários sobre os serviços digitais e os desafios enfrentados pelas instituições centenárias.

Diante desse cenário, este trabalho tem como objetivo analisar os impactos do crescimento dos bancos digitais na competitividade das instituições bancárias tradicionais, considerando a percepção dos consumidores quanto à utilização desses serviços, suas principais vantagens e a influência da digitalização sobre o setor bancário.

Metodologia

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa aplicada, de abordagem quantitativa, estruturada em levantamento bibliográfico acerca do tema central. A fundamentação teórica abrangeu a análise de artigos científicos, livros e documentos do Banco Central do Brasil relacionados à transformação digital e à competitividade no setor financeiro. Para a coleta de dados empíricos, aplicou-se um questionário

eletrônico via Google Forms, composto por questões objetivas sobre o perfil dos usuários, critérios de escolha de instituições bancárias e percepções acerca dos impactos das fintechs e dos bancos digitais no setor. A participação ocorreu de forma inteiramente voluntária e totalmente anônima, sem qualquer necessidade de identificação dos participantes ou coleta de dados pessoais identificáveis, garantindo o sigilo das informações prestadas. O instrumento foi disponibilizado on-line e resultou em 194 respostas, que constituíram a amostra do estudo. Os dados foram sistematizados e analisados por meio de estatística descritiva, com apresentação dos resultados no Gráfico 1, Gráfico 2 e Gráfico 3, permitindo identificar padrões de consumo e mudanças na dinâmica competitiva do mercado bancário nacional.

Resultados

Os resultados revelam um cenário complexo sobre a percepção dos consumidores em relação à transformação digital do setor bancário brasileiro. Embora a amostra seja predominantemente jovem e feminina, sua diversidade etária e educacional permite identificar tendências relevantes. No Brasil, o panorama de mercado das principais instituições financeiras digitais e de pagamento no Brasil apresenta-se na seguinte situação: O Nubank lidera o segmento com uma base consolidada de 112 a 113 milhões de usuários em 2025; seguido pelo Banco Inter (45+ milhões); Banco Original (42,2 milhões) e C6 Bank (40 milhões). Completam a listagem o Mercado Pago (39,4 milhões), a Neon (32 milhões); e o PagBank (25,9 milhões), evidenciando um mercado altamente competitivo e a profunda digitalização dos serviços bancários no país.

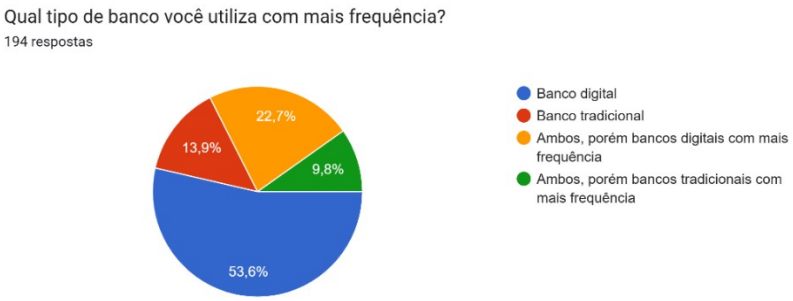
A adoção dos bancos digitais mostra-se expressiva: 53,6% dos respondentes utilizam exclusivamente essas instituições, enquanto 22,7% as utilizam com maior frequência. Esses dados indicam mudanças nos padrões de consumo de serviços financeiros, embora a transição não seja universal. Entre os participantes, 14% utilizam apenas bancos tradicionais e 9,8% ainda os preferem mesmo tendo acesso a alternativas digitais, possivelmente em razão da confiança, da familiaridade ou da percepção de que essas instituições atendem melhor a necessidades específicas.

Os bancos tradicionais ainda mantêm relevância para determinados segmentos, enquanto os bancos digitais se consolidam como alternativas viáveis, especialmente entre consumidores mais jovens e com maior escolaridade. A percepção de mudanças apenas parciais pode estar relacionada a limitações estruturais das instituições tradicionais, como sistemas tecnológicos legados, complexidade operacional e resistência organizacional. É necessário, contudo, considerar as limitações metodológicas da pesquisa. A aplicação do questionário on-line, por meio do Google Forms, pode ter favorecido a participação de pessoas com maior acesso à internet e familiaridade tecnológica, ampliando a percepção sobre a adoção dos bancos digitais. Além disso, a predominância de respondentes entre 15 e 18 anos limita a generalização dos resultados para a população economicamente ativa brasileira.

Os dados indicam que o crescimento dos bancos digitais exerce pressão significativa sobre o setor bancário e estimula mudanças nas instituições tradicionais. Contudo, essa transformação permanece incompleta, evidenciando que a competitividade depende tanto da expansão das fintechs quanto da capacidade de reinvenção dos bancos estabelecidos no ambiente digital.

No Gráfico 1, os dados ilustrados evidenciam a forte consolidação das plataformas digitais na preferência dos consumidores, uma vez que 53,6% dos 194 respondentes afirmam utilizar exclusivamente o banco digital.Observa-se que quando somados aos 22,7% que utilizam ambos os modelos, mas priorizam as instituições digitais, constata-se que mais de três quartos da amostra (76,3%) concentram suas principais transações financeiras em ambientes virtuais.

Gráfico 1 – Qual tipo de banco é utilizado com mais frequência?



Fonte: Dados da Pesquisa, 2026: Adaptado pelos autores.

Por outro lado, a resistência ou preferência pelo modelo convencional é representada por 13,9% de usuários exclusivos de bancos tradicionais e 9,8% que transitam entre ambos, mas com maior frequência nas agências e canais tradicionais. Esse panorama quantitativo chancela a tese de uma reconfiguração estrutural no setor financeiro, caracterizada por uma hegemonia digital em coexistência com nichos tradicionais ainda persistentes.

Os dados do Gráfico 2 apresentados abaixo, indicam que entre os 194 respondentes, 53,6% consideram que os bancos tradicionais se adaptaram apenas parcialmente às inovações dos bancos digitais.

Gráfico 2 – Percepção Sobre as Mudanças no Setor Bancário

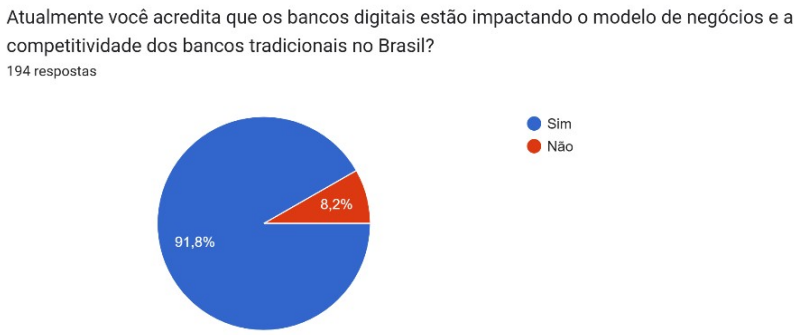


Fonte: Dados da Pesquisa, 2026: Adaptado pelos autores.

Outros 38,1% avaliam que essa adaptação ocorreu de forma efetiva, enquanto aproximadamente 8,3% têm opinião contrária ou não definida. Portanto, prevalece a percepção de que os bancos tradicionais ainda precisam avançar no processo de transformação digital.

Observa-se, no Gráfico 3, a percepção dos 194 respondentes acerca dos impactos das novas instituições financeiras no cenário bancário brasileiro, considerando suas possíveis influências sobre o modelo de negócios e a competitividade do setor.

Gráfico 3 – Impactos no Cenário Bancário Brasileiro



Fonte: Dados da Pesquisa, 2026: Adaptado pelos autores.

Entende-se que a percepção dos respondentes acerca do impacto mercadológico das novas instituições financeiras revela um consenso expressivo: 91,8% dos 194 participantes afirmam que os bancos digitais estão afetando diretamente o modelo de negócios e a competitividade dos bancos tradicionais no Brasil.

Discussão

Os resultados deste estudo revelam um cenário em transformação no setor bancário brasileiro, onde os bancos digitais ganham espaço significativo, mas a mudança não ocorre de forma uniforme. A amostra, composta principalmente por jovens e pessoas com ensino superior, permite compreender as dinâmicas competitivas entre instituições tradicionais e digitais, com limitações discutidas adiante. Os dados mostram que 53,6% dos respondentes utilizam exclusivamente bancos digitais e 22,7% os usam com maior frequência, indicando uma alteração estrutural em como os brasileiros se relacionam com o sistema bancário.

Contudo, essa adoção expressiva convive com segmentos vinculados aos bancos tradicionais: 14% dos respondentes os utilizam exclusivamente e 9,8% os preferem mesmo tendo acesso a alternativas digitais. Essa persistência sugere que a transição não é universal, estando relacionada a fatores como confiança e familiaridade com modelos antigos. Assim, o setor bancário brasileiro não vivencia uma ruptura completa, mas uma coexistência entre modelos antigos e novos, cada um atendendo a públicos distintos.

Um achado relevante emerge da comparação entre a percepção de impacto e a avaliação de mudanças efetivas. Enquanto 91,7% dos respondentes concordam que as fintechs e bancos digitais impactam o cenário bancário, apenas 37,8% consideram que ocorreram mudanças significativas, e 53,6% as avaliam como parciais. Essa discrepância indica que os consumidores reconhecem a pressão competitiva das fintechs, mas percebem que os bancos tradicionais ainda não se adaptaram completamente devido a sistemas antigos e processos operacionais complexos.

A predominância de usuários digitais entre pessoas com ensino superior ou pós-graduação reforça que a adoção de tecnologias financeiras está associada a maior escolaridade e familiaridade com tecnologia. Isso indica que a transformação digital não afeta todos igualmente, refletindo desigualdades mais amplas na sociedade brasileira e sugerindo que o processo pode aprofundar diferenças entre grupos sociais, dependendo de como as instituições respondem a esses desafios.

Conclusão

Os dados indicam que os bancos digitais atuam como catalisadores de mudança, exercendo pressão competitiva sobre as instituições tradicionais. Contudo, a transformação efetiva destas últimas permanece incompleta, sugerindo que a competição exige a capacidade das marcas estabelecidas em se reinventarem. O cenário atual reflete uma transição em progresso, onde a velocidade e a profundidade da mudança variam conforme o segmento de mercado e o perfil do consumidor.

A partir das 194 respostas obtidas, evidenciou-se que a praticidade, a acessibilidade e o acesso contínuo são os fatores mais valorizados pelos consumidores, atuando como um vetor decisivo de transformação no mercado. A maioria dos participantes percebe que os bancos digitais pressionam as instituições tradicionais a inovar, adequando seus modelos de atuação às novas exigências de redução de custos e facilidade de acesso. Dessa forma, conclui-se que os bancos digitais não são apenas alternativas, mas agentes de mudança competitiva, cuja influência exige a adaptação das instituições centenárias para manterem sua relevância. Embora os dados reflitam exclusivamente a percepção da amostra pesquisada, sem possibilidade de generalização para a população brasileira, os achados trazem contribuições significativas para compreender os efeitos da digitalização no sistema bancário nacional.

Referências

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Portal do Banco Central do Brasil**. Brasília, DF: BCB, 2026. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/. Acesso em: 10 jun. 2026.

FERREIRA, A. R. Arranjo Pix: Regulação e concorrência em pagamentos digitais. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**, Brasília, DF,v.16,n.1,p.100-113,2022. Disponível em : https://revistapgbc.bcb.gov.br/revista/article/view/1158. Acesso em: 13 mai. 2026.

GINESE, Giovanni Mauer**. Inovação tecnológica e financial deepening no setor bancário brasileiro**: estudo de caso do Nubank. 2025. Dissertação (Mestrado Profissional em Empreendedorismo) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2025. Disponível em: https://teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12142/tde-23022026-142105/pt-br.html. Acesso em: 2 set. 2026.

MENEZES, Gabriel Manetti de. **Sistema bancário brasileiro**: uma análise concorrencial**.** 2022. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Economia) – Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Atuária, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em: https://bdta.abcd.usp.br/item/003122135. Acesso em: 18 mai. 2026.

PARTYKA, Raul Beal; LANA, Jeferson; GAMA, Marina Amado Bahia. Um olho no peixe e outro no gato: como as fintechs disputam espaço com os bancos em época de juros baixos. ***Administração: Ensino e Pesquisa***, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 146–180, jan./abr. 2020. Disponível em: https://doi.org/10.13058/raep.2020.v21n1.1401. Acesso em: 21 jul. 2026.

RAGAZZO, Carlos. Apresentação. ***Revista Estudos Institucionais*****,** v. 9, n. 2, p. xvii-xxi, maio/ago. 2023. Disponível em: https://www.estudosinstitucionais.com/REI/article/view/771/856. Acesso em: 21 mai. 2026.

SILVA, Vitória Batista Santos; GARCIA JUNIOR, Wagner Roberto Ramos; ARAÚJO, Clayton Vinicius Pegoraro de. Fintechs: (r)evolução bancária na era da economia digital. **Revista da Procuradoria-Geral do Banco Central**, Brasília DF, v. 16, n. 1, p. 65-77, 2022. Disponível em: https://revistapgbc.bcb.gov.br/revista/article/view/1158. Acesso em: 2 set. 2026.

VIEIRA, M. F. Z.; RONDINA NETO, A.; TONIN, J. M. As fintechs e a concorrência bancária no Brasil: uma análise dos bancos digitais**. Perspectiva Econômica**, São Leopoldo, v. 17, n. 2, p. 89-98, 2021.Disponível em: https://revistas.unisinos.br/index.php/perspectiva_economica/article/view/22676. Acesso em: 18 jun. 2026.