

Evolução da Tecnologia Bancária

Por Wesley O. P. Rodrigues e Taíssa V. S. de Lima



Fonte: Freepik

A evolução tecnológica bancária no Brasil passou por várias fases, marcadas por avanços na automação e digitalização:

- ❑ **Décadas de 1960 a 1980:** início da automação (*back-office*, sistema “listão” e terminais de autoatendimento).
- ❑ **Anos 1990:** surgimento do *home banking* e *office banking*, impulsionados pela internet e telefonia móvel.
- ❑ **Anos 2000 em diante:** consolidação do *mobile banking* e digitalização total dos serviços.

Essas transformações tornaram os bancos mais eficientes, reduzindo custos e ampliando o acesso da população.

Sistema Bancário

O sistema bancário brasileiro está vivendo uma verdadeira revolução digital, impulsionada por inovações como *internet banking*, aplicativos móveis e o PIX, que se tornou parte da rotina de milhões de brasileiros, transformando a forma de lidar com o dinheiro.

Segundo a FEBRABAN (2023), os investimentos em tecnologia bancária cresceram 289% em apenas um ano, reforçando a importância da inovação para o funcionamento e a competitividade das instituições financeiras.

Tecnologia: Desafios e adaptação

A digitalização trouxe diversos benefícios, mas também impôs grandes desafios, já que cada geração reage de forma diferente às inovações bancárias:

- ❑ **Baby Boomers (1940–1959):** apresentam cautela, priorizando segurança e simplicidade (Forma mais tradicional).
- ❑ **Geração X (1960–1979):** valoriza praticidade e confiança, mas ainda busca atendimento humano.
- ❑ **Geração Y (1980–1994):** conhecida por buscar agilidade e conveniência, aceita bem bancos digitais e carteiras virtuais.
- ❑ **Geração Z (1995–2010):** nativos digitais, desejam soluções rápidas e personalizadas. Preferem aplicativos, PIX e plataformas como Google Pay e Apple Pay.

Apesar das diferenças, o distanciamento entre essas gerações vem diminuindo.

A pandemia da Covid-19 acelerou a digitalização e aproximou públicos de todas as idades dos canais *online*.

Hoje, muitos usuários mais velhos utilizam aplicativos e serviços bancários com confiança, impulsionados pela necessidade e pelos benefícios percebidos.



Fonte: Freepik

O que impulsiona a aceitação tecnológica?

Entre os principais fatores que influenciam o uso de tecnologias bancárias, destacam-se:

- ❑ Facilidade de uso: quanto mais simples e intuitiva for a plataforma, maior a adesão.
- ❑ Utilidade percebida: tecnologias que realmente facilitam o cotidiano ganham mais aceitação.
- ❑ Satisfação e confiança: experiências positivas geram fidelização.
- ❑ Segurança e privacidade: continuam sendo pontos sensíveis para todas as gerações.

Esses fatores mostram que a aceitação tecnológica não dependem apenas da idade, mas também da percepção de benefícios e conforto do usuário frente às ferramentas digitais.

Futuro em construção: confiança e inovação



Fonte: Freepik

A Evolução do Relacionamento Financeiro na Era Digital

Atualmente, a relação entre consumidores e instituições financeiras é mais dinâmica do que nunca. A aceitação das tecnologias bancárias está diretamente relacionada à facilidade, utilidade, segurança e satisfação percebidas pelos usuários.

O futuro aponta para a expansão de ferramentas como *Open Finance*, PIX e moedas digitais, que prometem integrar serviços, reduzir custos e ampliar o acesso ao sistema financeiro.

A colaboração entre bancos tradicionais, bancos digitais e cooperativas de crédito está formando um novo ecossistema financeiro, centrado nas necessidades e experiências individuais de cada cliente.

A Convergência entre Gerações e Tecnologia Bancária – Pesquisa em Naviraí-MS



Fonte: Freepik

Uma pesquisa realizada com a população de Naviraí que utiliza o sistema bancário, chegou aos seguintes resultados:

- ❑ Embora as gerações apresentem ritmos distintos de adaptação, todas estão inseridas no processo de transformação digital;
- ❑ Fatores como facilidade de uso, utilidade percebida e satisfação mostraram-se determinantes na disposição dos usuários em aderir às plataformas digitais;
- ❑ Aspectos como segurança e privacidade ainda despertam atenção, especialmente entre as gerações mais maduras;
- ❑ A inovação tecnológica vem reduzindo barreiras geracionais, tornando os serviços financeiros mais acessíveis e práticos;
- ❑ A coexistência entre bancos tradicionais e digitais reflete um novo modelo de relacionamento com o consumidor, no qual a experiência e a confiança se destacam como elementos centrais.

Por fim, o avanço das tecnologias bancárias aproxima diferentes gerações, promovendo inclusão e fortalecendo a interação entre pessoas e instituições. O futuro do sistema financeiro dependerá da capacidade de equilibrar inovação, segurança e usabilidade, garantindo que a transformação digital continue a beneficiar toda a sociedade.

SAIBA MAIS SOBRE A PESQUISA

<https://repositorio.ufms.br/retrieve/22b1a94e-4bad-4437-8f7e-d31e5734c95d/12306.pdf>

+ NGDI INFORMA

Saiba mais sobre o projeto NGDI Informa. Entre em contato por um dos nossos canais.

Endereço: Rod. MS 141 KM 02 – Naviraí-MS

Telefone: (67) 3409-3456

E-mail: ngdi.ufms@gmail.com

**Acesse mais
boletins**

