INSTITUTO
UNIVERSITÁRIO
DE LISBOA

Os efeitos causados pela evolução do ecossistema de *Fintechs* no sistema Bancário Tradicional Português: A perspetiva dos clientes

Ana Catarina Madaleno Aires

Mestrado em Economia da Empresa e da Concorrência

Orientador:
Professor Diptes Chandrakante Prabhudas Bhimjee,
Professor Auxiliar (Convidado),
Departamento de Economia (IBS), ISCTE-IUL

Setembro, 2025

BUSINESS
SCHOOL

Departamento de Economia

Os efeitos causados pela evolução do ecossistema de *Fintechs* no sistema Bancário Tradicional Português: A perspetiva dos clientes

Ana Catarina Madaleno Aires

Mestrado em Economia da Empresa e da Concorrência

Orientador:
Professor Diptes Chandrakante Prabhudas Bhimjee,
Professor Auxiliar (Convidado),
Departamento de Economia (IBS), ISCTE-IUL

Setembro, 2025

Recomeça... se puderes, sem angústia e sem pressa e os passos que deres, nesse caminho duro do futuro, dá-os em liberdade, enquanto não alcances, não descanses, de nenhum fruto queiras só metade.

Miguel Torga

Agradecimentos

O término desta dissertação é fruto de um percurso marcado por dedicação, esforço e, sobretudo, pelo apoio das pessoas que sempre estiveram ao meu lado.

Aos meus pais, agradeço profundamente pela confiança, incentivo e por todas as oportunidades que me proporcionaram para o meu crescimento e futuro.

À minha avó, expresso um agradecimento especial, pelo conforto, amor e exemplo que me inspira todos os dias.

Ao meu namorado, agradeço pela compreensão e apoio que foram essenciais durante estes últimos meses e que tornaram este caminho mais leve e motivador.

Aos meus amigos agradeço pela amizade e entreajuda que tornaram este período académico mais enriquecedor e inesquecível.

Por fim, dirijo o meu agradecimento ao meu orientador Professor Diptes Chandrakante Prabhudas Bhimjee pela disponibilidade, orientação e contributos valiosos ao longo desta investigação. O seu acompanhamento foi fundamental para o desenvolvimento e conclusão desta dissertação.

A todos os que, de diferentes formas fizeram parte desta etapa da minha vida, deixo aqui o meu sincero agradecimento.

Resumo

O desenvolvimento do ecossistema de *Fintechs* tem desafiado profundamente o sistema bancário tradicional, introduzindo novas formas de prestação de serviços financeiros assentes na inovação tecnológica. Esta investigação procura analisar os efeitos causados pela evolução do ecossistema de *Fintechs* nas instituições bancárias portuguesas face à sua crescente presença, e avaliar em que medida estas recentes entidades constituem uma ameaça, um complemento ou uma oportunidade para o setor, do ponto de vista do cliente.

A investigação segue uma abordagem quantitativa, baseada na aplicação de um questionário a consumidores de serviços financeiros em Portugal. Em primeira instância será realizada a caracterização sociodemográfica da amostra, e de seguida uma análise descritiva, recorrendo a testes estatísticos, como o qui-quadrado, com o objetivo de identificar os fatores que influenciam a adoção de serviços financeiros digitais. Os resultados obtidos permitem compreender as perceções dos consumidores relativamente às *Fintechs* e às instituições bancárias tradicionais, bem como as estratégias de adaptação e diferenciação que podem ser exploradas pelo setor. Ao discutir implicações práticas e teóricas, esta investigação contribui para a literatura académica sobre inovação financeira e transformação digital no sistema bancário, fornecendo ainda subsídios relevantes para reguladores e decisores estratégicos.

Palavras-chave: *Fintech*, sistema bancário tradicional, inovação financeira, transformação digital.

Classificação JEL: G21 e O33

Abstract

The development of the Fintech ecosystem has profoundly challenged the traditional banking system, introducing new ways of providing financial services based on technological innovation. This research seeks to analyze the effects of the evolution of the Fintech ecosystem on Portuguese banking institutions, given their growing presence, and assess the extent to which these specific entities pose a threat, a complement, or an opportunity to the sector, from the customer's point of view.

The research follows a quantitative approach, based on a questionnaire administered to financial services consumers in Portugal. The sample will first be characterized in socio-demographic terms, followed by a descriptive analysis using statistical tests, such as the chi-square test, in order to identify the factors that influence the adoption of digital financial services. The empirical results allow us to understand consumer perceptions of Fintechs and traditional banking institutions, as well as the adaptation and differentiation strategies that can be explored by the sector. By discussing practical and theoretical implications, this research contributes to the academic literature on financial innovation and digital transformation in the banking system, also providing relevant insights for regulators and strategic decision-makers.

Keywords: Fintech, traditional banking system, financial innovation, digital transformation.

JEL Classification System: G21 and O33

Índice

Agradecimentos i

Resumo iii

Abstract v

Índice de Figuras ix

Índice de Quadros xi

Glossário de siglas e abreviaturas xiii

Introdução 1

1. Revisão da Literatura 3

1.1. *Fintech* 3

1.1.1. Definição de *Fintech* 3

1.1.2. Caracterização 4

1.1.3. Principais áreas de atuação e tecnologias disruptivas 5

1.2. Estrutura bancária antes e após a Era digital 7

1.3. Respostas estratégicas e adaptabilidade ao aparecimento das *Fintechs* 8

1.3.1. Oportunidades e parcerias entre *Fintechs* e bancos tradicionais 8

1.3.2. Desafios enfrentados pelas *Fintechs* e pelos bancos tradicionais 9

1.4. Que papel desempenha a regulação no relacionamento entre as *Fintechs* e as instituições bancárias tradicionais 10

2. Contextualização: Evolução das *Fintech* em Portugal 13

2.1. Origem e evolução 13

2.2. Ecossistema de *Fintechs* 14

2.3. Iniciativas de apoio ao Ecossistema *Fintech* 16

2.4. Regulamentação e supervisão em Portugal 17

3. Metodologia 19

3.1. Questão de investigação 19

3.2. Instrumento de recolha de dados 19

4. Resultados 23
4.1. Caracterização da amostra 23
4.2. Análise dos resultados 26
4.2.1. Utilização de serviços financeiros 26
4.2.2. Segurança e confiança 31
4.2.3. Futuro dos serviços financeiros 34
4.3. Discussão de resultados 36
Conclusão 39
Fontes 43
Referências 45
Anexos 49
Anexo A - Barreiras à inovação digital 49
Anexo B - *Hubs* de *startups* europeias mais populares 50
Anexo C - Questionário 50
Anexo D – Resultados Questionário 55

Índice de Figuras

Figura 2.1: Ecossistema de empresas de Fintech nacionais e internacionais a operar em Portugal. Fonte: Portugal Fintech Report 2024, KPMG 15
Figura 4.1: Género da amostra. Fonte: Elaboração própria 23
Figura 4.2: Faixa etária da amostra. Fonte: Elaboração própria 24
Figura 4.3: Níveis de escolaridade da amostra. Fonte: Elaboração própria 24
Figura 4.4: Situação profissional da amostra. Fonte: Elaboração própria 25
Figura 4.5: Zona de residência da amostra. Fonte: Elaboração própria 25
Figura 4.6: Deter conta bancária num banco tradicional. Fonte: Elaboração própria 26
Figura 4.7: Utilização de serviços de Fintech. Fonte: Elaboração própria 27
Figura 4.8:Localização preferência para realizar operações bancárias. Fonte: Elaboração própria 30
Figura 4.9: Frequência de utilização de serviços financeiros online. Fonte: Elaboração própria 30
Figura 4.10: Entidade que gera maior confiança no consumidor. Fonte: Elaboração própria 32
Figura 4.11: Já teve problemas de segurança ao utilizar serviços de Fintech? Fonte: Elaboração própria 32
Figura 4.12: Considera que a regulação das Fintech é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores? Fonte: Elaboração própria 33
Figura 4.13: Substituição dos bancos tradicionais por empresas de Fintech. Fonte: Elaboração própria 34
Figura A1: Barreiras nos serviços financeiros das instituições bancárias tradicionais. Fonte: Banco de Portugal (2021) 49
Figura A2: Barreiras nos serviços financeiros de Fintechs. Fonte: Banco de Portugal (2021) 49
Figura B.3: Ranking hubs startups europeias mais populares em 2023. Fonte: Koesters (2023) 50
Figura D4: Grau de satisfação relativamente aos serviços de Fintech. Fonte: Elaboração própria 57

Índice de Quadros

Quadro 2.1: Regulamentação em vigor em Portugal 17
Quadro 3.1: Variáveis SPSS 20
Quadro 4.1: Serviços Fintech mais utilizados 28
Quadro 4.2: Motivos de utilização de serviços Fintech 29
Quadro 4.3: Sugestões de melhorias nos serviços bancários tradicionais 35
Quadro D1: 'Deter conta bancária num banco tradicional' vs 'Idade' 55
Quadro D2: 'Utilização de serviços de Fintech' vs 'Idade' 55
Quadro D3: 'Ter conta bancária num banco tradicional' vs 'Utilização de serviços de Fintech' 56
Quadro D4: Motivos de nunca ou raramente utilizar serviços digitais 57
Quadro D5: 'Fintechs representam uma ameaça?' vs 'Bancos tradicionais conseguem competir a nível digital?' 58
Quadro D6: 'Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?' vs 'Entidade confia mais para guardar o seu dinheiro?' 59

Glossário de siglas e abreviaturas

APB - Associação Portuguesa de Bancos

ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

BdP - Banco de Portugal

CMVM - Comissão do Mercado de Valores Mobiliários

DeFi - Finanças Descentralizadas

IBAN - International Bank Account Number

Km - Quilómetros

P2P - Peer-to-peer

SPSS - Statistical Package for the Social Sciences

UE - União Europeia

Introdução

O setor financeiro tem atravessado uma transformação sem precedentes nos últimos 20 anos, impulsionada pelo avanço tecnológico, pela digitalização e pela crescente procura por serviços mais ágeis, personalizados e acessíveis. A ascensão das *Fintechs* – entidades que combinam tecnologia com serviços financeiros – alterou a dinâmica competitiva global, introduzindo novos modelos de negócio e obrigando as instituições bancárias tradicionais a reavaliar o seu papel no mercado. Em Portugal, tal como em outros países, este movimento tem levantado questões relevantes acerca da sustentabilidade dos bancos, da confiança dos clientes e do equilíbrio entre inovação e regulação.

A presente Dissertação parte da seguinte questão científica: De que forma o sistema bancário tradicional português é influenciado pelo desenvolvimento do ecossistema de *Fintechs* e como os clientes percecionam esta transformação? A sua relevância académica decorre do facto de que a transformação digital no setor financeiro não representa apenas uma alteração tecnológica, mas também uma reestruturação da forma como os serviços financeiros são prestados e consumidos. Estudar este fenómeno é fundamental para compreender como a inovação influencia a competitividade, a confiança dos consumidores e a estabilidade do sistema financeiro. Além disso, a análise ganha especial pertinência em Portugal, onde os estudos existentes sobre a perceção dos clientes relativamente às *Fintechs* ainda são escassos, limitando o conhecimento disponível e a sua integração no debate académico internacional. Neste contexto, esta investigação procura contribuir para preencher esta lacuna, fornecendo evidências empíricas que enriqueçam a literatura sobre disrupção financeira e a resposta dos bancos tradicionais, na perspetiva dos consumidores.

Vários autores têm vindo a contribuir com estudos para a compreensão deste fenómeno. Gomber *et al.* (2017) apontam que as *Fintechs* crescem ao oferecer serviços inovadores, eficientes e centrados no cliente, pressionando os bancos tradicionais a evoluírem em termos de estratégias e operações. Por sua vez, Thakor (2020) argumenta que as empresas de *Fintech* utilizam tecnologia para aprimorar os serviços financeiros, enquanto os bancos detêm vantagem competitiva em relação à confiança dos consumidores. Já Lee & Shin (2018) destacam que as *Fintechs* oferecem serviços mais ágeis e especializados, mas enfrentam desafios relacionados com a gestão de clientes, segurança digital e regulamentação. Estes contributos foram particularmente relevantes para a construção do enquadramento teórico desta Dissertação, fornecendo perspetivas complementares sobre confiança, competição e regulação.

Para a análise desta investigação, recorreu-se a uma metodologia quantitativa, através da realização de um questionário por via remota (*online)*, dirigido à população residente em Portugal de diferentes faixas etárias, níveis de escolaridade e situações profissionais. O objetivo foi recolher dados sobre a utilização de serviços bancários e de *Fintechs*, motivações de uso, níveis de satisfação, perceções de confiança, bem como opiniões relativamente à concorrência e à regulação. A escolha do questionário justifica-se pela sua adequação na recolha de perceções subjetivas e na análise de padrões de consumo. Os dados foram posteriormente tratados com recurso ao *software SPSS*, aplicando estatísticas descritivas e testes de associação, o que possibilitou identificar relações entre variáveis e validar hipóteses exploratórias. Os resultados alcançados indicam que, embora as *Fintechs* sejam valorizadas pela sua rapidez, facilidade de utilização e menores custos, os bancos tradicionais continuam a ser percecionados como insubstituíveis num futuro próximo, derivado sobretudo pela confiança e segurança que transmitem aos consumidores. A análise estatística revelou também que a regulamentação exerce um papel relevante na perceção dos clientes, influenciando a confiança nas *Fintechs* e a adoção de serviços digitais.

A estrutura da Dissertação encontra-se organizada da seguinte forma: (i) o Capítulo 1, revisão da literatura, onde serão abordados conceitos teóricos relacionados com as *Fintechs*, a sua caracterização, e as áreas e tecnologias mais disruptivas, tendo em conta estudos de diversos autores. Incluí ainda uma análise à estrutura bancária antes e após a era digital, bem como às respostas estratégicas adotadas pelas instituições bancárias tradicionais perante o surgimento das *Fintechs*, nomeadamente oportunidades de cooperação, parcerias e desafios competitivos; (ii) o Capítulo 2, na evolução das *Fintechs* em Portugal, onde será explorada a sua origem e evolução, o enquadramento do ecossistema de *Fintechs* e as iniciativas de apoio, bem como a regulamentação e supervisão aplicáveis no contexto português; (iii) o Capítulo 3, metodologia aplicada, apresentando a construção do questionário, a caracterização da amostra e os métodos de análise utilizados; (iv) o Capítulo 4, análise de resultados, onde serão expostos e discutidos os resultados empíricos, evidenciando as principais conclusões decorrentes da investigação.

1. Revisão da Literatura

1.1. *Fintech*

O aparecimento das *Fintechs* representou uma das mudanças mais significativas no setor financeiro contemporâneo, ao incorporar a utilização de tecnologias digitais avançadas na prestação de serviços financeiros. Estas entidades destacam-se pela sua agilidade e inovação, desafiando o modelo convencional de intermediação bancária e estabelecendo novas formas de interação entre consumidores e instituições.

1.1.1. Definição de *Fintech*

A designação "*Fintech*" é um termo recém-criado, derivado da fusão das palavras "financeiro" e "tecnologia" (Gomber *et al*.,2017). A sua definição apresenta complexidades devido às várias interpretações defendidas por alguns autores.

Entre os diferentes pontos de vista sobre a definição de *Fintech,* alguns investigadores afirmam que este domínio se limita a organizações que não funcionam como prestadoras de serviços financeiros bancários convencionais. Harasim (2021) afirma que as *Fintechs* utilizam tecnologias de ponta para prestar serviços financeiros com maior eficiência e desenvolver ofertas que aumentam o valor para os consumidores. Esta perspetiva exclui explicitamente as instituições bancárias tradicionais, que aderem a modelos operacionais mais convencionais e menos inovadores, contrastando com os serviços *Fintech* que promovem mudanças disruptivas centradas nos avanços tecnológicos. Por outro lado, vários autores têm um ponto de vista oposto em relação à exclusão dos bancos da definição de *Fintech.* Por exemplo, Leong *et al*. (2017) indicam que o conceito de *Fintech* inclui tanto a criação como o fornecimento de produtos e serviços financeiros por meios tecnológicos. Em concordância com esta perspetiva, Chen *et al*. (2019) descrevem as *Fintech* como um conjunto contemporâneo de inovações digitais que foram implementadas ou que podem ser adotadas em futuros serviços financeiros. De acordo com o Banco de Portugal (2025), o termo *Fintech* significa a aplicação da inovação tecnológica aos serviços financeiros, levando ao surgimento de novos modelos de negócio, aplicações, processos ou produtos. Esta noção pode abranger entidades que operam no setor financeiro e que integram estruturas empresariais e tecnologias inovadoras, juntamente com as tecnologias utilizadas nessas operações tanto por novos operadores como por participantes no quadro financeiro tradicional. Schueffel (2016) afirma não existir um consenso sobre o conceito de

Fintech, e que este tem sido utilizado de diferentes formas sem a devida reflexão. A fim de poder apresentar uma posição mais definida que permitisse a sua utilização em diferentes contextos, o autor iniciou uma investigação na qual analisou mais de 200 trabalhos académicos que abordavam o termo. A partir dessa investigação, propôs que *Fintech* fosse entendida como a "nova indústria financeira que utiliza tecnologia para melhorar as atividades financeiras" (p.32). Thakor (2020, p. 3) partilha de um ponto de vista semelhante, mencionando que *Fintech* "na sua essência, é o uso de tecnologia para fornecer serviços financeiros novos e aprimorados".

1.1.2. Caracterização

De acordo com a teoria da inovação disruptiva, introduzida por Christensen & Raynor (2003), as *Fintechs* podem ser classificadas como sustentáveis ou disruptivas. A principal diferença é que as primeiras procuram manter as suas posições no mercado através de inovações incrementais, enquanto as últimas consistem em novas empresas e *startups* que desafiam os seus concorrentes, oferecendo produtos e serviços totalmente novos e inovadores. Estas novas organizações oferecem maior flexibilidade, segurança, eficiência e oportunidades do que as instituições financeiras tradicionais (Gomber *et al.*, 2017).

Segundo Lee & Shin (2018), o Ecossistema de *Fintech* é composto por cinco participantes: (i) *startups* de *Fintech*, que na maioria são empresas empreendedoras que impulsionam grandes inovações em várias áreas, tais como pagamentos, empréstimos, seguros, *crowdfunding*[1], entre outras; (ii) desenvolvedores de tecnologia que criam um ambiente favorável para que as novas *startups* lancem serviços inovadores; (iii) governos que desde a Crise Financeira Global de 2008-2009 têm proporcionado um ambiente regulatório favorável para as *Fintechs* (Terry *et al.*, 2015); (iv) clientes financeiros, que são a fonte de receita para estas empresas; e (v) as instituições financeiras tradicionais quem têm desenvolvido novas estratégias para irem de encontro com a inovação.

De acordo com Lee & Shin (2018) as empresas de *Fintech* diferem dos bancos por oferecerem serviços mais especializados, apoiados por uma cultura inovadora, o que resulta na atração de um número considerável de clientes e na conquista daqueles que inicialmente optaram por meios tradicionais. Gomber *et al.* (2017) destacam três razões principais para o crescimento das *startups* de *Fintech*. A primeira razão está relacionada ao facto de que estas

[1] O *crowdfunding*, ou financiamento colaborativo, consiste num modelo de financiamento destinado a entidades, atividades ou projetos, realizado através do seu registo em plataformas eletrónicas acessíveis online, que permitem a captação de múltiplas contribuições de investimento provenientes de um ou vários investidores individuais (Lei n.º 102/2015).

empresas disponibilizam novos produtos e serviços que atendem às necessidades dos clientes que antes não eram reconhecidas ou que simplesmente não estavam disponíveis nas instituições bancárias. A segunda razão diz respeito à criação de novas oportunidades para a venda de produtos e serviços por meio de tecnologias emergentes. A terceira razão envolve o facto de que as *Fintechs* têm uma cultura distinta em comparação com os bancos tradicionais, caracterizada como mais ágil e inovadora, o que pressiona os seus concorrentes. Segundo Hemmadi (2015) alguns especialistas do setor financeiro acreditam que, futuramente, os bancos serão utilizados apenas para depósitos, enquanto os restantes serviços serão prestados pelas *Fintechs*.

1.1.3. Principais áreas de atuação e tecnologias disruptivas

As *Fintechs* têm vindo a transformar o setor financeiro, otimizando processos e criando oportunidades de negócio em várias áreas. Uma das áreas em que têm maior impacto é a dos pagamentos**,** onde conseguem adquirir clientes a custos operacionais mais baixos em comparação com os bancos tradicionais (Lee & Shin, 2018). Neste contexto, destacam-se os pagamentos *peer-to-peer*[2] (P2P), remessas, câmbio de moedas e pagamentos em tempo real, bem como o surgimento de carteiras digitais, como o PayPal, que revolucionaram a experiência do consumidor. Associadas a esta área estão as criptomoedas, caracterizadas como moedas virtuais independentes das instituições bancárias e apresentadas como uma possível alternativa à moeda fiduciária. A *Bitcoin*[3]*,* inicialmente concebida como um sistema de pagamento P2P projetado para funcionar como meio de troca, revelou-se instável devido a questões de segurança, sendo hoje mais utilizada como um ativo de investimento. No entanto, o crescente interesse por este tipo de moeda levou a uma especulação considerável em torno das moedas digitais dos Bancos Centrais de que, no futuro, a própria moeda fiduciária se tornará digital (Thakor, 2020).

Outra área central é a dos empréstimos e financiamentos, onde as *Fintechs* oferecem crédito de forma mais ágil e acessível, utilizando tecnologias que lhes permitem avaliar os riscos. De

[2] *Peer-to-peer* constitui uma alternativa direta ao crédito bancário. A principal diferença reside no facto de, em vez de se recorrer a uma única instituição financeira, as empresas poderem obter financiamento diretamente de dezenas ou até centenas de indivíduos dispostos a emprestar capital (European Commission, 2015).

[3] A *Bitcoin* é considerada um criptoativo, consistindo essencialmente num código digital transacionado por via eletrónica. Não tem forma física, sendo as suas unidades criadas e monitorizadas por uma rede descentralizada de computadores, através de algoritmos matemáticos complexos, em vez de por uma autoridade central (Banco Central Europeu, 2021).

acordo com Natalucci *et al*. (2022), as *Fintechs* tendem a assumir riscos mais elevados do que os bancos tradicionais, especialmente no que diz respeito a empréstimos ao consumidor, que oferecem menos garantias e maior vulnerabilidade a perdas. O modelo P2P, em particular, oferece crédito a custos mais baixos, embora esteja sujeito a um menor controlo por parte das empresas. No entanto, alguns autores apontam que, embora os bancos enfrentem custos operacionais mais elevados do que as plataformas P2P, ainda têm vantagens competitivas sobre as *Fintechs,* sobretudo no que respeita à confiança dos investidores, e à maior variedade de serviços prestados (Thakor, 2020). O estudo de Boot & Thakor (2000) sugere que, quando os bancos se sentem ameaçados pelas *Fintechs,* tendem a investir mais em empréstimos relacionais com os clientes. Embora seja improvável que os credores P2P substituam os bancos tradicionais, espera-se que estes retirem parte da sua quota de mercado, incentivando as instituições bancárias a criar as suas próprias plataformas ou a adquirir as já existentes.

As *Fintechs* também se expandiram para outras áreas, como a gestão automatizada de património, onde o aconselhamento financeiro é fornecido por um robô, que recorrendo a algoritmos sugere diversos ativos para cada cliente investir, com base nas suas características e preferências (Thakor, 2020), e o *crowdfunding* que de acordo com a Administração de comércio Internacional, mobiliza redes de pessoas para financiar projetos, ideias ou causas sociais (Lee & Shin, 2018). O setor dos seguros, também conhecido como *Insurtech*, constitui outra área de atividade das *Fintechs*, que se destaca das demais por promover uma relação mais direta entre o cliente e a seguradora (Lee & Shin, 2018). Outra área de atuação é através dos mercados de capitais, com soluções de investimento, câmbio, negociação e gestão de risco, onde práticas como o *copy trading*[4] estão a ganhar relevância.

A digitalização e a inovação no setor financeiro têm vindo a moldado a forma como os serviços financeiros são oferecidos, levando ao surgimento de soluções tecnológicas que desafiam e que complementam o sistema bancário tradicional. Em geral, as últimas inovações das *Fintechs* foram desenvolvidas através de tecnologias disruptivas, como a Inteligência artificial, o *Blockchain* e a *Big Data*, criando produtos financeiros cada vez mais complexos (Abdul-Rahim *et al*., 2022).

[4] *Copy trading* é uma prática que permite aos investidores replicar automaticamente as operações realizadas por outros investidores, com o objetivo de obter os mesmos resultados. Esta prática permite que os investidores operem nos mercados financeiros mesmo que não possuam os conhecimentos ou a experiência necessária para operar manualmente (Financial Conduct Authority, 2023).

1.2. Estrutura bancária antes e após a Era digital

Desde a década de 1960, os grandes prestadores de serviços bancários surgiram como pioneiros no uso interno de tecnologia de informação (Alt *et al*., 2018). Ao longo do tempo, este cenário começou a evoluir significativamente com a introdução gradual de tecnologias digitais, como a implementação da rede de caixas automáticas em 1984 (Canhoto & Dermine, 2003). Estas mudanças abriram caminho para uma transformação digital mais profunda que ocorreria com o surgimento das *Fintechs.* A partir da década de 1990, os mercados financeiros foram significativamente afetados pela revolução da internet, o que levou a uma redução nos custos das transações financeiras. Os avanços tecnológicos desenvolveram o setor dos serviços financeiros, o que, por sua vez, levou ao desenvolvimento das finanças eletrónicas, também conhecidas como *e-finance*. Toda esta evolução tecnológica levou ao *downsizing*[5] e à diminuição do número de bancos em locais físicos (Lee & Shin, 2018). De acordo com o relatório da OECD (2023), a digitalização dos serviços financeiros trouxe novas possibilidades para os indivíduos, facilitando o acesso a produtos financeiros, a gestão das suas finanças pessoais e o planeamento financeiro a longo prazo. Em meados dos anos 2000, o aumento do número de utilizadores de telemóveis levou ao crescimento dos pagamentos e serviços bancários prestados através destes dispositivos eletrónicos. Uns anos mais tarde, a Crise Financeira Global de 2008-2009, combinada com os desenvolvimentos tecnológicos que a precederam e com o surgimento de novas tecnologias, como a inteligência artificial e a *Big Data,* deram origem às *Fintechs,* conforme mencionado pelos autores Lee & Shin (2018). Os mesmos autores argumentam que a geração *Millennials*, foi um importante fator impulsionador para o crescimento destas *startups*, uma vez que se trata de uma população mais jovem e mais familiarizada com a tecnologia.

Estudos como o de Gomber *et al*. (2017) indicam que a evolução das *Fintechs* tem sido impulsionada principalmente pelos avanços tecnológicos, pelas mudanças nas expectativas dos consumidores e pela regulamentação que se tem vindo a tornar mais flexível ao longo do tempo. De acordo com Thurber (2012, como citado em Anagnostopoulos, 2018) a exposição das imperfeições nos modelos dos negócios bancários, juntamente com a exposição das áreas onde eram necessárias mudanças e inovação, também foram um impulso para o surgimento e desenvolvimento das *Fintech.*

[5] *Downsizing* consiste numa estratégia que visa diminuir a estrutura organizacional de uma empresa, com a finalidade de aumentar a eficiência, produtividade e competitividade (Cameron & Freeman, 1993).

1.3. Respostas estratégicas e adaptabilidade ao aparecimento das *Fintechs*

1.3.1. Oportunidades e parcerias entre *Fintechs* e bancos tradicionais

O surgimento das *Fintechs* impulsionou as instituições financeiras tradicionais e os novos participantes a repensarem as suas estratégias, a fim de se adaptarem a um novo cenário competitivo e a manterem a sua posição no mercado (Gomber *et al*., 2017). Desta forma, destacam-se duas principais abordagens: (i) a colaboração estratégica e (ii) a competição direta. Para beneficiarem de inovações tecnológicas nos seus negócios sem necessitarem de inovar internamente, os bancos podem optar por colaborar e estabelecer parcerias com empresas de *Fintech,* em vez de as considerarem exclusivamente como rivais. A *Economist Intelligence Unit* (2015) revela que existe uma correspondência entre as fraquezas dos bancos e os pontos fortes das *Fintechs*, e vice-versa, o que reforça a ideia de cooperação entre estas duas entidades. Autores como Drasch *et al*. (2018) e Lee & Shin (2018) acreditam que as aquisições e alianças representam uma oportunidade para as instituições financeiras, e além de parcerias poderão adotar outras estratégias como a terceirização de serviços financeiros inovadores, fornecimento de capital de risco, e criação de programas de incubação de *startups.* Algumas instituições optam por desenvolver inovações internamente ou mesmo ao adquirir *startups* promissoras para incorporar novas tecnologias e melhorar a eficiência operacional. Ambas as estratégias refletem um esforço contínuo das instituições financeiras tradicionais em adaptar-se às mudanças do mercado podendo-se traduzir na oferta de produtos mais especializados e eficientes, aumentando a satisfação e fidelização dos clientes.

Segundo Barba Navaretti *et al.* (2017) as *Fintechs* aumentam a concorrência nos mercados financeiros ao disponibilizarem serviços que as instituições tradicionais realizam de forma menos eficiente, ou que até então não ofereciam, contribuindo assim para a ampliação da base de utilizadores. Contudo os autores não sustentam que estas substituirão os bancos na maioria das suas principais funções, pois, apesar de apresentarem uma maior eficiência, as instituições bancárias tradicionais encontram-se bem posicionadas para incorporar inovações tecnológicas e desempenhar as suas atividades de forma mais inovadora. Neste sentido, os autores Christensen & Raynor (2003) partilham da mesma opinião, defendendo que a disrupção tecnológica não elimina instantaneamente as empresas estabelecidas, mas exerce pressão sobre as mesmas, incentivando a sua adaptação à nova realidade.

1.3.2. Desafios enfrentados pelas *Fintechs* e pelos bancos tradicionais

Apesar dos inúmeros benefícios associados ao desenvolvimento das *Fintechs*, subsistem vários desafios que necessitam de ser ultrapassados. Lee & Shin (2018) destacam a gestão de clientes como um dos principais desafios e acreditam que, para as gerações X e Y, que têm mais experiência com tecnologia, as *Fintechs* precisam de oferecer produtos mais personalizados e alinhados às suas necessidades, a fim de conquistar e reter clientes. Ainda assim, os autores enfatizam que o elemento humano continua a ser relevante, especialmente no âmbito dos serviços de investimento. Pousttchi & Dehnert (2018), partilham da mesma opinião de que os novos hábitos digitais, os valores emergentes e a volatilidade da lealdade dos consumidores constituem desafios adicionais para as *startups* do setor. A segurança digital e a proteção da privacidade representam preocupações centrais, uma vez que os utilizadores de serviços financeiros digitais estão mais expostos a riscos de fraude, como o *phishing*, e a ameaças à integridade dos seus dados pessoais (Lee & Shin, 2018).

Os serviços mais ágeis e centrados no cliente, característicos das *Fintechs*, têm vindo a pressionar as instituições bancárias a reavaliarem as suas estratégias e estruturas operacionais (Gomber *et al*., 2017), obrigando-as a investir em digitalização, eficiência e personalização dos seus serviços (Vives, 2019). A dificuldade que os bancos têm em acompanhar as mudanças tecnológicas facilita a conquista de clientes por parte das *Fintechs*, no entanto, as instituições bancárias mantêm uma vantagem competitiva significativa em termos de confiança, pois são vistas como entidades seguras, e sujeitas à regulamentação e supervisão do Estado, um fator fundamental para a sua sustentabilidade (Pollari, 2016). Zalan *et al.* (2017) destacam a ameaça dos lucros das instituições financeiras tradicionais como um dos principais desafios a enfrentar pelo setor. Com base no relatório anual da McKinsey (2016) os lucros dos bancos podem estar em risco global pelo menos até 2025, sendo as instituições bancárias de mercados desenvolvidos os mais vulneráveis. Tornjanski *et al.* (2015) acrescentam que a falta de recursos para inovar constitui igualmente um obstáculo para estas instituições.

Lee & Shin (2018) defendem que um desafio a ser superado tanto pelas *Fintechs*, como pelos bancos é a regulamentação, que por sua vez, obrigam a requisitos como custos de implementação cada vez mais elevados para as instituições bancárias em comparação com as *startups* de *Fintechs*. De acordo com um estudo do Banco de Portugal (2021), que tinha por base um questionário a representantes de instituições bancárias (Figura A1, Anexo A), e de *Fintechs*, (Figura A2, Anexo A), as conclusões retiradas foram que, no que diz respeito aos maiores obstáculos à inovação digital e tecnológica nos serviços financeiros, o sistema bancário

tradicional aponta principalmente os elevados custo de novos investimentos (70%) e a dimensão do mercado nacional (60%), enquanto as *Fintechs* destacam a dimensão do mercado (60%) e a regulação (60%).

1.4. Que papel desempenha a regulação no relacionamento entre as *Fintechs* e as instituições bancárias tradicionais

A regulação financeira constitui um dos aspetos mais complexos no debate entre as *Fintechs* e a banca tradicional, refletindo as diferenças estruturais entre os respetivos modelos de negócio (Restoy, 2021). Enquanto as instituições financeiras tradicionais operam sob um regime regulamentar progressivamente mais rigoroso, as *Fintechs* têm beneficiado, sobretudo desde a crise financeira de 2008-2009, de condições mais favoráveis ao seu crescimento e inovação (Terry *et al.*, 2015; Lee & Shin, 2018). Esta assimetria regulatória evidencia a importância de compreender as especificidades inerentes a cada modelo de negócio, de modo a assegurar um equilíbrio adequado entre inovação, estabilidade financeira e proteção dos consumidores (Restoy, 2021). Neste contexto, a regulamentação das *Fintechs* e da banca tradicional enfrenta o duplo desafio ao garantir condições equitativas que incentivem a inovação e a concorrência, enquanto preservam a estabilidade e a confiança do cliente no sistema financeiro. Para tal, é crucial que os mecanismos regulatórios evoluam de forma dinâmica e clara, acompanhando a inovação tecnológica e os novos modelos de negócio emergentes, sem descurar a proteção dos consumidores e a solidez do setor bancário, sendo cada vez mais importante recorrer a soluções de *Regtech*[6], que permitem automatizar e otimizar processos de conformidade e gestão de risco (Zetzsche *et al.,* 2020).

O surgimento de novos formatos, como os bancos digitais e as finanças descentralizadas[7] (DeFi), intensificou os desafios regulatórios, exigindo uma supervisão acrescida e sucessivas adaptações legislativas, de forma a acomodar a inovação tecnológica sem comprometer a estabilidade financeira (Natalucci *et al.,* 2022). Paralelamente, a disrupção digital exerce uma pressão acrescida sobre os reguladores, que devem equilibrar dois objetivos

[6] *Regtech* refere-se à aplicação de tecnologias desenvolvidas, por instituições supervisionadas, para o cumprimento das normas regulamentares, de conformidade e requisitos de reporte a que estão obrigadas (Rosalino, 2020).

[7] DeFi caracteriza-se como um ecossistema financeiro baseado em "*smart contracts*", que permite transações e concessão de crédito sem intermediários centralizados, reproduzindo funções do sistema financeiro tradicional e potencialmente aumentando eficiência e reduzindo custos (Banco de Portugal, 2023).

fundamentais: facilitar a concorrência e promover os benefícios da inovação, garantindo, em simultâneo, a proteção do sistema financeiro. Neste contexto, a coordenação entre regulamentação prudencial e política de concorrência assume um papel determinante. Uma regulamentação assimétrica pode, por um lado, favorecer a entrada de novos participantes, aumentar a contestabilidade do mercado e reduzir custos de comutação através de maior transparência; mas, por outro, pode gerar riscos de instabilidade ao incentivar práticas mais arriscadas por parte dos bancos estabelecidos e transferir potenciais riscos sistémicos para entidades não bancárias. Assim, reguladores enfrentam o desafio de definir requisitos de conformidade diferenciados, tratando tanto os bancos tradicionais como as empresas *BigTech* de forma distinta das entidades mais pequenas e não sistémicas. Esta abordagem promove a inovação e a competição sem comprometer a estabilidade, desde que os riscos permaneçam controlados (Vives, 2019).

Outro ponto central prende-se com a proteção do consumidor. Em contextos de banca aberta, a confiança do cliente assenta na integridade e rastreabilidade das transações, assegurando a responsabilidade em casos de falhas ou violações (Vives, 2019). Neste sentido, a integração de poderes de supervisão e de autoridades de concorrência, apesar da sua complexidade, pode revelar-se benéfica, uma vez que tanto a concorrência como a proteção do consumidor partilham o objetivo comum de promover o bem-estar dos utilizadores (Vives, 2016).

2. Contextualização: Evolução das *Fintech* em Portugal

2.1. Origem e evolução

Antes da era digital e do surgimento das *Fintechs,* o sistema bancário português consistia em processos mais tradicionais e burocráticos e era marcado por uma forte presença física, o que transmitia uma maior segurança aos clientes. Após a adesão à Comunidade Europeia em 1986, Portugal rapidamente reconfigurou o seu sistema bancário, anteriormente restrito, através de medidas como a desregulamentação, a abertura do mercado a operadores estrangeiros, a concessão de novas licenças a bancos e a privatização de instituições financeiras (Canhoto & Dermine, 2003). Há cerca de 20 anos, a dimensão das instituições financeiras era medida pelo número de agências e de funcionários que possuíam, contrariamente ao cenário atual, em que a digitalização tecnológica passou a ser um requisito fundamental, substituindo a necessidade de deslocação dos clientes ao balcão e tornando-se um dos principais critérios de competitividade e de qualidade no setor bancário (Banco de Portugal, 2024). A APB (2024) destaca que a transformação digital dos serviços financeiros tem vindo a tornar-se imprescindível para as instituições bancárias, face a todos os desafios pelos quais têm passado.

As *Fintechs* em Portugal começaram a ganhar destaque logo após a Crise Financeira Global de 2008-2009, quando a necessidade de inovação e eficiência levou o setor financeiro a adotar novas tecnologias. As instituições bancárias tradicionais viram-se obrigadas a modernizar e a inovar para conseguirem lidar com a crescente pressão competitiva e com as mudanças no comportamento dos consumidores. Desde então, o País desenvolveu um ecossistema vibrante de *Fintechs,* apoiado por um ambiente regulatório mais flexível e por programas de apoio específicos para *startups* financeiras, de acordo com informações de um relatório do escritório de advocacia Vieira de Almeida (Moreira *et al*.,2021). Segundo Morais Leitão, "o ecossistema está a amadurecer, os participantes estão a tornar-se mais sofisticados e o setor está a mudar para tecnologias e modelos financeiros mais avançados" (KPMG, 2024, p. 22). O foco atual está no desenvolvimento de soluções inovadoras de serviços bancários, *Fintechs* e DeFi. De acordo com o relatório da McKinsey & Company (2015), além do impacto da referida crise financeira, existiram outros fatores que impulsionaram o crescimento das *Fintechs*, como o crescimento exponencial na utilização de dispositivos móveis, que facilitou e apoiou a gestão financeira dos clientes, e também uma mudança demográfica significativa, mais concretamente

o aparecimento da geração *Millennials*[8] caracterizada como muito mais aberta e propensa ao uso de plataformas digitais.

De acordo com o relatório anual da *Startup Heatmap Europe* Lisboa ocupa o 6º lugar entre os *hubs* de *startups* europeias mais populares, com uma percentagem de 12%, conforme ilustrado no Anexo B (Koesters, 2023). As principais razões que tornam esta cidade atraente para os investidores são: (i) possuir diversas universidades no *ranking* mundial de universidades de ensino superior do *Times*; (ii) ser uma das capitais mais proficientes do mundo em termos de competências na língua inglesa; (iii) a sua localização geográfica que facilita os negócios além-fronteiras ao servir de ponte entre a Europa, a América e a África; (iv) ter um bom desempenho na transformação verde e na sustentabilidade; e (v) ser um país oceânico, com uma costa de cerca de 2500 km com uma das maiores zonas económicas exclusivas do mundo, que se estende por mais de 1,7 milhões de km² (KPMG, 2024).

2.2. Ecossistema de *Fintechs*

A incerteza económica e os conflitos globais em 2024 levaram alguns investidores, em todo o mundo, a retrair os investimentos nas empresas de *Fintech*. No entanto, em Portugal a situação ocorreu de forma diferente e, nesse mesmo ano, o investimento nestas empresas alcançou um total de 1,16 mil milhões de euros, com as quatro principais áreas de investimento distribuídas da seguinte forma: *Blockchain & Crypto*, *Lending & Credit*, *Insurtech* e *Regtech & Cybersecurity* (KPMG, 2024).

De acordo com o relatório anual da KPMG (2024), o ecossistema de *Fintechs* português tem apresentado um crescimento robusto, não apenas pelo aumento significativo do número de *startups* especializadas em soluções financeiras inovadoras, mas também pela entrada de empresas internacionais que encontram em Portugal um ambiente favorável para a inovação e expansão das suas operações, conforme ilustrado na Figura 2.1. Este dinamismo reflete, em parte, o fortalecimento de iniciativas de apoio ao empreendedorismo tecnológico, a existência de um enquadramento regulatório cada vez mais adaptado e a crescente procura por serviços digitais por parte dos consumidores, fatores que contribuem para consolidar Portugal como um polo emergente no panorama europeu de *Fintechs*.

[8] *Millennials*, também conhecida como Geração Y, refere-se ao grupo demográfico nascido aproximadamente entre 1981 e 1996, caracterizados por terem crescido num contexto de rápida evolução tecnológica e digital, maior diversidade cultural e elevado acesso à educação (Dimock, 2019).

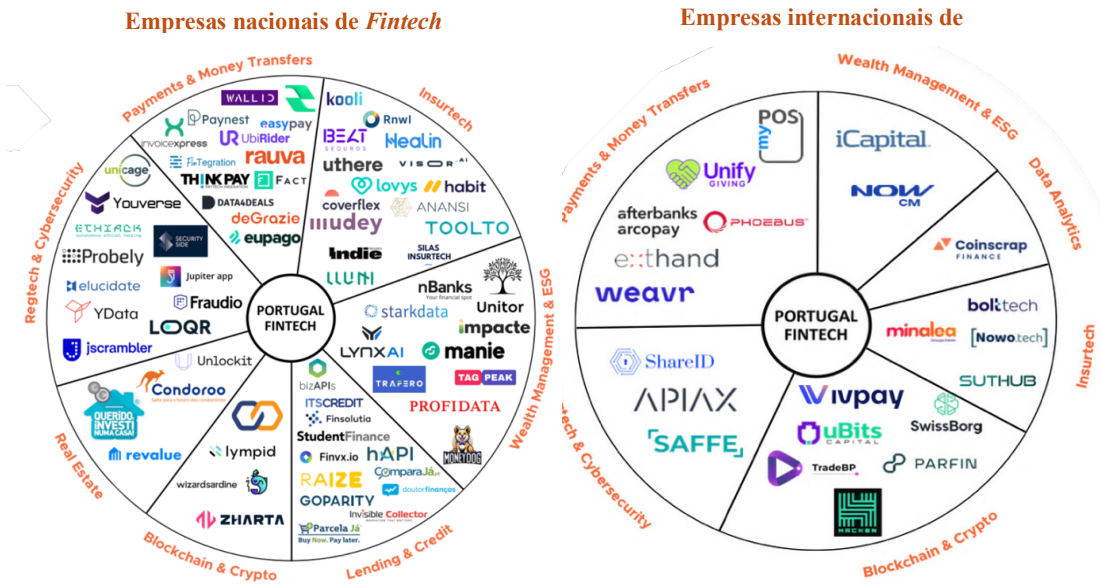


Figura 2.1: Ecossistema de empresas de Fintech nacionais e internacionais a operar em Portugal. Fonte: Portugal Fintech Report 2024, KPMG

A maioria das *startups* de *Fintech* portuguesas encontram-se situadas em Lisboa devido ao maior acesso a investidores e a um crescente grupo de talentos. Enquanto isso, as *startups* que procuram expandir a sua base de clientes e investidores para além das fronteiras, deslocam-se para o Reino Unido ou para outros países da UE (KPMG, 2024). Segundo Morais Leitão (KPMG, 2024) o ecossistema português está a amadurecer, os participantes estão a tornar-se cada vez mais sofisticados e o setor está a mudar para tecnologias e modelos financeiros mais avançados. As evoluções ao nível do uso de tecnologias têm vindo a alterar a forma tradicional da prestação de serviços (Autoridade da Concorrência, 2021). Além de ser um dos principais investidores em inovação tecnológica, o setor bancário português é reconhecido por ter um dos sistemas de pagamento mais avançados da Europa (Reis *et al*., 2013). As instituições de pagamento e o dinheiro eletrónico, constituem as entidades que têm vindo a atrair mais atenção, bem como os provedores de serviços de criptoativos.

Na indústria financeira em rápida evolução, as parcerias de inovação entre *Fintechs* e entre *Fintechs* e instituições bancárias tradicionais estão a tornar-se os principais motores de transformação, com potencial para revolucionar os serviços financeiros e melhorar as experiências dos clientes em Portugal. O relatório da KPMG (2024) descreve uma série de relações entre empresas financeiras e não financeiras com *Fintechs*, tais como a ABANCA com a *Fintech* hAPI, o Banco PR1MUS com as *Fintechs* Strmly e starkdata, o ActivoBank com a *Fintech* WISE e o Novo Banco com a *Fintech* Talkdesk. Estas sinergias são vitais para impulsionar a inovação neste setor, porém os desafios persistem. Um obstáculo notório, entre

as *startups* e as instituições estabelecidas, é o longo processo de parceria, de um ano ou mais, para finalizar as colaborações.

2.3. Iniciativas de apoio ao Ecossistema *Fintech*

Em 2016, foi fundada a Portugal *Fintech*, caracterizada como a primeira comunidade *Fintech* sem fins lucrativos no território português. Desde então, expandiu-se para se tornar uma rede que conecta indivíduos e empresas comprometidos com o ecossistema da tecnologia financeira. Em 2024, o seu foco centrou-se em intensificar os seus esforços através de quatro pilares estratégicos: (i) parcerias, (ii) regulamentação, (iii) talento e (iv) investimento. Estes pilares visam fortalecer o ecossistema *Fintech* em Portugal e promover um crescimento sustentável a longo prazo (KPMG, 2024). Todos os anos, esta entidade realiza um inquérito às *Fintechs* portuguesas e às *Fintechs* estrangeiras a operar em Portugal, e desenvolve uma análise profunda ao setor.

O Portugal *FinLab,* inaugurado em 2018 em Portugal, é uma plataforma de comunicação entre os inovadores do setor financeiro, tais como *startups* ou instituições estabelecidas, e as autoridades reguladoras portuguesas, nomeadamente a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), o Banco de Portugal (BdP) e a Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (CMVM) (Banco de Portugal, 2025). O seu propósito passa por promover a divulgação e o esclarecimento do quadro regulatório português, bem como o acompanhar e compreender as novas realidades e necessidades emergentes da inovação financeira. A união destas autoridades visa promover um ecossistema de crescimento, cooperação e estabilidade, que tem como objetivo o desenvolvimento das *Fintechs*, *Insurtechs* e *Regtechs* (Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões, 2025).

Por iniciativa da Portugal *Fintech*, em 2020, foi inaugurada a *Fintech House,* com a finalidade de promover a inovação e o crescimento de ideias no setor financeiro e tecnológico. Caracterizada como a incubadora física em Lisboa para *Fintechs,* a *Fintech House* facilita a interação entre *startups* nas áreas das *Fintechs*, *Insurtechs*, *Regtechs* e Cibersegurança com reguladores, legisladores, consultores, bancos, investidores e outras entidades relevantes (Fintech Solutions, 2025).

A *Fintech Solutions* é a vertente de consultoria da Associação Portugal *Fintech,* lançada em 2020 com o objetivo de criar os serviços financeiros do futuro, ajudando e colaborando com os participantes financeiros na construção de produtos verdadeiramente digitais, permitindo

experiências mais rápidas e uma ligação direta ao ecossistema *Fintech* (Fintech Solutions, 2025).

2.4. Regulamentação e supervisão em Portugal

A regulamentação desempenha um papel essencial no contexto das *Fintechs* em Portugal, onde. o panorama regulatório encontra-se em constante evolução. Com o surgimento de novas soluções de pagamento, criptoativos, financiamento colaborativo e outras áreas abrangentes, as autoridades reguladoras têm procurado estabelecer um quadro normativo que garanta a estabilidade do sistema financeiro, a proteção dos consumidores e a concorrência justa no mercado. Para tal, têm sido implementadas diversas normas e regulamentos que visam enquadrar juridicamente as novas formas de prestação de serviços neste setor. No quadro apresentado abaixo, é possível observar algumas das normas implementadas em território nacional.

Quadro 2.1: Regulamentação em vigor em Portugal

Norma/Regulamento	Ano	Objetivo	Órgão Regulador
Decreto-Lei n.º 298/92 – Regime geral das instituições de crédito e sociedades financeiras	1992	Estabelecer um regime geral para instituições de crédito e sociedades financeiras em Portugal, autorizações, supervisão prudencial, capital mínimo, entre outros.	BdP
Lei n.º 102/2015 – Regime jurídico do financiamento colaborativo	2015	Definir os requisitos e condições para a prestação de serviços de *crowdfunding*, abrangendo modalidades como donativos, recompensas, capital e empréstimos.	CMVM
Decreto-Lei n.º 91/2018 - Regime jurídico dos serviços de pagamento e da moeda eletrónica	2018	Visa regulamentar serviços de pagamentos e entidades de moeda eletrónica, introduzir prestadores de serviços de iniciação de pagamentos e de informação de contas, e reforçar a segurança nas transações.	BdP
Decreto-Lei n.º 67/2021 – Modelo de governação para a promoção da inovação tecnológica	2021	Estabelecer zonas tecnológicas livres e facilitar a inovação regulatória.	Governo (legislador), BdP e CMVM (supervisão)
Decreto-Lei n.º 109-E/2021 – Mecanismo Nacional de anticorrupção	2021	Obrigar à transparência nas informações prestadas ao cliente e prevenir fraudes digitais e ataques informáticos.	BdP, CMVM e ASF
Regulamento (UE) 2023/1114 - Markets in Crypto-Assets (MiCA)	2023	Criar um regime europeu harmonizado para os mercados de criptoativos que não são cobertos pela legislação financeira existente.	European Securities and Markets Authority, European Banking Authority, CMVM, BdP, ASF

Fonte: Elaboração própria com base no Decreto-Lei n.º 109-E/2021 (Presidência do Conselho de Ministros, 2021), Lei n.º 102/2015 (Assembleia da República, 2015), Decreto-Lei n.º 91/2018 (Presidência do Conselho de Ministros, 2018), Decreto-Lei n.º 298/92 (Ministério das Finanças,1992), Decreto-Lei n.º 67/2021 (Presidência do Conselho de Ministros,2021), Regulamento (UE) 2023/1114 (Parlamento Europeu e do Conselho,2023).

Em Portugal, a regulação do setor financeiro e das *Fintechs* assenta num conjunto de normas que estruturam o funcionamento do mercado, acompanhadas pela atuação de entidades reguladoras específicas, tais como o BdP, a CMVM e a ASF. A atividade regulatória dos mercados financeiros pode ser afetada por erros de supervisão, por morosidade dos procedimentos e fragmentação regulatória e falta de transparência, capazes de desencadear crises sistémicas que dificultam o crescimento sustentável do setor. Neste sentido, a presença do Estado enquanto agente regulador revela-se imperativa para assegurar a estabilidade do sistema financeiro e garantir a igualdade de condições entre os diferentes agentes económicos. Em 2024, o impacto da regulamentação europeia nas empresas de *Fintech* em Portugal foi percecionado como maioritariamente neutro, sendo que apenas alguns segmentos reconheceram efeitos positivos e uma minoria identificou consequências negativas. Isto demonstra um ambiente regulatório complexo que, embora concebido para promover a inovação, continua a apresentar desafios para as empresas que nele operam (KPMG, 2024).

3. Metodologia

3.1. Questão de investigação

A presenta investigação tem como objetivo compreender os efeitos que a evolução do ecossistema de *Fintechs* causam no sistema Bancário Tradicional Português numa ótica dos clientes, e para tal, foi definida a seguinte questão de investigação: De que forma o sistema bancário tradicional português é influenciado pelo desenvolvimento do ecossistema de *Fintechs* e como os clientes percecionam esta transformação?

A metodologia adotada é de natureza quantitativa, recorrendo à aplicação de um questionário *online.* Este instrumento permitirá recolher dados sobre o nível de conhecimento dos consumidores relativamente às *Fintechs,* bem como avaliar o seu grau de confiança, utilização e adesão a estes serviços financeiros. Através desta abordagem, é possível obter evidência empírica direta sobre as perceções e comportamentos dos consumidores portugueses face às *Fintechs,* permitindo uma análise estruturada e fundamentada das tendências e padrões emergentes no setor financeiro.

3.2. Instrumento de recolha de dados

Enquanto abordagem científica, a investigação quantitativa recorre a vários procedimentos de análise que vão desde uma descrição detalhada dos elementos em estudo, até à construção de associações estatísticas complexas fundamentadas por modelos avançados (Saunders *et al*., 2009). Esta metodologia é definida pela utilização de duas ou mais variáveis, sendo uma caracterizada como variável dependente, isto é, a que se pretende prever e estimar, e as restantes como variáveis independentes, responsáveis por influenciar, ou não, a primeira (Hopkins, 2000).

A recolha dos dados para a investigação quantitativa foi realizada através de um questionário (Anexo C) construído através do *Google Forms*, e disponibilizado por via remota (*online*) através das redes sociais. O mesmo foi dirigido a consumidores particulares e utilizadores de serviços financeiros residentes em Portugal, permitindo, desta forma, avaliar padrões de comportamento e perceções quanto à utilização de serviços de *Fintech* e de instituições bancárias tradicionais, bem como compreender as motivações e barreiras associadas a cada uma destas entidades. Relativamente à estrutura do questionário, o mesmo começa por apresentar o estudo realizado e a confirmação do anonimato e confidencialidade das respostas. O questionário encontra-se dividido nas seguintes secções:

i) Caracterização da amostra: esta secção visa recolher informações demográficas e socioeconómicas dos inquiridos, como a idade, o género, o distrito onde residem, o nível de escolaridade, entre outras, a fim de caracterizar a amostra em estudo e analisar padrões de resposta;

ii) Utilização de serviços financeiros: esta secção procura compreender que serviços financeiros são utilizados pelos inquiridos, a sua opinião sobre os mesmos e a frequência de utilização;

iii) Segurança e confiança: esta secção procura analisar o grau de confiança dos inquiridos em relação às *Fintechs* e aos bancos tradicionais, avaliando perceções sobre a segurança dos dados, proteção contra fraudes e fiabilidade dos serviços financeiros digitais;

iv) Comentários finais: a última secção dá a oportunidade aos inquiridos de expressarem opiniões, sugestões ou preocupações adicionais que não tenham sido abordadas anteriormente, permitindo recolher insights mais qualitativos que possam acrescentar valor a esta investigação.

Após a recolha dos dados, os mesmos foram analisados com recurso ao *software* estatístico *SPSS - Statistical Package for the Social Sciences*® 29.0, através do qual foram cruzados e trabalhados, permitindo uma apresentação mais clara da informação. Primeiramente inseriu-se e organizou-se os dados no *SPSS,* garantindo que cada resposta fosse transformada numa variável dependente ou independente apropriada para o estudo em questão. No Quadro 3.1 é possível observar a identificação de algumas das variáveis dependentes e independentes presentes nesta investigação.

Quadro 3.1: Variáveis SPSS

	Variável	Tipo de variável
Variáveis Dependentes	Adoção a serviços de *Fintechs*	Nominal dicotómica
	Capacidade de competição entre instituições bancárias tradicionais e *Fintechs*	Nominal dicotómica
Variáveis Independentes	Idade, género, nível de escolaridade, situação profissional e região (Perfil do inquirido)	Ordinal e Nominal
	Motivo de utilização de serviços *Fintech*	Nominal
	Grau de satisfação relativamente aos serviços *Fintech*	Ordinal
	Canal de preferência para operações bancárias	Nominal
	Frequência da utilização de serviços financeiros *online*	Nominal
	Entidade com maior confiança para guardar dinheiro	Nominal
	Problemas de segurança com serviços de *Fintechs*	Nominal
	Opinião sobre a regulação das *Fintechs*	Nominal
	Permanência dos bancos tradicionais num futuro próximo	Nominal

Fonte: Elaboração própria

Após a definição e introdução das variáveis no *software*, procedeu-se à caracterização da amostra, a fim de se identificar as principais características sociodemográficas dos inquiridos. De seguida, realizou-se uma análise descritiva para compreender a distribuição das respostas e avaliar potenciais relações entre variáveis, recorrendo, sempre que pertinente, a testes estatísticos, como o teste do qui-quadrado. Após a análise estatística no *SPSS*, os resultados foram interpretados de forma a identificar (i) os principais fatores que levam a população residente em Portugal a adotar, ou não, os serviços disponibilizados pelas *Fintechs*, (ii) o impacto da confiança e segurança na adoção de serviços de *Fintechs*, e (iii) a perceção da população no que toca à concorrência entre *Fintechs* e bancos tradicionais.

Estes insights serão discutidos na Dissertação, contribuindo desta forma para a literatura académica sobre o efeito das *Fintechs* no sistema bancário tradicional português.

4. Resultados

Neste capítulo são apresentados e analisados os resultados obtidos através do questionário, com o objetivo de compreender as perceções e comportamentos dos consumidores em relação ao desenvolvimento do ecossistema de *Fintechs*. A análise crítica inicia-se com a caracterização da amostra, permitindo contextualizar o perfil dos inquiridos, e prossegue com a exploração das variáveis centrais do estudo. Quando relevante, recorre-se a testes estatísticos para a avaliar associações significativas entre variáveis, garantindo assim uma maior robustez na interpretação dos resultados.

No total foram recolhidas 204 respostas válidas. Esta cifra amostral garante que existe uma boa representatividade do universo a caracterizar. Importa salientar que 10 inquiridos declararam não possuir conta bancária em instituições tradicionais nem recorrer a serviços disponibilizados por *Fintechs,* pelo que, além das questões sociodemográficas, apenas responderam a partir da última secção do inquérito, dedicada ao tema da "Segurança e confiança".

4.1. Caracterização da amostra

Esta secção apresenta as principais características sociodemográficas dos inquiridos que são cruciais para avaliar a representatividade da amostra e identificar eventuais padrões e características gerais que possam influenciar as perceções expressas ao longo do questionário.

Relativamente ao género, de acordo com a Figura 4.1, a amostra em estudo é composta por 53% de participantes do sexo masculino, 46% do sexo feminino e 1% que preferiu não revelar o seu género.

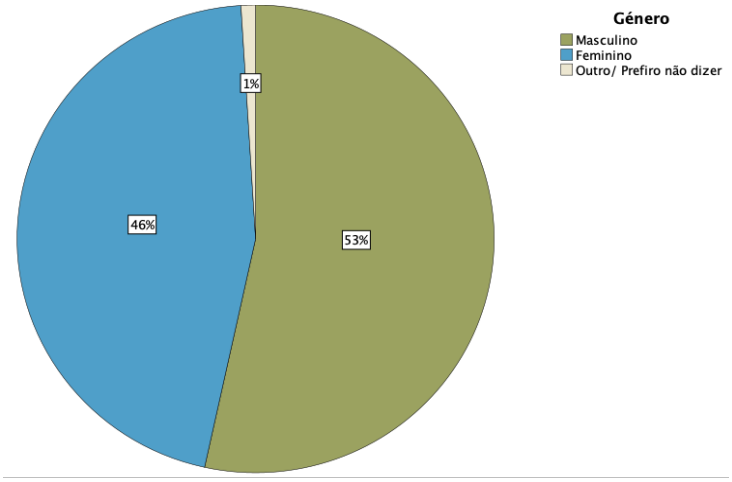


Figura 4.1: Género da amostra. Fonte: Elaboração própria

A faixa etária mais representada na amostra, de acordo com a Figura 4.2, é dos 19 aos 34 anos, com cerca de 68%, seguida das faixas dos 35 aos 44 e dos 45 ou mais com 11% cada uma, e por último a faixa dos 18 anos ou menos, com 10%.

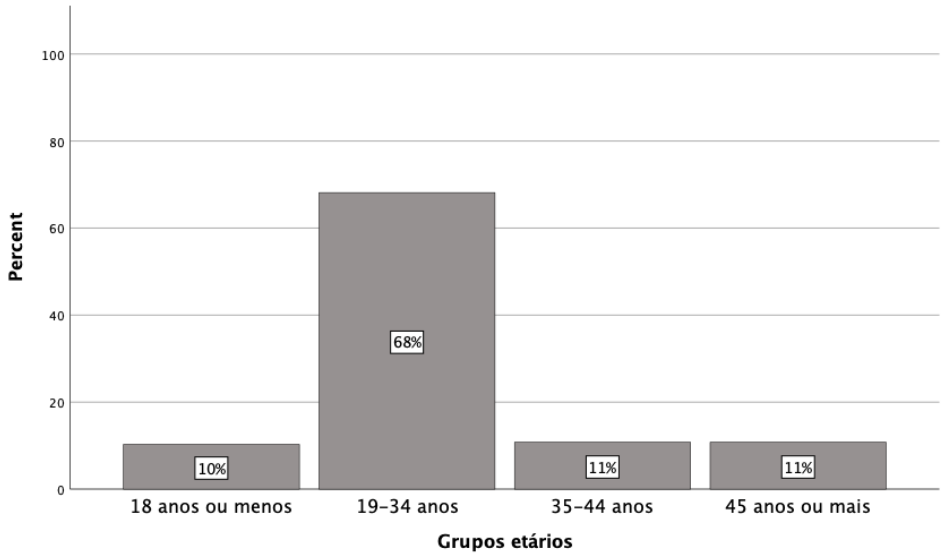


Figura 4.2: Faixa etária da amostra. Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao nível de escolaridade, com base nos dados recolhidos, e como apresentado na Figura 4.3, constata-se que a maioria dos inquiridos possui uma licenciatura ou mestrado, representando 36% e 35% da amostra, respetivamente. Os restantes detêm até ao ensino secundário (16%), doutoramento (6%), ensino básico (6%), e 1% dos inquiridos possuem outros níveis de escolaridade, tais como *Master of Business Administration* ou curso profissional.

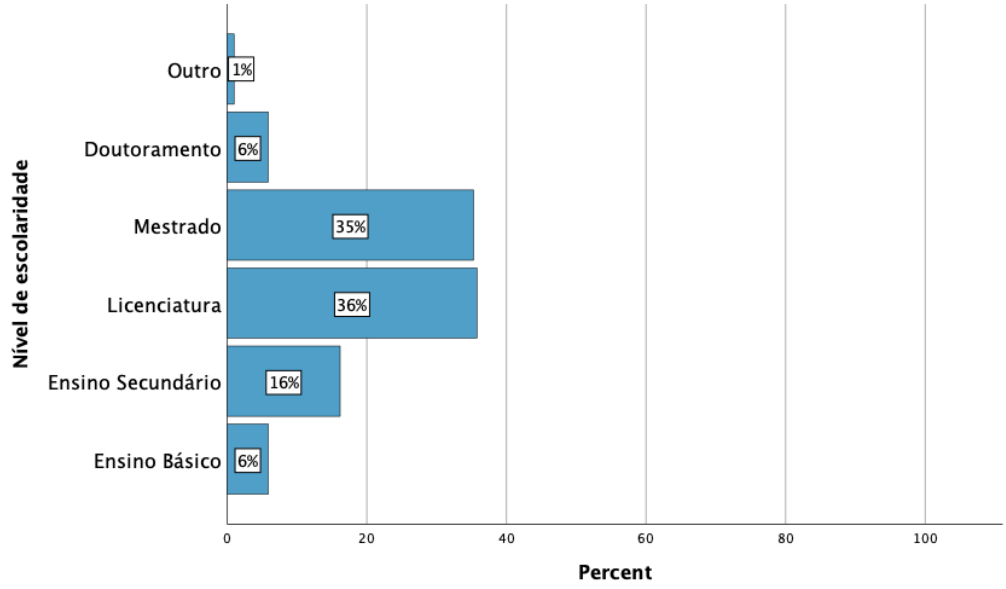


Figura 4.3: Níveis de escolaridade da amostra. Fonte: Elaboração própria

No que respeita à situação profissional, através da Figura 4.4 afere-se que 39% dos inquiridos são trabalhadores por conta de outrem, 26% são trabalhadores-estudantes, 24% apenas estudantes, 8% trabalhadores por conta própria, 2% encontram-se desempregados e 1% reformados.

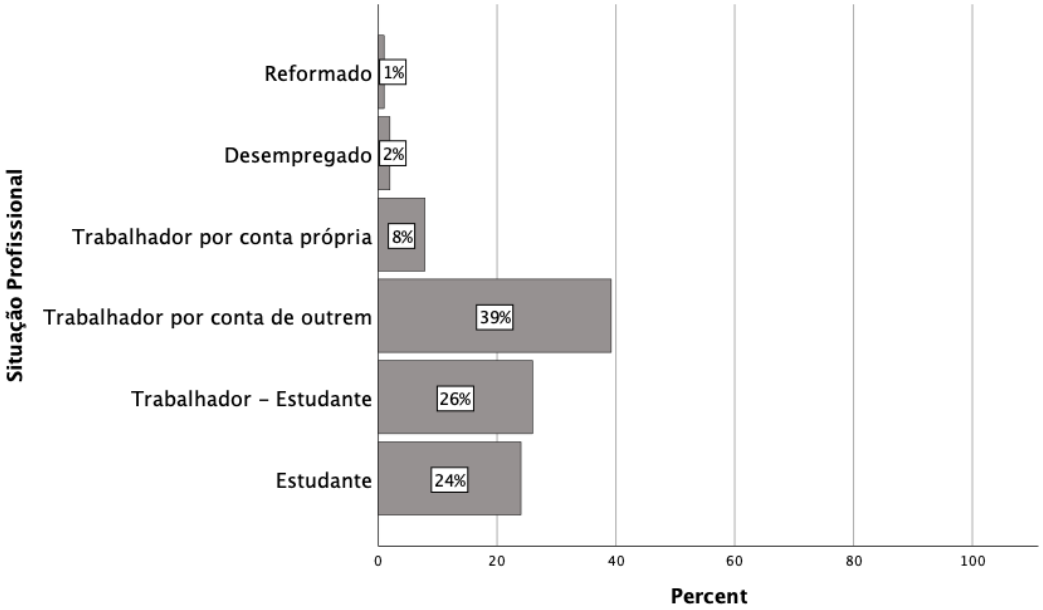


Figura 4.4: Situação profissional da amostra. Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito à área de residência, de acordo com a Figura 4.5 constata-se que a maioria da amostra (42%) habita na Grande Lisboa.

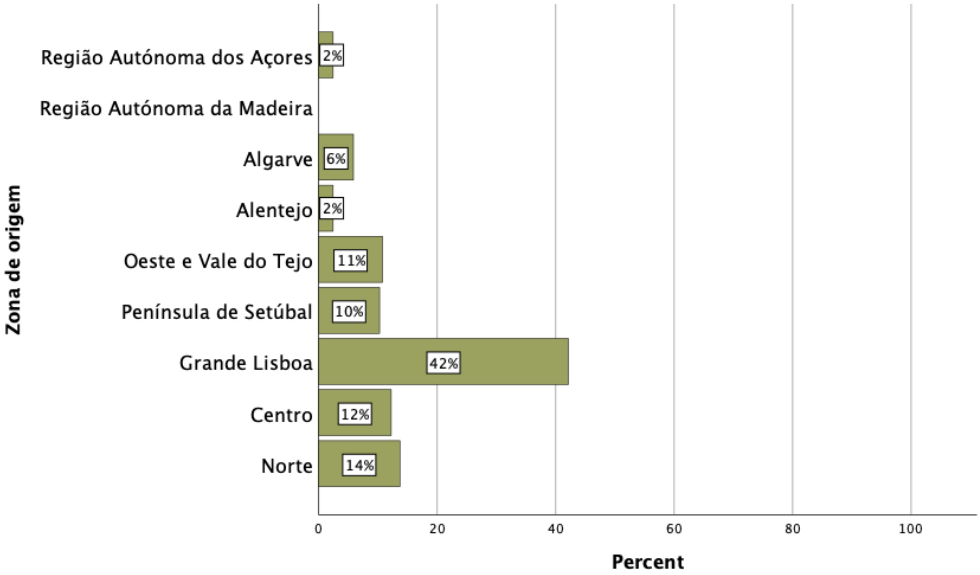


Figura 4.5: Zona de residência da amostra. Fonte: Elaboração própria

Com base nos dados aferidos, constata-se que a amostra é composta maioritariamente por jovens adultos, com elevadas qualificações académicas e inseridos no mercado de trabalho.

Destaca-se ainda a predominância de residentes na área da Grande Lisboa. Este perfil sugere uma população com maior literacia digital e potencial familiaridade com soluções tecnológicas, aspetos que são particularmente relevantes para a compreender as perceções e atitudes em relação às *Fintechs*, analisadas nas secções seguintes.

4.2. Análise dos resultados

Após a caracterização da amostra, procedeu-se a uma análise descritiva com o objetivo de compreender a posição dos inquiridos relativamente à utilização de serviços bancários tradicionais e aos novos serviços disponibilizados pelas *Fintechs.*

4.2.1. Utilização de serviços financeiros

Dada a importância de compreender o equilíbrio entre a banca tradicional e os serviços digitais emergentes, foram recolhidos e analisados dados sobre a titularidade de contas bancárias e a utilização de serviços de *Fintech*. De acordo com os resultados apresentados na figura abaixo, a maioria dos inquiridos possuí conta bancária num banco tradicional (92%), enquanto apenas 8% declararam não ter conta aberta.

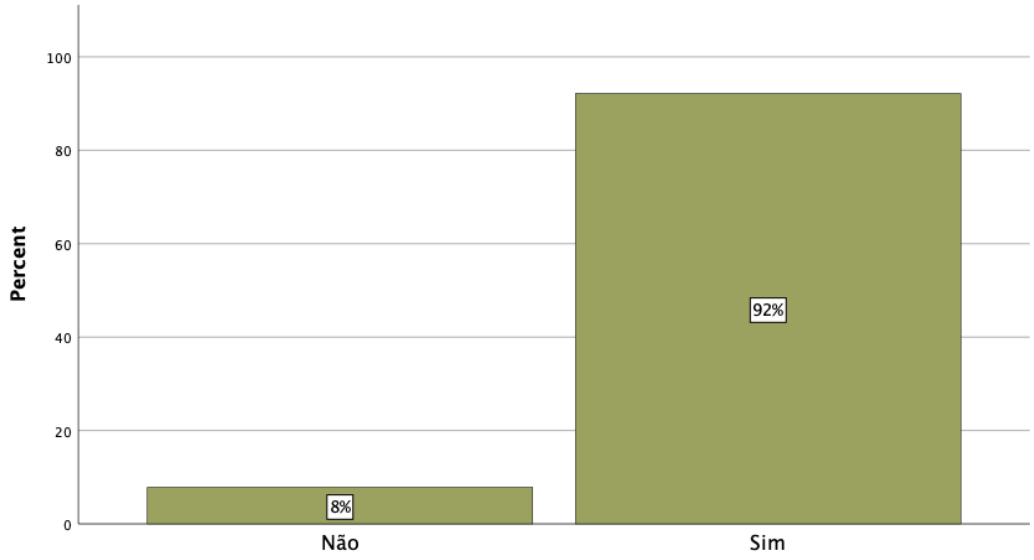


Figura 4.6: Deter conta bancária num banco tradicional. Fonte: Elaboração própria

Entre os titulares de conta, a maior parte pertence à faixa etária dos 19 aos 34 anos (70%), sendo a menor proporção constituída por jovens com 18 anos ou menos (7%). Relativamente à população sem conta bancária, 50% dos casos pertencem à faixa etária mais jovem, até 18 anos, enquanto nenhum individuo com 45 anos ou mais se enquadra nesta categoria, uma vez que todos afirmaram ter conta (Anexo D1). Estes dados evidenciam uma relação positiva entre a

idade e a posse de conta bancária, reforçando a ideia de que a integração no sistema bancário tende a aumentar com a maturidade, maior autonomia financeira e responsabilidades económicas.

No que se refere à utilização de serviços de *Fintech*, como se observa na Figura 4.7, a maioria dos inquiridos (83%) confirmou recorrer a este tipo de serviços.

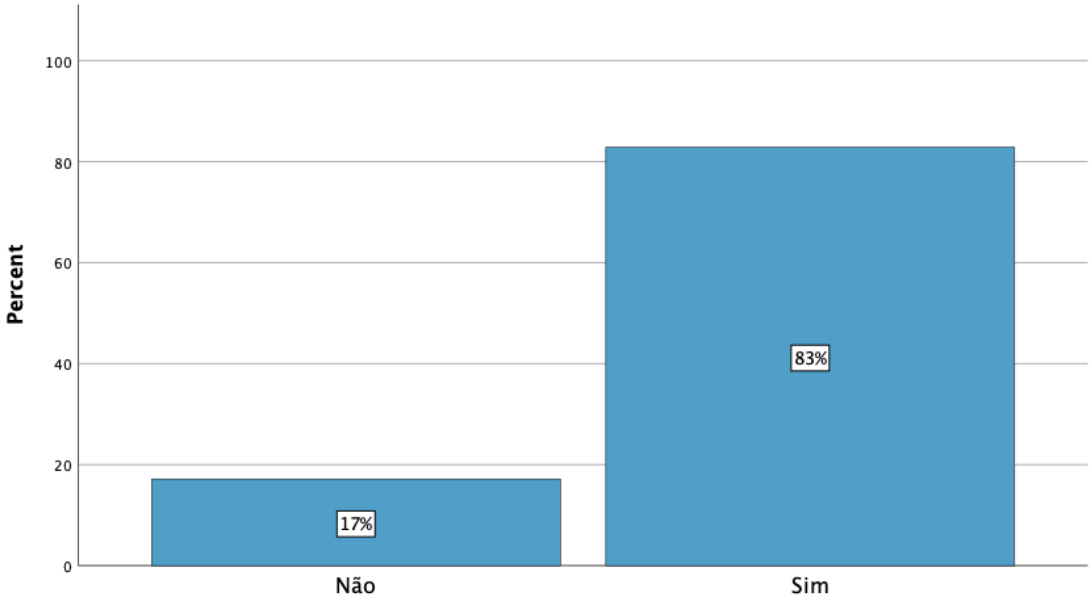


Figura 4.7: Utilização de serviços de Fintech. Fonte: Elaboração própria

Entre os seus utilizadores, a maior proporção pertence à faixa etária dos 19 aos 34 anos, (76%), enquanto no grupo de não utilizadores, prevalecem os jovens até aos 18 anos (40%) (Anexo D2). Estes resultados sugerem que tanto os grupos etários mais jovens (até 18 anos) como os mais velhos (45 anos ou mais) são os menos propensos a utilizar estas novas soluções digitais, por razões que podem ir desde a falta de literacia financeira digital, até à preferência por métodos mais tradicionais.

Embora tenha sido realizada uma análise inicial cruzando a titularidade de conta e a utilização de serviços *Fintech* com a faixa etária, importa reconhecer que existe uma grande disparidade na distribuição etária da amostra, isto é, 68% dos inquiridos pertencem à faixa etária dos 19 aos 34 anos, enquanto os restantes grupos são significativamente menos representativos, o que limita a fiabilidade de análises adicionais com base na idade. Por este motivo, os cruzamentos subsequentes consideram a amostra global, sem estratificação por faixa etária, garantindo uma interpretação mais robusta e representativa dos resultados.

Uma questão central desta investigação consiste em perceber se a posse de conta bancária poderá influenciar ou estar relacionada com a utilização de serviços de *Fintech*. Desta forma,

procedeu-se ao cruzamento entre estas duas variáveis e recorreu-se ao teste do qui-quadrado de modo a verificar a existência de uma associação estatisticamente significativa. Os resultados (Anexo D3), indicam que a grande maioria dos inquiridos com conta bancária também recorrem a serviços de *Fintech* (87%), enquanto a maioria dos que não possuem conta bancária não utilizam estes serviços (63%). O teste do qui-quadrado revelou uma associação estatisticamente significativa entre as duas variáveis, χ^2 (1) = 25,114, $p < 0{,}001$, o que revela que estes serviços estão a ser usados como complemento aos bancos e não como um substituto, isto é, a inovação digital não elimina a dependência do sistema bancário tradicional, mas sim coexiste com o mesmo, reforçando a ideia de um ecossistema híbrido, tal como defendido anteriormente na revisão literária pelos autores Barba Navaretti *et al.* (2017) e Christensen & Raynor (2003), onde os mesmos defendem que apesar dos serviços de *Fintechs* aumentarem a concorrência e serem mais eficientes, estes não substituem os serviços bancário, que têm capacidade de adaptação às novas tecnologias, e oportunidades de cooperação com empresas de *startup*.

Quanto às plataformas de *Fintechs* mais utilizadas, conforme referido no quadro abaixo, verifica-se a predominância do MB WAY (85%), seguido do Revolut (49%) e do PayPal (43%). Este resultado indica que, apesar do crescimento do ecossistema de *Fintechs* em Portugal, uma pequena parcela de plataformas domina a preferência do consumidor português, provavelmente devido à sua forte penetração no mercado, reputação e confiança já estabelecida.

Quadro 4.1: Serviços Fintech mais utilizados

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
$Servicos_Fintech[a]	169	82.8%	35	17.2%	204	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

$Servicos_Fintech Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
$Servicos_Fintech[a]	Utiliza MBWAY	143	31.7%	84.6%
	Utiliza Revolut	82	18.2%	48.5%
	Utiliza Wise	33	7.3%	19.5%
	Utiliza Moey!	35	7.8%	20.7%
	Utiliza Easypay	18	4.0%	10.7%
	Utiliza JustoLovys	14	3.1%	8.3%
	Utiliza PayPal	73	16.2%	43.2%
	Utiliza Doutor Finanças	42	9.3%	24.9%
	Utiliza Raize	10	2.2%	5.9%
	Utiliza outra Fintech	1	0.2%	0.6%
Total		451	100.0%	266.9%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Fonte: Elaboração própria

As razões mais apontadas para a utilização destes serviços são a rapidez nas transações (69%) e a facilidade de utilização (67%), seguidas das menores taxas e comissões (47%), melhor experiência digital (38%), necessidade de compras internacionais (25%) e, em menor proporção, outros motivos (4%) tais como maior autonomia e melhores ofertas, como se observa no Quadro 4.2.

Quadro 4.2: Motivos de utilização de serviços Fintech

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
$Motivos_utilizacao[a]	169	82.8%	35	17.2%	204	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

$Motivos_utilizacao Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
$Motivos_utilizacao[a]	Facilidade de utilização	113	26.8%	66.9%
	Menos taxas e comissões	79	18.8%	46.7%
	Rapidez nas transações	116	27.6%	68.6%
	Melhor experiência digital	64	15.2%	37.9%
	Necessidade de compras internacionais	43	10.2%	25.4%
	Outro motivo	6	1.4%	3.6%
Total		421	100.0%	249.1%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Fonte: Elaboração própria

No que respeita ao grau de satisfação dos clientes relativamente às *Fintechs*, a comodidade foi o atributo mais valorizado, seguida da qualidade dos serviços, custos e, por último, a segurança (Anexo D4). Os resultados sugerem que, apesar de a maioria dos inquiridos considerar globalmente uma experiência positiva, a segurança é uma fragilidade, onde se verificam mais reservas e insatisfação por parte de alguns clientes. Estes valores vão de acordo com defendido no estudo de Lee & Shin (2018), onde os autores mencionam que a proteção da privacidade e a segurança digital surgem como desafios prioritários, dado que os utilizadores de serviços financeiros digitais enfrentam maior vulnerabilidade a fraudes, como o *phishing*, e a potenciais violações da integridade dos seus dados pessoais.

No que toca ao local de preferência para realizar operações bancárias, uma maior proporção de inquiridos (88%) opta por soluções por via remota (*online*), enquanto apenas uma pequena parte prefere deslocar-se fisicamente à instituição (12%), conforme apresentado na Figura 4.8.

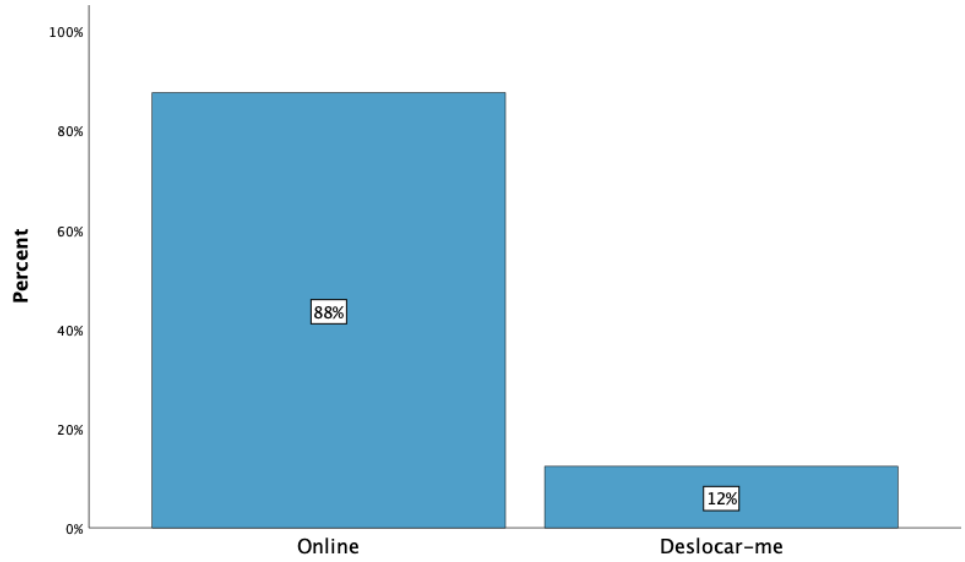


Figura 4.8:Localização preferência para realizar operações bancárias. Fonte: Elaboração própria

Esta preferência acentua a tendência de digitalização dos serviços financeiros, que é reforçada principalmente pela sua utilização diária (36%) ou semanal (38%), como é possível observar na figura abaixo.

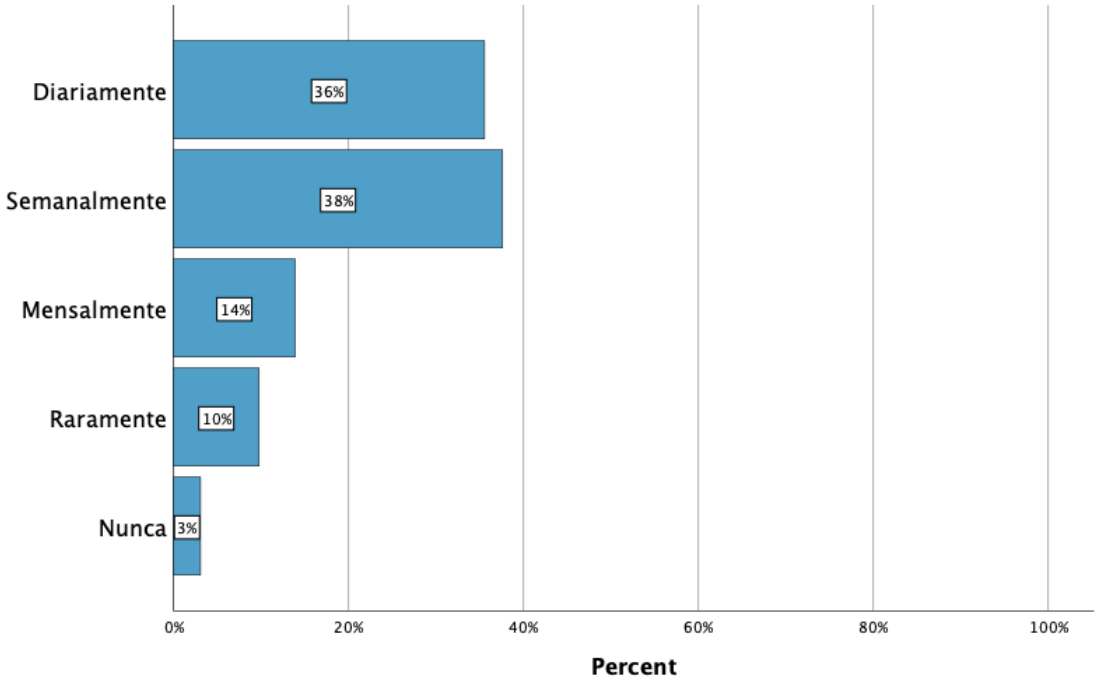


Figura 4.9: Frequência de utilização de serviços financeiros online. Fonte: Elaboração própria

Ainda assim, uma pequena proporção declarou nunca (3%) ou raramente (10%) utilizar estes serviços, e as principais razões que apontaram foram a preferência por um atendimento personalizado (58%), falta de segurança (35%), desconhecimento da existência destes serviços (27%) e pouco à vontade com a internet (19%) (Anexo D5).

A fim de analisar a perceção de ameaça das *Fintechs* ao sistema bancário tradicional e a capacidade competitiva digital dos bancos, recorreu-se ao cruzamento destas variáveis (Anexo D6), e através do teste do qui-quadrado, χ^2 (6) = 92,538, $p < 0.001$, verifica-se que existe uma forte associação entre as duas dimensões. Entre os que veem os novos serviços digitais como uma ameaça total, a maioria (80%) afirma que os bancos não conseguem competir, o que revela uma visão de fragilidade do setor bancário tradicional. Por outro lado, os que admitem ser uma ameaça, mas reconhecem adaptabilidade por parte dos bancos, apresentam posições mais equilibradas, em que 45% acreditam que os bancos conseguem competir, enquanto 37% mostram incerteza. Em contrapartida, os que veem os bancos como predominantes (63%) acreditam plenamente na capacidade competitiva destas instituições, contra apenas 5% que discordam. Importa ainda destacar os inquiridos que não têm opinião formada quanto à capacidade de competição dos bancos (77%), refletindo uma perceção de incerteza e desconhecimento. No geral, estes resultados demonstram que quanto mais elevada é a perceção de ameaça atribuída às *Fintechs,* maior a tendência dos consumidores para desconfiar da capacidade dos bancos tradicionais em competir digitalmente. Contudo, através dos resultados, afere-se que a maioria dos inquiridos confiam na adaptação e predomínio futuro dos bancos (n=95) e que os mesmos serão capazes de responder aos desafios impostos pelo ecossistema digital (n=77).

4.2.2. Segurança e confiança

A segurança e a confiança são aspetos fundamentais na adoção de serviços financeiros digitais, uma vez que a perceção de risco pode influenciar diretamente a decisão de utilização. Neste sentido, procurou-se compreender a perceção dos inquiridos relativamente à segurança e confiança associadas aos serviços de *Fintechs*, bem como aferir o seu grau de conhecimento acerca do enquadramento regulatório destas entidades em Portugal.

De uma perspetiva global, constata-se que a maioria dos inquiridos (54%) confiam mais nos bancos tradicionais para guardar o seu dinheiro do que exclusivamente em *Fintechs* (8%). Ainda assim, existe uma parte que confia nestas duas entidades de igual forma (31%), como se constata na Figura 4.10.

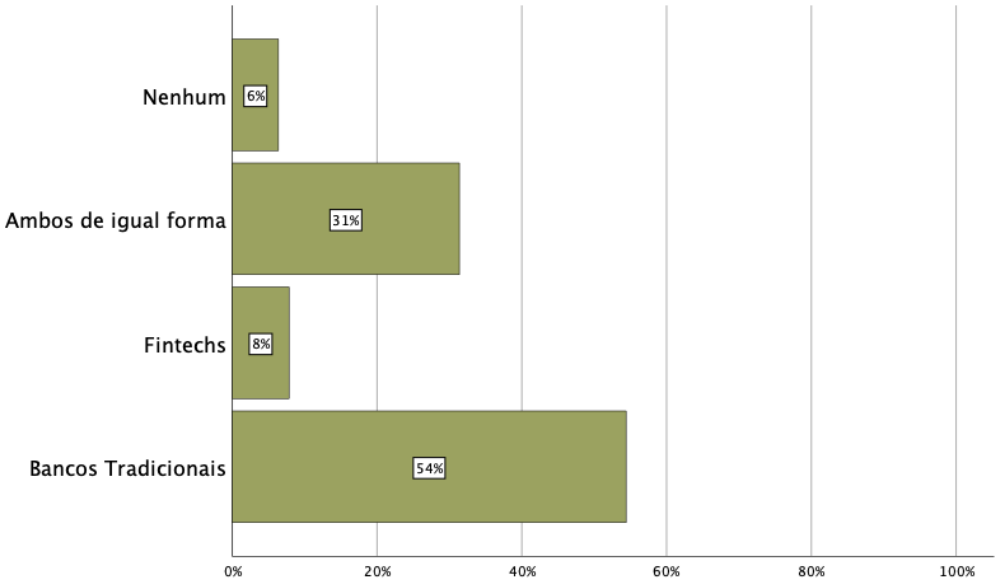


Figura 4.10: Entidade que gera maior confiança no consumidor. Fonte: Elaboração própria

Apesar da maior confiança nas instituições bancárias, verifica-se através da Figura 4.11, que a maioria dos participantes (96%) nunca experienciou problemas de segurança com o uso de serviços de *Fintech*, ao passo que apenas 4% reportaram ocorrências negativas, nomeadamente clonagem de cartões, tentativas de fraude e erros técnicos.

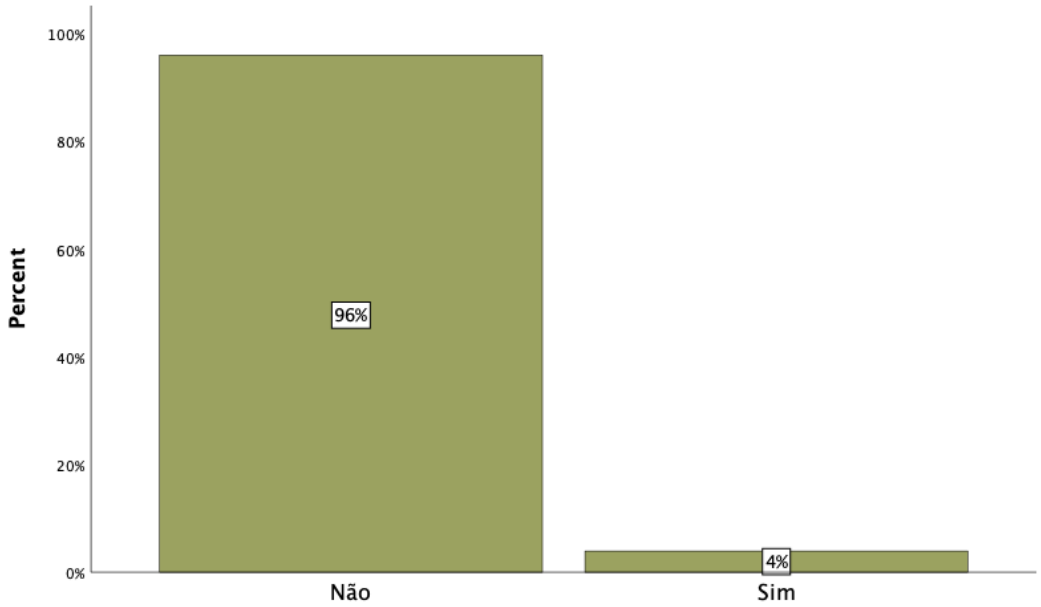


Figura 4.11: Já teve problemas de segurança ao utilizar serviços de Fintech? Fonte: Elaboração própria

No que respeita ao enquadramento regulatório, os resultados apresentados na Figura 4.12, mostram que a maioria dos inquiridos revelam estar divididos entre a perceção de que a regulação existente das empresas de *Fintech* é suficiente (44%) e a incerteza devido à falta de

conhecimento para a avaliar (47%). Apenas uma minoria (9%) perceciona como sendo insuficiente.

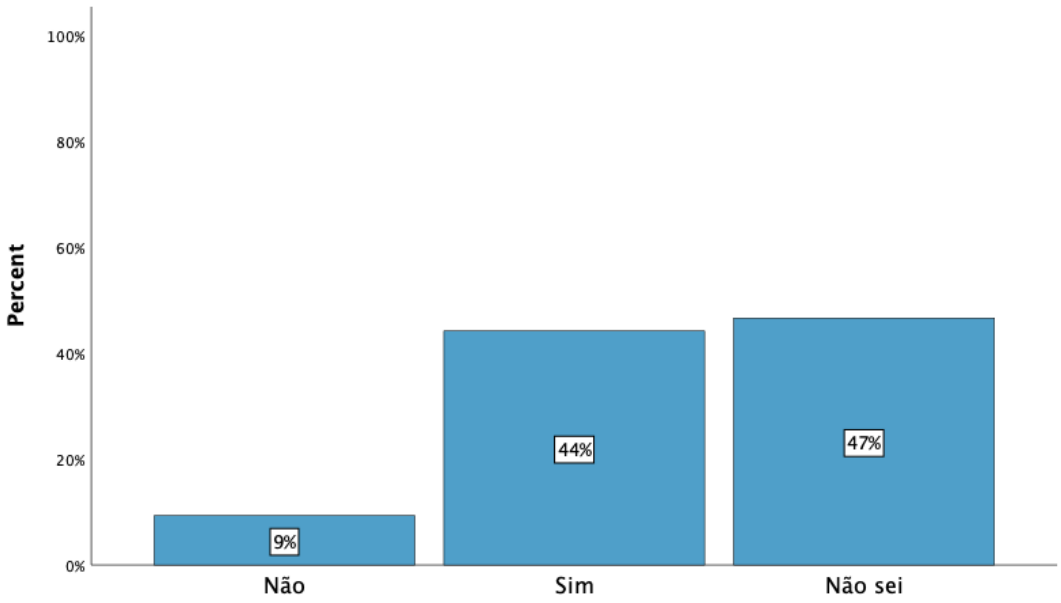


Figura 4.12: Considera que a regulação das Fintech é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?
Fonte: Elaboração própria

Aprofundando esta análise, o teste do qui-quadrado (Anexo D7), revelou a existência de uma associação estatisticamente significativa entre a perceção dos inquiridos no que respeita à regulação das *Fintechs* e a entidade em que os inquiridos mais confiam para guardar o seu dinheiro (χ^2 (6) = 27,168, p < 0,001). Entre os que consideram a regulação insuficiente, prevalece a confiança nos bancos tradicionais (57,9%), sendo reduzida a confiança exclusiva nas *Fintechs* (26,3%). Já os que consideram a regulação adequada, a confiança distribui-se de forma relativamente equilibrada entre os bancos tradicionais (45,6%) e ambas as entidades (43,3%), enquanto apenas 8,9% afirmam confiar mais nas *Fintechs*. Por sua vez, no grupo que declarou desconhecer a adequação da regulação, a maioria confia sobretudo nos bancos tradicionais (62,1%), seguindo-se aqueles que dividem confiança entre ambos (25,3%) e apenas 3,2% confiam maioritariamente nas *Fintechs*. Estes resultados permitem aferir que a ausência de clareza regulatória pode contribuir para uma perceção de menor segurança no setor das *Fintechs*, representando um desafio crítico para a sua aceitação generalizada e para a consolidação do respetivo ecossistema no mercado português, tal como defendido por Zetzsche *et al*. (2020) na revisão literária.

4.2.3. Futuro dos serviços financeiros

Após uma análise às preferências e hábitos dos consumidores, procurou-se compreender a perspetiva de longo prazo relativamente ao futuro dos serviços financeiros. Esta perspetiva permite não só identificar comportamentos presentes, mas também antecipar expectativas sobre o papel das *Fintechs* e dos bancos tradicionais na evolução do setor.

Os resultados presentes na Figura 4.13 revelam que cerca de 42% dos inquiridos consideram improvável que as *Fintechs* venham a substituir os bancos tradicionais num futuro próximo, enquanto 37% afirma que talvez essa seja uma possibilidade e apenas 21% acreditam que a banca tradicional perderá lugar para as novas empresas digitais. Estes dados sugerem que, apesar do crescimento das *Fintechs* e da sua crescente relevância no setor financeiro, os consumidores continuam a reconhecer a importância e a solidez das instituições bancárias. Por outro lado, a elevada percentagem de respostas "talvez" evidencia uma incerteza significativa, sugerindo que os inquiridos reconhecem o potencial disruptivo das *Fintechs*, mas mantêm reservas quanto à sua capacidade de substituição total.

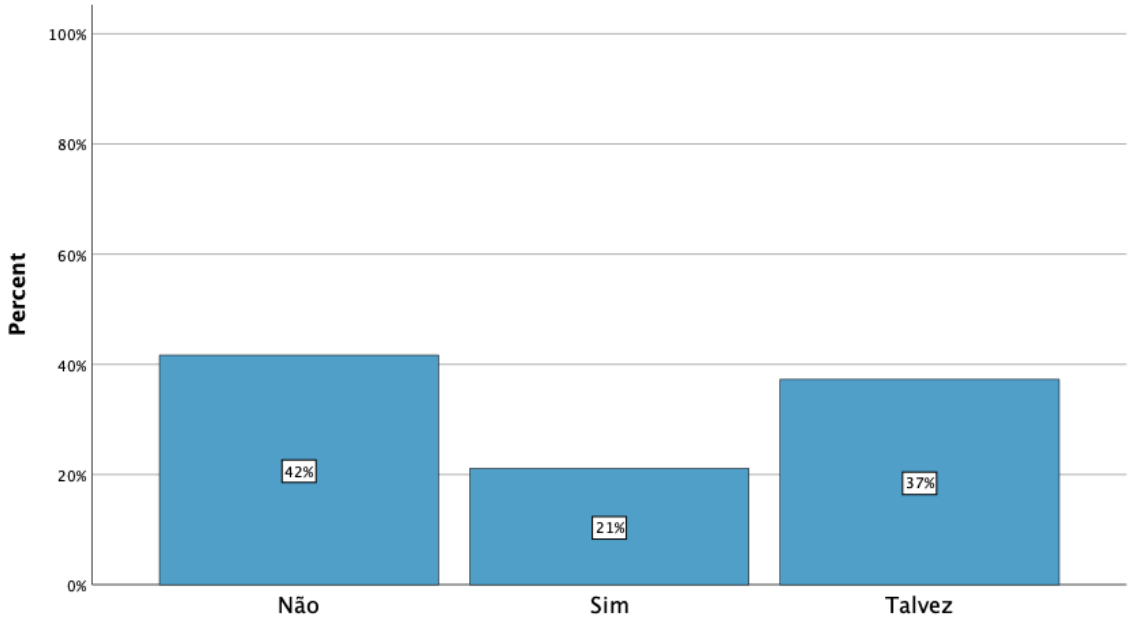


Figura 4.13: Substituição dos bancos tradicionais por empresas de Fintech. Fonte: Elaboração própria

Assim, conclui-se que, na ótica dos inquiridos, as *Fintechs* assumem por agora um papel mais complementar do que substituto, configurando-se um cenário de coexistência, onde os bancos tradicionais permanecem centrais, mas pressionados a adaptar-se e a investir em soluções digitais, eficiência e personalização dos seus serviços, tal como defendido por Vives (2019).

No que respeita aos aspetos a melhorar para reforçar a competitividade da banca tradicional face às *Fintechs* observa-se no Quadro 4.3 que os inquiridos destacaram em primeiro lugar, a redução das taxas e comissões (59%), seguida da melhoria das soluções digitais (52%), confirmando a centralidade crescente da digitalização no setor. Por sua vez, a oferta de crédito (40%) e a qualidade do atendimento (34%) surgem também como dimensões relevantes a considerar, embora com menor peso. A categoria "outros" foi pouco mencionada (5%), mas incluiu diversas sugestões por parte dos inquiridos, como a possibilidade de garantir maior anonimato aos clientes, oferecer serviços mais integrados que conciliem as vantagens das *Fintechs* com um atendimento personalizado, adotar estratégias de aproximação às gerações mais jovens e disponibilizar aconselhamento financeiro especializado.

Quadro 4.3: Sugestões de melhorias nos serviços bancários tradicionais

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
$melhorias_bancos[a]	204	100.0%	0	0.0%	204	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

$melhorias_bancos Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
$melhorias_bancos[a]	melhoria_taxas	121	31.2%	59.3%
	melhoria_digitais	105	27.1%	51.5%
	melhoria_credito	82	21.1%	40.2%
	melhoria_atendimento	70	18.0%	34.3%
	melhoria_outro	10	2.6%	4.9%
Total		388	100.0%	190.2%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Fonte: Elaboração própria

De forma geral, os resultados evidenciam que os consumidores reconhecem a necessidade de os bancos tradicionais ajustarem o seu modelo de atuação, não apenas através da redução de custos, mas também por meio da modernização tecnológica e da melhoria da experiência digital.

4.3. Discussão de resultados

Os resultados obtidos na investigação forneceram *insights* sobre como os consumidores portugueses percecionam e se comportam em relação ao ecossistema de *Fintechs* e ao sistema bancário tradicional. O perfil sociodemográfico dos inquiridos revelou uma predominância de indivíduos jovens-adultos, com uma faixa etária particularmente associada a maior literacia digital e, consequentemente, a uma maior predisposição para a adoção de serviços financeiros digitais. A distribuição por género mostrou-se relativamente equilibrada, refletindo variedade na amostra e permitindo captar diferentes perspetivas de utilização. Quanto ao nível de escolaridade, a maioria dos inquiridos apresentou qualificações de ensino superior, o que pode ter impacto na maior facilidade de adaptação às soluções tecnológicas. No que respeita à situação profissional, o peso significativo de trabalhadores por conta de outrem e estudantes sugere um perfil com elevada ligação ao setor bancário e potencial interesse em soluções financeiras inovadoras.

A utilização de serviços de *Fintechs*, embora ainda não seja universal, apresenta uma adoção significativa entre os inquiridos, e não é influenciada negativamente pelo uso de serviços bancários tradicionais, pelo contrário, a grande maioria dos inquiridos com conta bancária também recorre a esses tipos de serviços, o que revela que estas soluções digitais têm-se consolidado como uma alternativa complementar ao uso dos bancos tradicionais, e não como uma alternativa de substituição. Este resultado apoia a ideia defendida por Christensen & Raynor (2003) de que a inovação disruptiva não elimina de imediato as estruturas estabelecidas, mas sim coexiste com elas, obrigando os incumbentes a reverem as suas estratégias de mercado. A preferência por soluções digitais reflete-se igualmente no local de realização de operações bancárias, sendo que a maioria dos inquiridos privilegia os serviços *online* em detrimento do atendimento presencial. Ainda assim, persiste uma minoria que nunca ou raramente recorre a serviços digitais, sobretudo devido à preferência por atendimento personalizado, preocupações com segurança, desconhecimento da sua existência ou falta de familiaridade com a internet, o que demonstra que, apesar do avanço da digitalização, persistem barreiras à sua adoção.

Os resultados também sugerem que a utilização de *Fintechs* surge como uma resposta ao desejo dos consumidores por maior facilidade, rapidez, agilidade, e redução de custos, fatores amplamente destacados na literatura por Gomber *et al*. (2017), como os principais motores da transformação digital no setor financeiro. No entanto, estes serviços não estão isentos de riscos. A confiança e a segurança surgiram como dimensões críticas para a escolha entre bancos e *Fintechs*, com uma parte significativa dos inquiridos a reconhecer que, apesar da conveniência,

ainda atribuem aos bancos tradicionais um maior grau de fiabilidade para a custódia do seu dinheiro, opinião que poderá estar associada à falta de informação e conhecimento sobre a regulamentação destas *startups*. Esta perceção está em concordância com o que Zetzsche *et al*. (2020) defendem, ao sublinhar que a expansão das *Fintechs* depende significativamente de normas regulatórias claras e eficazes, capazes de fortalecerem a confiança do consumidor. De facto, a ocorrência de incidentes reportados por alguns inquiridos, ainda que pontuais, e a ausência de clareza regulatória contribuem para consolidar uma imagem de maior vulnerabilidade associada às *Fintechs*, limitando a sua plena adoção.

Relativamente à perceção quanto à concorrência entre *Fintechs* e bancos, os resultados evidenciam uma visão ambígua. Por um lado, muitos consumidores reconhecem a capacidade das *Fintechs* para desafiar os incumbentes, em linha com a ideia de inovação disruptiva, criando produtos e serviços que se afastam dos moldes tradicionais. Por outro lado, ainda há quem considere que os bancos detêm vantagens competitivas, nomeadamente no campo da confiança, que lhes permite manter a sua posição dominante, e que sejam praticamente insubstituíveis num futuro próximo. Esta dualidade reflete a perspetiva defendida pelos autores Gomber *et al*. (2017) e Vives (2019), segundo a qual o impacto das *Fintechs* não reside na substituição imediata das instituições tradicionais, mas na pressão competitiva que exercem, obrigando estas últimas a investir na digitalização, na eficiência e na personalização dos seus serviços de forma a manterem a sua posição no mercado. Contudo, através dos resultados apurados, afere-se que a maioria dos inquiridos confiam na adaptação e predomínio futuro dos bancos em Portugal.

Desta forma, a discussão dos resultados permite concluir que as perceções e comportamentos dos consumidores face às *Fintechs* oscilam entre a valorização das vantagens oferecidas por estas novas soluções e a prudência quanto à sua segurança e regulação. A adoção das *Fintechs* em Portugal confirma-se como um fenómeno em crescimento, mas que ainda dependente da confiança institucional que os bancos tradicionais continuam a transmitir. Ao mesmo tempo, a perceção de concorrência entre os dois tipos de entidades revela um equilíbrio instável, em que a capacidade de inovação das *Fintechs* desafia diretamente a banca tradicional, mas sem a eliminar, configurando um cenário de coexistência e de transformação progressiva do sistema financeiro.

Conclusão

O ponto de partida para a presente Dissertação teve como base a seguinte questão científica: De que forma o sistema bancário tradicional português é influenciado pelo desenvolvimento do ecossistema de Fintechs e como os clientes percecionam esta transformação? Este tema ganhou relevância num contexto em que as Fintechs surgiram como agentes disruptivos ao introduzirem novos modelos de negócio suportados com tecnologia digital, capazes de transformar o setor financeiro e a experiência dos consumidores ao utilizar estes serviços.

Esta investigação teve como objetivo analisar se a inovação introduzida pelas *Fintechs* constitui uma ameaça real às instituições bancárias tradicionais, ou se, pelo contrário, impulsiona a concorrência adaptar-se e modernizar-se. Partiu-se da premissa de que a perceção dos clientes constitui um elemento crucial para compreender este fenómeno, dado que são estes os últimos destinatários dos serviços financeiros. Ao avaliar a adoção, a satisfação, a confiança e a perceção da concorrência, foi possível obter uma visão atualizada sobre a forma como os consumidores portugueses encaram este duplo ecossistema de bancos tradicionais e *Fintechs*.

Metodologicamente, a investigação realizou-se através da aplicação de um questionário *online*, destinado a recolher informação sobre a perceção dos clientes relativamente à utilização de serviços bancários tradicionais e de *Fintechs*. A amostra, ainda que limitada, permitiu captar uma diversidade de respostas, e os dados recolhidos foram posteriormente analisados com recurso ao *software SPSS*. Esta abordagem não só permitiu caracterizar o perfil dos inquiridos, mas também identificar relações significativas entre variáveis, contribuindo para validar hipóteses teóricas discutidas na revisão da literatura.

Os resultados empíricos revelaram várias tendências relevantes. Em primeiro lugar, observou-se que a adoção de serviços *Fintech* encontra maior aderência entre gerações mais jovens e utilizadores com maior familiaridade tecnológica. As principais motivações para a sua utilização estão associadas à conveniência, rapidez e menores custos, aspetos já sublinhados por autores como Zetzsche *et al*. (2020), que destacam a inovação digital como uma das principais características distintas das *Fintechs*. Em contrapartida, verificou-se que a confiança continua a ser a base que sustenta a posição dos bancos tradicionais, corroborando Pollari (2016), que enfatiza a confiança como a vantagem competitiva que as instituições bancárias tradicionais detêm perante as entidades de *Fintech*. Esta vantagem implica que a grande maioria dos inquiridos continue a preferir os bancos como entidades responsáveis pela guarda de dinheiro, confirmando que, apesar da modernidade das *Fintechs*, existe ainda uma barreira simbólica e emocional que estas terão de superar para consolidar o seu espaço. Outro resultado

relevante relaciona-se com a perceção da concorrência, em que uma parte significativa dos inquiridos reconhece que as *Fintechs* representam uma ameaça ao setor bancário, mas ao mesmo tempo considera que os bancos permanecerão insubstituíveis no curto prazo, o que sugere que a evolução do setor não deve ser entendida como um processo de substituição, mas sim de competição e cooperação, tal como apontado por Arner *et al*. (2016). A perceção dos consumidores portugueses em relação à regulamentação das *Fintechs* está fortemente associada ao nível de confiança que depositam nestes serviços. Políticas regulatórias claras e transparentes reforçam a sua credibilidade junto do público. Em contrapartida, a familiaridade com o enquadramento regulatório dos bancos tradicionais continua a consolidar a perceção de segurança e estabilidade do setor bancário.

No final do questionário, os inquiridos tiveram oportunidade de expressar livremente a sua opinião, através de contributos bastante diversificados que permitiram enriquecer a análise em questão. Alguns participantes salientaram que as *Fintechs* poderão substituir os bancos tradicionais apenas em determinados segmentos de mercado, como nas transferências internacionais, enquanto outros destacaram o papel destas empresas na introdução de inovação, rapidez e conveniência, fatores que têm pressionado a banca tradicional portuguesa a modernizar-se, investir em tecnologia digital e melhorar a experiência do cliente. O MB WAY e o Revolut, foram mencionados como exemplos de empresas *Fintech* que forçaram os bancos a desenvolver aplicações mais avançadas e a integrar carteiras digitais. Houve diversas opiniões que reforçam a ideia de complementaridade entre as duas entidades em que as *Fintechs* são vistas como mobilizadoras de mudança, e não como substitutas diretas da banca tradicional, sobretudo em serviços de grande escala que continuam a exigir um atendimento presencial e personalizado ao cliente. Foram também levantadas expectativas quanto à evolução destas empresas, nomeadamente a disponibilização de IBAN nacional e a oferta de produtos de crédito. Por último, destacou-se a confiança como o fator diferenciador mais relevante a favor da banca tradicional, associada não só à sua longa presença no mercado, mas também à existência de balcões físicos, que transmitem maior segurança aos clientes e funcionam como um canal direto para resolução de problemas. Outros inquiridos apontaram a falta de literacia financeira, em especial entre a população mais idosa, como um obstáculo à adoção mais alargada das *Fintechs*.

Do ponto de vista académico, o valor acrescentado desta Dissertação consiste em trazer evidência empírica atualizada sobre a perceção dos consumidores portugueses, um tópico que, até ao momento, foi raramente explorado no contexto nacional. Embora alguns estudos internacionais discutam a influência das *Fintechs,* poucos documentos abordam o tema

especificamente em Portugal, conjugando uma perspetiva sobre bancos e *Fintechs* do ponto de vista do dos clientes. Este contributo é relevante pois permite compreender de que modo as preferências e perceções dos consumidores podem influenciar a adoção de inovações financeiras e condicionar a velocidade da transformação digital no setor. Entre os pontos fortes desta investigação, destaca-se a capacidade de oferecer uma análise integrada que combina dados quantitativos com um enquadramento teórico sólido, permitindo não só caracterizar comportamentos, mas também interpretá-los à luz de investigações anteriores. A utilização do *SPSS* garantiu um tratamento rigoroso da informação, assegurando fiabilidade nos resultados. No entanto, importa reconhecer algumas limitações, como a dimensão e representatividade da amostra, que não permite generalizar os resultados a toda a população portuguesa. Adicionalmente, a investigação centrou-se na perspetiva dos clientes, não considerando a visão das próprias instituições bancárias, das *Fintechs* ou dos reguladores, o que teria enriquecido a análise. Ainda assim, estas limitações não diminuem a relevância das conclusões, mas antes sugerem oportunidades de aprofundamento futuro.

Para uma investigação futura, é recomendável o desenvolvimento de investigações com amostras maiores e mais representativas, capazes de captar diferenças regionais ou geracionais de forma mais precisa. Seria igualmente útil explorar metodologias qualitativas, como entrevistas a gestores de bancos e de *Fintechs*, para compreender em profundidade as estratégias adotadas por cada parte. Também seria interessante analisar o impacto de inovações emergentes, como a inteligência artificial aplicada a serviços financeiros ou o uso de *blockchain* em pagamentos, de modo a avaliar a evolução do setor em tempo real.

Em termos gerais, a presente investigação permite concluir que, em Portugal, a relação entre bancos tradicionais e *Fintechs* deve ser entendida como um processo dinâmico de transformação e adaptação mútua, mais do que como uma relação de substituição direta. Os bancos continuam a beneficiar da confiança e da regulação que lhes conferem solidez, enquanto as *Fintechs* conquistam espaço através da inovação, da agilidade e da experiência digital centrada no utilizador. O futuro do setor financeiro português dependerá da forma como estas duas realidades serão capazes de interagir, cooperar e competir, equilibrando inovação com estabilidade, tecnologia com confiança, e disrupção com regulação.

O sistema financeiro português encontra-se num ponto de inflexão, em que a integração entre tradição e inovação será determinante para assegurar a sua relevância num mundo digital em constante evolução. Acredita-se, por isso, que a convivência entre bancos e *Fintechs* não só é possível, como poderá constituir um motor de modernização capaz de beneficiar clientes, instituições e a economia em geral.

Fontes

Assembleia da República. (2015). *Lei n.º 102/2015*. Diário da República, 1ª série, 164, 6249–6252. Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/102-2015-70086389

Ministério das Finanças. (1992). Decreto-Lei n.º 298/92, de 31 de dezembro. Diário da República: I Série B, n.º 79. Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/298-1992-192602

Ministério das Finanças. (2018). Decreto-Lei n.º 91/2018, de 31 de outubro. Diário da República: I Série, n.º 217. Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/91-2018-116936932

Parlamento Europeu e do Conselho. (2023). *Regulamento (UE) 2023/1114*. Jornal Oficial da União Europeia: L 150. Disponível em: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/1114/oj

Presidência do Conselho de Ministros. (2021). Decreto-Lei n.º 67/2021, de 30 de julho. Diário da República: 1ª Série, n.º 147. Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/67-2021-168697990

Presidência do Conselho de Ministros. (2021). *Decreto-Lei n.º 109-E/2021*. Diário da República, 1ª série, 237, 19–42. Disponível em: https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/109-e-2021-175659840

Referências

Abdul-Rahim, R., Bohari, S. A., Aman, A., & Awang, Z. (2022). Benefit–Risk Perceptions of FinTech Adoption for Sustainability from Bank Consumers' Perspective: The Moderating Role of Fear of COVID-19. *Sustainability, 14*(14), 8357. Disponível em: https://doi.org/10.3390/su14148357

Alt, R., Beck, R., & Smits, M. T. (2018). FinTech and the transformation of the financial industry. *Electronic Markets, 28*(3), 235–243. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s12525-018-0310-9

Anagnostopoulos, I. (2018). Fintech and regtech: Impact on regulators and banks. *Journal of Economics and Business, 100,* 7–25. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.07.003

Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2018). The Evolution of Fintech: a New Post-Crisis Paradigm? *SSRN Electronic Journal, 47*(4). Disponível em: https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553

Associação Portuguesa de Bancos. (2024). *Overview do setor bancário*. APB. Disponível em: https://www.apb.pt/pt/publicacoes/overview-do-sector-bancario (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Autoridade da Concorrência. (2021). *Issues paper: FinTech*. Disponível em: https://www.concorrencia.pt/pt/artigos/adc-identifica-barreiras-entrada-de-novas-empresas-no-setor-financeiro-fintech-e-recomenda (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. (2025). *Portugal FinLab*. ASF - Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões. Disponível em: https://www.asf.com.pt/portugal-finlab (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Banco Central Europeu. (2021). *O que é a Bitcoin?* Disponível em: https://www.ecb.europa.eu/ecb-and-you/explainers/tell-me/html/what-is-bitcoin.pt.html (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Banco de Portugal. (2018). *Reguladores e Associação Portugal Fintech oficializam lançamento do Portugal FinLab.* Disponível em: https://www.bportugal.pt/comunicado/reguladores-e-associacao-portugal-fintech-oficializam-lancamento-do-portugal-finlab (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Banco de Portugal. (2021). *Relatório de caracterização das IP, IME e entidades fintech que atuam em Portugal*. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/pdf-boletim/relatorio_de_caracterizacao_das_ip_ime_e_entidades_fintech.pdf (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Banco de Portugal. (2023). *Digital vision challenges for financial actors in portugal.* Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/intervpub20231027.pdf (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Banco de Portugal. (2024). *A evolução do sistema bancário português (jan-mar 2024).* Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/documents/2024-01/Newsletter_jan-mar24.pdf (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Banco de Portugal. (2025). *Fintech*. Disponível em: https://www.bportugal.pt/page/fintech (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Bank for International Settlements. (2017). *Sound practices: Implications of fintech developments for banks and bank supervisors* (BCBS No. 431). Disponível em: https://www.bis.org/bcbs/publ/d431.pdf

Barba Navaretti, G., Calzolari, G., Mansilla-Fernández, J. M., & Pozzolo, A. F. (2017). "FinTech and Banking. Friends or Foes?", *European Economy – Banks, Regulation, and the Real Sector, (2),* 9–30. Disponível em: https://european-economy.eu/wp-content/uploads/2018/01/EE_2.2017-2.pdf

Boot, A. W. A., & Thakor, A. V. (2000). Can relationship banking survive technological innovation? *The Review of Financial Studies, 13*(2), 435–463. Disponível em: https://doi.org/10.1111/0022-1082.00223

Cameron, K. S., & Freeman, S. J. (1993). Organizational Downsizing: A Convergence and Reorientation Framework. *Organization Science, 4*(1), 10-29. Disponível em: https://doi.org/10.1287/orsc.4.1.10

Canhoto, A., & Dermine, J. (2003). A note on banking efficiency in Portugal, New vs. Old banks. *Journal of Banking & Finance, 27*(11), 2087–2098. Disponível em: https://doi.org/10.1016/s0378-4266(02)00316-3

Chen, M. A., Wu, Q., & Yang, B. (2019). How valuable is FinTech innovation? *The Review of Financial Studies, 32*(5), 2062–2106. Disponível em: https://doi.org/10.1093/rfs/hhy130

Christensen, C. M., & Raynor, M. E. (2003). *The innovator's solution: Creating and sustaining successful growth*. Harvard Business School Press.

Dimock, M. (2019). Defining generations: Where Millennials end and Generation Z begins. *Pew Research Center.* Disponível em: https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/01/17/where-millennials-end-and-generation-z-begins/ (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Drasch, B. J., Schweizer, A., & Urbach, N. (2018). Integrating the "Troublemakers": A taxonomy for cooperation between banks and fintechs. *Journal of Economics and Business, 100*, 26–42. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.jeconbus.2018.04.002

European Commission: Directorate-General for Internal Market, Industry, Entrepreneurship and SMEs. (2015). Crowdfunding explained: a guide for small and medium enterprises on crowdfunding and how to use it. Publications Office. Disponível em: https://data.europa.eu/doi/10.2873/313319

Financial Conduct Authority. (2023). *Copy trading.* Disponível em: https://www.fca.org.uk/firms/copy-trading (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Fintech Solutions. (2025). *The Fintech Solutions*. Disponível em: https://www.thefintechsolutions.com (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Garcia Pascual, A., & Natalucci, F. M. (2022). *O avanço rápido das fintech representa um desafio para os reguladores*. Disponível em: https://www.imf.org/pt/Blogs/Articles/2022/04/13/blog041322-sm2022-gfsr-ch3 (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Gomber, P., Koch, J.-A., & Siering, M. (2017). Digital Finance and fintech: Current Research and Future Research Directions. *Journal of Business Economics, 87*(5), 537–580. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s11573-017-0852-x

Harasim, J. (2021). FinTechs, BigTechs and Banks—When Cooperation and When Competition? *Journal of Risk and Financial Management, 14*(12), 614. Disponível em: https://doi.org/10.3390/jrfm14120614

Hemmadi, M. (2015). FinTech is both friend and FOE. *Canadian Business, 88*(6), 10–11.

Hopkins, W. G. (2000). Quantitative research design. *Sportscience, 4*(1), 1-8. Disponível em: http://www.sportsci.org/jour/0001/wghdesign.html (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Koesters, T. (2023). *Launch of the Startup Heatmap Europe Report 2023*. DEEP Ecosystems. Disponível em: https://startupsandplaces.com/launch-startup-heatmap-europe-report-2023/

KPMG. (2024). *Portugal Fintech Report 2024*. Portugal Fintech. Disponível em: https://www.portugalfintech.org/portugal-fintech-report-2024 (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. *Business Horizons, 61*(1), 35–46. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.bushor.2017.09.003

Leong, C., Tan, B., Xiao, X., Tan, F. T. C., & Sun, Y. (2017). Nurturing a FinTech ecosystem: The case of a youth microloan startup in China. *International Journal of Information Management, 37*(2), 92–97. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.11.006

McKinsey & Company. (2015). *Cutting through the noise: Markers of success; imperatives for banks*. Disponível em: https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/cutting%20through%20the%20noise%20around%20financial%20technology/cutting-through-the-fintech-noise-full-report.ashx (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

McKinsey & Company. (2016). *A brave new world for global banking: McKinsey global banking annual review 2016*. Disponível em: https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/industries/financial%20services/our%20insights/a%20brave%20new%20world%20for%20global%20banking/2016-a-brave-new-world-for-global-banking.pdf (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Moreira, T.C., Mendonça, H. C., Carracho, J. M., Paula, D. (2021). *FinTech in Portugal: Overview.* Vieira de Almeida & Associados. Disponível em: https://www.vda.pt/xms/files/05_Publicacoes/2021/Practical_Law_Country_Q_A_FinTech_in_Portugal__overview_TCM__HCM__JMC__DCP_-01_03_2021-.pdf (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

OECD. (2023). *Estratégia de literacia financeira digital para Portugal*. OECD Publishing. Disponível em: https://doi.org/10.1787/f4c114c5-pt

Pollari, I. (2016). The rise of Fintech opportunities and challenges. *Jassa, (3)*, 15–21. Disponível em: https://search.informit.org/doi/10.3316/informit.419743387759068

Pousttchi, K., & Dehnert, M. (2018). Exploring the digitalization impact on consumer decision-making in retail banking. *Electronic Markets, 28*(3), 265–286. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s12525-017-0283-0

Reis, J., Ferreira, F., & Monteiro Barata, J. (2013). *Technological innovation in banking services: an exploratory analysis to perceptions of the front office employee*. Disponível em: http://hdl.handle.net/10071/10029

Restoy, F. (2021). *Fintech regulation: how to achieve a level playing field*. Disponível em: https://www.bis.org/fsi/fsipapers17.pdf

Rosalino, H. (2020). *RegTech e SupTech: regular e supervisionar a tecnologia.* Banco de Portugal. Disponível em: https://www.bportugal.pt/sites/default/files/anexos/documentos-relacionados/intervpub20201022.pdf

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2009). *Research methods for business students* (5th ed.). Prentice Hall.

Schueffel, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. *Journal of Innovation Management, 4*(4), 32–54. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/314437464_Taming_the_Beast_A_Scientific_Definition_of_Fintech

Terry, H. P., Schwartz, D., & Sun, T. (2015). *The future of finance: Part 3. The socialization of finance*. Goldman Sachs Global Investment Research. Disponível em: https://www.gspublishing.com/content/research/en/reports/2015/03/13/27d3b5ca-f425-4b11-af87-e63ea3dcc121.pdf (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Thakor, A. V. (2020). Fintech and banking: What do we know? *Journal of Financial Intermediation, 43*, 100858. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.jfi.2019.100833

The Economist Intelligence Unit. (2015). Organisational resilience: Building an enduring enterprise. BSI. Disponível em: https://www.bsigroup.com/globalassets/global/revisions/org-res-eiu-report.pdf

Tornjanski, V., Vukić, D., Pavić, T., & Vukić, M. (2015). The prioritization of open innovation determinants in banking. Industrija, 43(3), 81–96. Disponível em: http://dx.doi.org/10.5937/industrija43-8074

Vives, X. (2016). *Competition and stability in banking: The role of competition policy and regulation*. Princeton University. Disponível em: https://doi.org/10.23943/princeton/9780691171791.001.0001

Vives, X. (2019). Digital disruption in Banking. *Annual Review of Financial Economics, 11*(1), 243–272. Disponível em: https://doi.org/10.1146/annurev-financial-100719-120854

Zalan, T., & Toufaily, E. (2017). The promise of fintech in emerging markets: Not as disruptive. *Contemporary Economics, 11*(4), 415–431. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/322445654_The_promise_of_fintech_in_emerging_markets_Not_as_disruptive (Consultado entre janeiro e abril de 2025).

Zetzsche, D. A., Arner, D. W., & Buckley, R. P. (2020). Decentralized finance (DeFi). *Journal of Financial Regulation, 6*(2), 172–203. Disponível em: https://doi.org/10.1093/jfr/fjaa010

Anexos

Anexo A - Barreiras à inovação digital

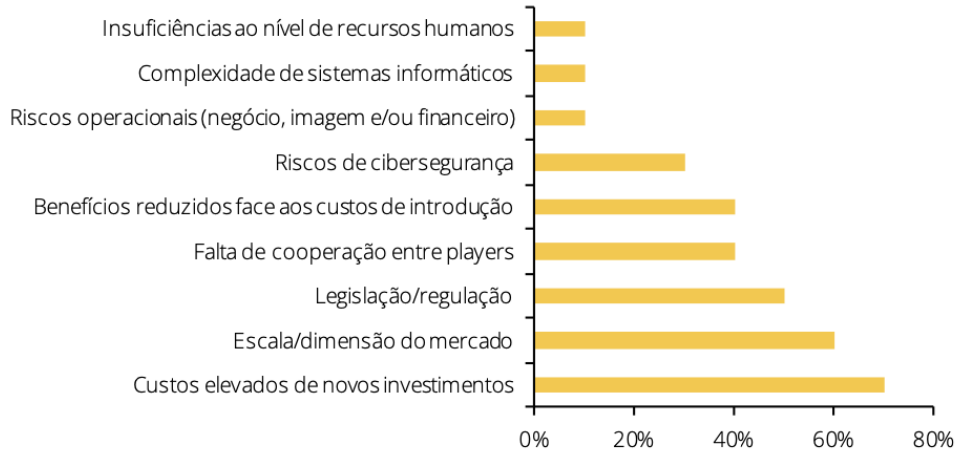


Figura A1: Barreiras nos serviços financeiros das instituições bancárias tradicionais. Fonte: Banco de Portugal (2021)

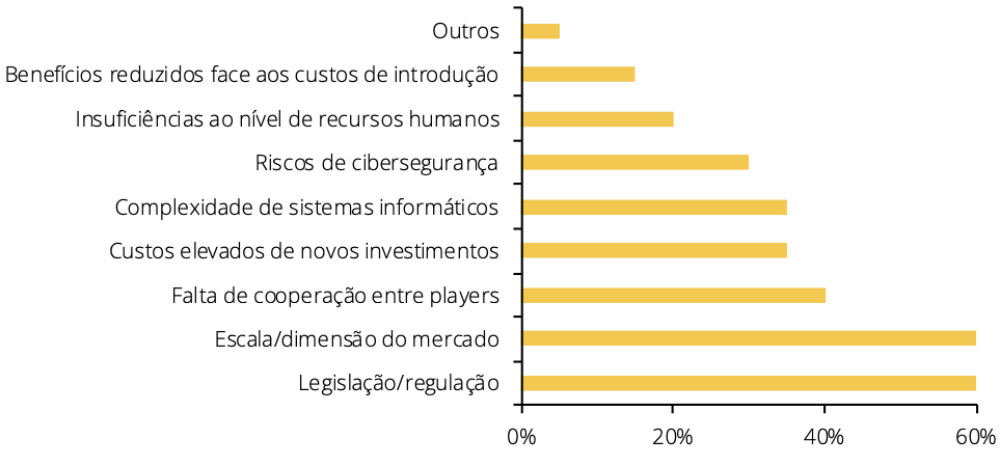


Figura A2: Barreiras nos serviços financeiros de Fintechs. Fonte: Banco de Portugal (2021)

Anexo B - *Hubs* de *startups* europeias mais populares

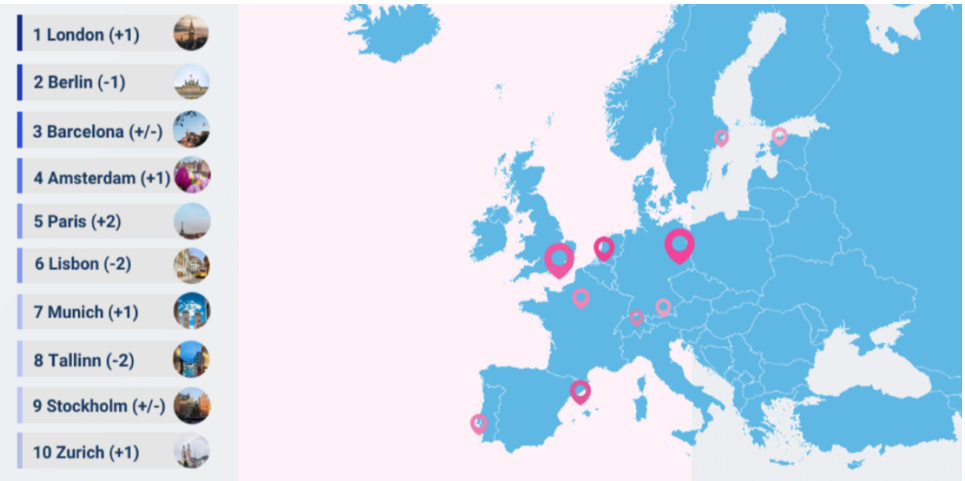


Figura B.3: Ranking hubs startups europeias mais populares em 2023. Fonte: Koesters (2023)

Anexo C - Questionário

Caro/a participante,

No âmbito da minha dissertação de **Mestrado em Economia da Empresa e da Concorrência**, no ISCTE, gostaria de pedir a sua colaboração no seguinte estudo que tem como objetivo analisar a **recetividade da população, residente em Portugal, aos serviços prestados por *Fintechs***.

O **termo *Fintech*** refere-se a entidades que operam no setor financeiro e que têm modelos de negócio baseados em tecnologias inovadoras. Estas inovações podem incluir novas formas de pagamento, aplicações para gerir dinheiro, empréstimos *online* ou até bancos totalmente digitais. As *Fintechs* podem ser novas empresas dedicadas a este setor ou até bancos e instituições financeiras que adotam estas tecnologias para melhorar os seus serviços.

A sua participação é voluntária e tratando-se de uma investigação académica, as respostas serão confidenciais e anónimas, utilizadas apenas para tratamento estatístico. O tempo média de resposta é de 6 minutos.

NOTA: Este questionário destina-se exclusivamente a residentes em Portugal. Se não reside em Portugal, pedimos que não prossiga com a resposta. Obrigada pela sua compreensão.

O sucesso do estudo em desenvolvimento depende da sua cooperação, sendo que não há lugar a respostas certas ou erradas, mas apenas experiências pessoais!

Muito obrigada pela sua participação,

Catarina Aires

Recetividade da população aos serviços prestados pelas *Fintechs*

1. Perfil do inquirido

1.1 Idade:
☐ 18 ou menos
☐ 19-34 anos
☐ 35-44 anos
☐ 45 ou mais

1.2 Género:

☐ Feminino
☐ Masculino
☐ Outro/Prefiro não dizer

1.3 Nível de escolaridade:

☐ Ensino Básico
☐ Ensino secundário
☐ Licenciatura
☐ Mestrado
☐ Doutoramento
☐ Outro

1.4 Situação profissional:

☐ Estudante
☐ Trabalhador por conta de outrem
☐ Trabalhador por conta própria
☐ Trabalhador-Estudante
☐ Desempregado
☐ Reformado

1.5. Distrito a que pertence:

Choose an item.

2. Utilização de Serviços Financeiros

2.1 Tem conta bancária num banco tradicional?

☐ Sim
☐ Não

2.2 Tem conta ou utiliza serviços de alguma *Fintech* (ex: Revolut, N26, PayPal, Wise)?

☐ Sim
☐ Não

2.3. se respondeu que sim á pergunta anterior, diga-nos de qual ou quais é cliente:

☐ Revolut
☐ Wise
☐ Moey!
☐ N26
☐ Crédito
☐ JustoLovys
☐ PayPal
☐ Outro_____

2.4 O que o levou a utilizar *Fintechs*? *(Pode selecionar mais do que uma opção)*
☐ Facilidade de uso
☐ Menos taxas e comissões
☐ Rapidez nas transações
☐ Melhor experiência digital
☐ Necessidade para compras internacionais
☐ Outros: _____

2.5. Avalie o seu grau de satisfação, relativamente as *Fintechs* no que respeita à:

(escala (1) – "nada satisfeito"; (5) "muito satisfeito")

Comodidade:
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Custos:
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Qualidade dos serviços:
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Segurança:
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2.6. Com que frequência utiliza serviços bancários digitais (ex: *homebanking*, apps de bancos, *Fintechs*)?

☐ Diariamente
☐ Semanalmente
☐ Mensalmente
☐ Raramente
☐ Nunca

2.5. Quando necessita de realizar operações bancárias prefere fazê-lo *online* ou deslocar-se à instituição?

☐ *Online*
☐ Deslocar-me

2.6. Se nunca utilizou serviços financeiros *online*, diga-nos qual ou quais os motivos para ainda não o ter feito?
Instruções de pergunta: Selecione uma ou mais respostas.

☐ Falta de segurança
☐ Falta de conhecimento da sua existência
☐ Pouco à vontade com internet
☐ Prefiro o atendimento personalizado
☐ Outro(s) motivo(s) _____
_____
_____
_____

2.7. Na sua opinião, as *Fintechs* representam uma ameaça aos bancos tradicionais?

☐ Sim, totalmente
☐ Sim, mas os bancos podem adaptar-se
☐ Não, os bancos tradicionais continuarão a ser predominantes
☐ Não tenho opinião

2.8. Acha que os bancos tradicionais conseguem competir com as *Fintechs* a nível digital?

☐ Sim
☐ Não
☐ Talvez

3. Segurança e Confiança

3.1. Em que entidade confia mais para guardar o seu dinheiro?

☐ Bancos tradicionais
☐ *Fintechs*
☐ Ambos de igual forma
☐ Nenhum

3.2. Já teve problemas de segurança ao usar *Fintechs*? Se sim, que problema?

☐ Sim:_____
☐ Não

3.3. Acha que a regulação das *Fintechs* é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?

☐ Sim
☐ Não
☐ Não sei

4. Futuro dos Serviços Financeiros

4.1. Acredita que as *Fintechs* substituirão os bancos tradicionais num futuro próximo?

☐ Sim
☐ Não
☐ Talvez

4.2. O que acha que os bancos tradicionais deveriam melhorar para competir com as *Fintechs*? *(Pode selecionar mais do que uma opção)*

☐ Reduzir comissões e taxas
☐ Melhorar os serviços digitais
☐ Oferecer melhores condições de crédito
☐ Melhor atendimento ao cliente
☐ Outros: _____

5. Comentários Finais

Se tiver alguma opinião adicional sobre o impacto das *Fintechs* nos bancos tradicionais, pode partilhar abaixo:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Anexo D – Resultados Questionário

Anexo D1

Quadro D1: 'Deter conta bancária num banco tradicional' vs 'Idade'

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tem conta bancária num banco tradicional * Grupos etários	204	100.0%	0	0.0%	204	100.0%

Tem conta bancária num banco tradicional * Grupos etários Crosstabulation

			Grupos etários				
			18 anos ou menos	19-34 anos	35-44 anos	45 anos ou mais	Total
Tem conta bancária num banco tradicional	Não	Count	8	7	1	0	16
		% within Tem conta bancária num banco tradicional	50.0%	43.8%	6.3%	0.0%	100.0%
	Sim	Count	13	132	21	22	188
		% within Tem conta bancária num banco tradicional	6.9%	70.2%	11.2%	11.7%	100.0%
Total		Count	21	139	22	22	204
		% within Tem conta bancária num banco tradicional	10.3%	68.1%	10.8%	10.8%	100.0%

Fonte: Elaboração própria

Anexo D2

Quadro D2: 'Utilização de serviços de Fintech' vs 'Idade'

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Utiliza serviços de Fintech * Grupos etários	204	100.0%	0	0.0%	204	100.0%

Utiliza serviços de Fintech * Grupos etários Crosstabulation

			Grupos etários				
			18 anos ou menos	19-34 anos	35-44 anos	45 anos ou mais	Total
Utiliza serviços de Fintech	Não	Count	14	10	2	9	35
		% within Utiliza serviços de Fintech	40.0%	28.6%	5.7%	25.7%	100.0%
	Sim	Count	7	129	20	13	169
		% within Utiliza serviços de Fintech	4.1%	76.3%	11.8%	7.7%	100.0%
Total		Count	21	139	22	22	204
		% within Utiliza serviços de Fintech	10.3%	68.1%	10.8%	10.8%	100.0%

Fonte: Elaboração própria

Anexo D3

Quadro D3: 'Ter conta bancária num banco tradicional' vs 'Utilização de serviços de Fintech'

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Tem conta bancária num banco tradicional * Utiliza serviços de Fintech	204	100.0%	0	0.0%	204	100.0%

Tem conta bancária num banco tradicional * Utiliza serviços de Fintech Crosstabulation

			Utiliza serviços de Fintech		
			Não	Sim	Total
Tem conta bancária num banco tradicional	Não	Count	10	6	16
		% within Tem conta bancária num banco tradicional	62.5%	37.5%	100.0%
	Sim	Count	25	163	188
		% within Tem conta bancária num banco tradicional	13.3%	86.7%	100.0%
Total		Count	35	169	204
		% within Tem conta bancária num banco tradicional	17.2%	82.8%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	25.114[a]	1	<.001		
Continuity Correction[b]	21.772	1	<.001		
Likelihood Ratio	18.447	1	<.001		
Fisher's Exact Test				<.001	<.001
Linear-by-Linear Association	24.991	1	<.001		
N of Valid Cases	204				

a. 1 cells (25.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.75.

b. Computed only for a 2x2 table

Fonte: Elaboração própria

Anexo D4

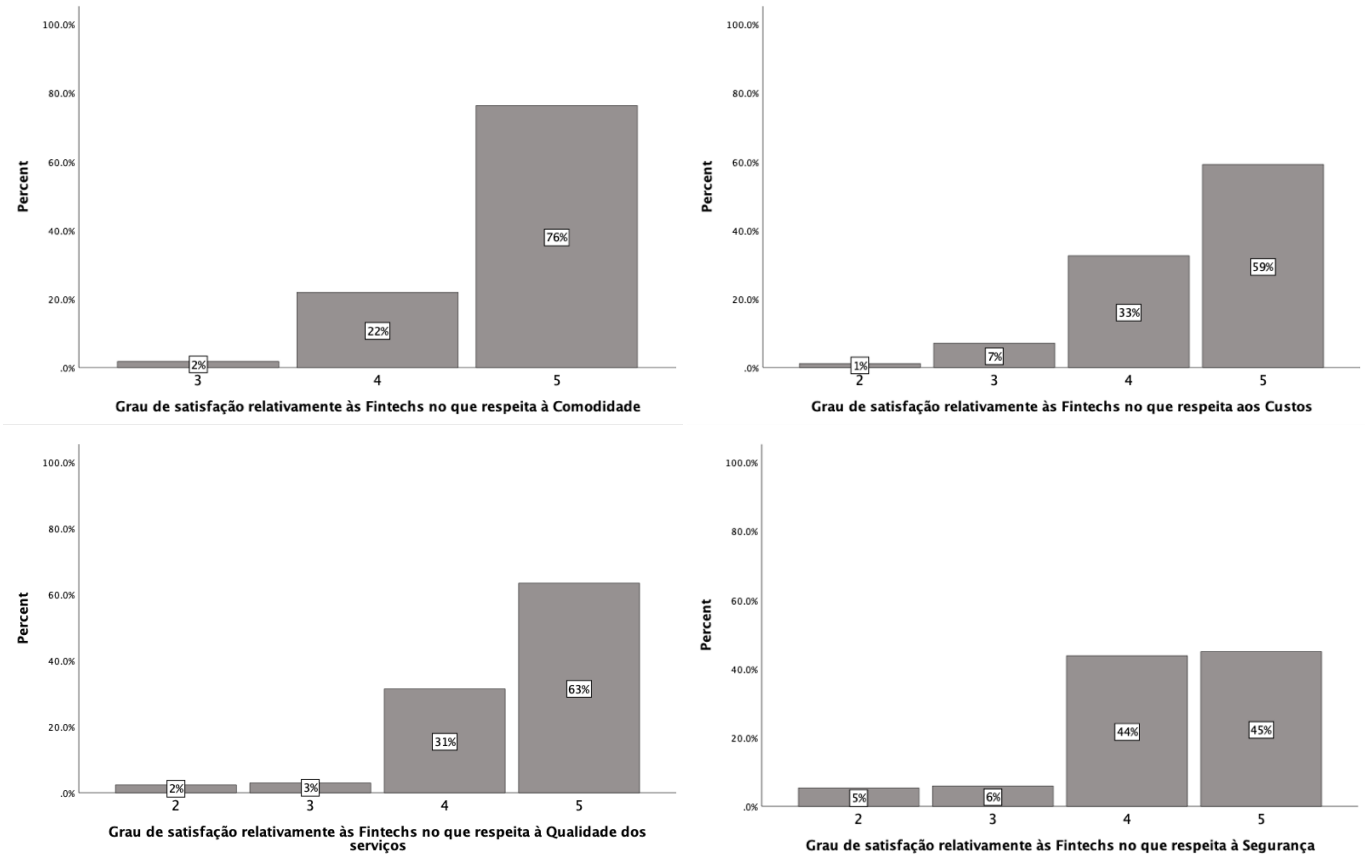


Figura D4: Grau de satisfação relativamente aos serviços de Fintech. Fonte: Elaboração própria

Anexo D5

Quadro D4: Motivos de nunca ou raramente utilizar serviços digitais

Case Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
$Motivos_nao_utilizacao[a]	25	12.3%	179	87.7%	204	100.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

$Motivos_nao_utilizacao Frequencies

		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
$Motivos_nao_utilizacao[a]	Falta de segurança	9	23.1%	36.0%
	Falta de conhecimento	7	17.9%	28.0%
	Pouco à vontade com a internet	5	12.8%	20.0%
	Prefere atendimento personalizado	15	38.5%	60.0%
	Outro	3	7.7%	12.0%
Total		39	100.0%	156.0%

a. Dichotomy group tabulated at value 1.

Fonte: Elaboração própria

Anexo D6

Quadro D5: 'Fintechs representam uma ameaça?' vs 'Bancos tradicionais conseguem competir a nível digital?'

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Fintechs representam uma ameaça? * Bancos tradicionais conseguem competir com as Fintechs a nível digital?	194	95.1%	10	4.9%	204	100.0%

Fintechs representam uma ameaça? * Bancos tradicionais conseguem competir com as Fintechs a nível digital? Crosstabulation

			Bancos tradicionais conseguem competir com as Fintechs a nível digital?			
			Sim	Não	Talvez	Total
Fintechs representam uma ameaça?	Sim, totalmente	Count	5	31	3	39
		% within Fintechs representam uma ameaça?	12.8%	79.5%	7.7%	100.0%
	Sim, mas os bancos podem adaptar-se	Count	43	17	35	95
		% within Fintechs representam uma ameaça?	45.3%	17.9%	36.8%	100.0%
	Não, os bancos continuarão predominantes	Count	24	2	12	38
		% within Fintechs representam uma ameaça?	63.2%	5.3%	31.6%	100.0%
	Não tenho opinião	Count	5	0	17	22
		% within Fintechs representam uma ameaça?	22.7%	0.0%	77.3%	100.0%
Total		Count	77	50	67	194
		% within Fintechs representam uma ameaça?	39.7%	25.8%	34.5%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	92.538[a]	6	<.001
Likelihood Ratio	88.536	6	<.001
Linear-by-Linear Association	2.275	1	.131
N of Valid Cases	194		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 5.67.

Fonte: Elaboração própria

Anexo D7

Quadro D6: 'Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?' vs 'Entidade confia mais para guardar o seu dinheiro?'

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores? * Entidade confia mais para guardar o seu dinheiro?	204	100.0%	0	0.0%	204	100.0%

Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores? * Entidade confia mais para guardar o seu dinheiro? Crosstabulation

			Entidade confia mais para guardar o seu dinheiro?				
			Bancos Tradicionais	Fintechs	Ambos de igual forma	Nenhum	Total
Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?	Não	Count	11	5	1	2	19
		% within Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?	57.9%	26.3%	5.3%	10.5%	100.0%
	Sim	Count	41	8	39	2	90
		% within Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?	45.6%	8.9%	43.3%	2.2%	100.0%
	Não sei	Count	59	3	24	9	95
		% within Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?	62.1%	3.2%	25.3%	9.5%	100.0%
Total		Count	111	16	64	13	204
		% within Considera que a regulação das Fintechs é suficiente para garantir a segurança dos utilizadores?	54.4%	7.8%	31.4%	6.4%	100.0%

Fonte: SPSS

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	27.168[a]	6	<.001
Likelihood Ratio	27.210	6	<.001
Linear-by-Linear Association	.106	1	.744
N of Valid Cases	204		

a. 2 cells (16.7%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.21.

Fonte: Elaboração própria