

Intenção de Continuidade de Fintechs: Um Estudo Sobre Usuários de Bancos Digitais

MAURÍCIO BERGMANN

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

ANTONIO CARLOS GASTAUD MAÇADA

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL (UFRGS)

Agradecimento à órgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001 e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

Intenção de Continuidade de Fintechs: Um Estudo Sobre Usuários de Bancos Digitais

1. INTRODUÇÃO

Os usuários de serviços financeiros exigem cada vez mais que os serviços oferecidos sejam mais práticos, que possam ser operados independentemente da localização e do tempo, e com os custos menores (GOMBER; KOCH; SIERING, 2017). Sob este compasso, surgiram as *fintechs*, que são empresas inovadoras ativas no setor financeiro que fazem uso da disponibilidade de comunicação, da onipresença da internet e do processamento automatizado de informações (MILIAN; SPINOLA; CARVALHO, 2019), se destacando pela qualidade e diversidade dos serviços prestados através das tecnologias (LEE; SHIN, 2018).

No Brasil, o número de *fintechs* disparou nos últimos anos, atingindo um total de 604 iniciativas ao final do primeiro semestre de 2019, um aumento de 33% em comparação ao mesmo período de 2018. Neste contexto, os bancos digitais, que fornecem serviços bancários através de plataformas digitais, estão entre as *fintechs* que mais crescem no Brasil nos últimos anos. No ano passado, o crescimento foi de 50% destas iniciativas, contando atualmente com 12 *fintechs* (FINTECHLAB, 2019).

Uma destas *fintechs*, o banco digital Nubank, obteve R\$ 250 milhões de investimentos através de fundos de investidores, destacando-se como maior investimento em *fintechs* da América Latina, virando símbolo do crescimento das *fintechs* no Brasil, atingindo a internacionalização (BID, 2018; DELOITTE, 2017). Os bancos digitais têm atraído cada vez mais a atenção dos usuários de serviços bancários, segundo pesquisa do instituto QualiBest (2019), que realiza pesquisas de mercado no Brasil, a maior parte dos usuários de bancos digitais brasileiros procura estes bancos devido ao valor reduzido de tarifas bancárias, pela praticidade proporcionada e por serem 100% digitais.

Conforme pesquisa da organização The Clearing House (2018), que realiza pesquisas e análises de dados relacionados a finanças, 67% dos usuários de *fintechs* se preocupam com os riscos inerentes a sua utilização, como privacidade e compartilhamento de dados. Por outro lado, a confiança e os benefícios percebidos são fatores relevantes que se relacionam com a utilização de serviços financeiros, porque os usuários precisam confiar e perceber benefícios com a utilização da tecnologia envolvida (FUNGÁČOVÁ; HASAN; WEILL, 2019; LEE, 2009). Comparado aos bancos tradicionais, nos quais estão mais tempo no mercado e são mais conhecidos pelo público, os bancos digitais são considerados um fenômeno emergente que ainda carece de maior consolidação no mercado, tornando-se importante o estudo de fatores que levam a intenção de continuidade destas tecnologias (DHAR; STEIN, 2017; PWC, 2018).

A literatura tem se dedicado em analisar fatores que impactam principalmente a adoção de serviços bancários digitais nos últimos anos (BAABDULLAH et al., 2019; SHARMA; SHARMA, 2019). No contexto brasileiro, há apenas dois estudos que envolvem a adoção de serviços bancários digitais (CRUZ et al., 2010; MALAQUIAS; HWANG, 2016). Há uma escassez de estudos que visam compreender aspectos da pós-adoção neste contexto, que possui perspectivas diferentes, e procura avaliar aspectos que se relacionam com o uso da tecnologia (ADAPA; ROY, 2017; HANAFIZADEH; KEATING; KHEDMATGOZAR, 2014).

O presente trabalho tem como objetivo analisar o papel dos benefícios percebidos, da confiança e dos riscos percebidos na intenção de continuidade de *fintechs*, especificamente analisando usuários de bancos digitais. O artigo está estruturado da seguinte forma: na seção 2 são apresentados o referencial teórico e o desenvolvimento das hipóteses, juntamente com o modelo de pesquisa; a seção 3 apresenta o método da pesquisa; na seção 4 a análise e a apresentação dos resultados; na seção 5 a discussão dos resultados, implicações teóricas e práticas; e por fim na seção 6 a conclusão é apresentada.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção, apresentamos o referencial teórico. Começamos com o conceito de *fintechs* e bancos digitais, seguido pelos benefícios percebidos, confiança, riscos percebidos e intenção de continuidade.

2.1 *Fintechs*

As *fintechs* (união das palavras *financeira* e *technology*) são empresas que se utilizam da tecnologia para proporcionar novas soluções para o mercado de serviços financeiros e atender as necessidades dos seus usuários. Estas empresas se apresentam como uma alternativa ágil e inovadora comparada às estruturas tradicionais do setor financeiro, com serviços que se diferenciam pela qualidade, rapidez e custos, focados nas necessidades de seus clientes (GOMBER et al., 2018). O Quadro 1 apresenta exemplos de serviços habilitados por *fintechs*:

Quadro 1 – Os Principais Serviços Habilitados por Fintechs

Serviços	Descrição	Autores
Empréstimos	Plataformas P2P que facilitam a aproximação de quem pode emprestar e de quem necessita de um empréstimo.	XU; CHAU, 2018
Pagamentos	Plataformas que realizam transações de compra e venda digitalmente de maneira simples e eficiente.	KAZAN et al., 2018
Criptomoedas e Blockchain	Plataformas que possibilitam transações entre partes, utilizando a tecnologia <i>blockchain</i> , e em sua maioria utilizam criptomoedas nas operações, como o bitcoin.	MAI et al., 2018
Bancos Digitais	Plataformas que possibilitam aos usuários a realização de transações bancárias em um ambiente totalmente online, através de dispositivos móveis.	GOMBER et al., 2018
Crowdfunding	Plataformas que realizam a captação de recursos financeiros de forma coletiva, para diversas finalidades, como causas sociais e novos projetos empreendedores.	BURTCH; HONG; LIU, 2018

Fonte: Elaborado pelos autores

Para fins de pesquisa, analisaremos os bancos digitais que se constituem de bancos nos quais seus clientes realizam suas operações (pagamentos, transferências e gestão financeira, por exemplo), em ambientes totalmente digitais, utilizando intensivamente a tecnologia, acessada por meio de dispositivos móveis (HILL, 2018). Para o atendimento destes clientes, estes bancos utilizam principalmente canais de acesso remoto por meio de hardwares e softwares modernos. A principal diferença comparado aos bancos tradicionais é que os bancos digitais buscam a digitalização de grande parte dos serviços prestados, proporcionando economia financeira e de tempo (BATAEV; PLOTNIKOVA, 2019; HANAFIZADEH; KEATING; KHEDMATGOZAR, 2014).

Com a criação de novas soluções no mercado, com um grande poder disruptivo, os bancos digitais têm crescido substancialmente. O fato de oferecer uma gama de serviços, com acesso facilitado, tem atraído cada vez mais usuários (CASANOVA et al., 2018).

2.2 Benefícios Percebidos

Os benefícios percebidos são definidos como as percepções do usuário do potencial em que a tecnologia envolvida nas operações bancárias na qual utiliza irá ocasionar um resultado positivo (RYU, 2018). Os benefícios percebidos podem ser categorizados como vantagens diretas e indiretas. As vantagens diretas são aqueles benefícios imediatos e tangíveis que o usuário já usufrui ao usar o banco digital, como, por exemplo, pagar uma conta com rapidez e

praticidade e os custos menores que serviços bancários tradicionais. As vantagens indiretas são benefícios que são menos tangíveis e de difícil mensuração, como, por exemplo a onipresença do banco digital, que está em qualquer hora e em qualquer lugar disponível (KOOHIKAMALI; FRENCH; KIM, 2019; LEE, 2009).

Ao usar continuamente serviços baseados em tecnologia, e obtendo benefícios com o seu uso, o usuário tem a intenção de continuidade (HAN et al., 2018). Estudos anteriores consideraram os benefícios percebidos com um importante fator que pode influenciar na intenção de continuidade, em diferentes aplicações, como redes sociais (LI; WANG, 2017) aplicativos móveis (DING; CHAI, 2015), m-banking (SIYAL et al., 2019) e *fintechs* (RYU, 2018).

Desta forma, apresenta-se a seguinte hipótese:

H1: Os benefícios percebidos estão positivamente associados a intenção de continuidade.

2.3 Confiança

A confiança é um conceito oriundo da sociologia que vem sendo estudado por diversos campos, sendo que sua definição pode ser abordada de maneiras distintas conforme a perspectiva adotada, devido a sua multidimensionalidade (BÜLBÜL, 2013; FUNGÁČOVÁ; HASAN; WEILL, 2019).

Gefen, Benbasat e Pavlou (2008) afirmaram a importância de estudar a confiança em cenários nos quais a tecnologia é emergente e está inserida em ambientes totalmente online, propondo uma agenda de pesquisa da área de TI, apontando a confiança e riscos percebidos como construtos relevantes para estudo, que são tratados na presente pesquisa.

A confiança é definida como quando o cliente acredita na honestidade e integridade da empresa na qual está oferecendo o produto e/ou serviço (HAMIDI; SAFAREEYEH, 2019), baseando-se na sua experiência como usuário ao utilizar uma tecnologia bancária e depende da capacidade dos bancos digitais em se comportarem de maneira confiável, visando atender aos interesses de seus clientes de maneira satisfatória (JÄRVINEN, 2014). Tratando-se de um ambiente digital, a confiança não é fácil de adquirir, pois, requer tempo para que o usuário acredite na tecnologia na qual está utilizando, e é através das interações ao longo do tempo que a confiança tende a aumentar (KINGSHOTT; SHARMA; CHUNG, 2018).

A confiança vem sendo estudada em diversos contextos se relacionando com a intenção de continuidade, como de serviços bancários (ALDAS-MANZANO et al., 2011), internet banking (ADAPA; ROY, 2017), serviços móveis (ZHOU; LU, 2011), sistemas de pagamentos móveis (CHEN; LI, 2017; ZHOU, 2013) e mobile banking (MALAQUIAS; HWANG, 2016; SHAIKH; KARJALUOTO; CHINJE, 2015; SHARMA; SHARMA, 2019).

Desta forma, apresenta-se a seguinte hipótese:

H2: A confiança está positivamente associada a intenção de continuidade.

2.4 Riscos Percebidos

A primeira abordagem sobre os riscos percebidos surgiram na literatura de marketing, por Bauer (1960), que estudou o comportamento do consumidor, compreendendo os riscos percebidos como compostos de incertezas e consequências de perdas desfavoráveis com que o consumidor espera para determinado produto e/ou serviço, ressaltando como um fator importante a ser considerado para analisar fenômenos relacionados a usuários.

Com o passar do tempo, e o rápido crescimento tecnológico, este conceito foi introduzido na literatura de TI, considerado como uma incerteza percebida em relação às possíveis consequências negativas do uso de um produto e/ou serviço (FEATHERMAN; PAVLOU, 2003). No que tange aos bancos digitais, referem-se a uma possibilidade de perda

por um usuário ao realizar alguma transação no ambiente digital (LEE, 2009), esta incerteza é oriunda da probabilidade de haver um resultado negativo no manuseio de uma tecnologia (GUPTA et al., 2017). A mobilidade envolvida no uso do banco digital é um fator de risco relevante, pois, apresenta ameaças diretas ao usuário, como perdas financeiras, uso indevido de dados pessoais e extravio de dispositivos móveis (SIYAL et al., 2019).

Tratando-se de um construto multidimensional, as dimensões do risco podem variar de conforme o produto e/ou serviço analisado (KASSIM; RAMAYAH, 2015). Em estudos voltados a serviços bancários móveis, Lee (2009) apontou seis dimensões: desempenho, social, financeiro, privacidade, tempo e psicológico, enquanto Thakur e Srivastava (2014) apontam três: segurança, privacidade e monetário. Hu et al. (2019) aponta apenas duas: financeiro e de segurança. Para o presente estudo, adotou-se três dimensões, baseadas no estudo de Ryu (2018), voltado especificamente a *fintechs*. As dimensões de risco que se associam positivamente aos riscos percebidos são: financeiro, segurança e operacional. As conceituações das dimensões estão expostas no quadro abaixo:

Quadro 2 – Dimensões Associadas aos Riscos Percebidos

Dimensões de Risco	Descrição	Autores
Financeiro	Perda potencial monetária decorrente de transações financeiras, pode estar associada, por exemplo, ao mal funcionamento de sistemas (risco operacional) e fraudes financeiras (risco de segurança).	LAROCHE et al., 2004; LEE, 2009; NGUYEN; GALLERY; NEWTON, 2019
Operacional	Perda potencial decorrente de falhas nos processos internos e/ou sistemas com funcionamento inadequado que levem ao prejuízo do usuário.	RYU, 2018; SUH; NICOLAIDES; TRAFFORD, 2019
Segurança	Perda potencial decorrente de fraudes, onde hackers acessam e roubam dados pessoais e bancários, comprometendo a segurança das transações financeiras	CHAUHAN; YADAV; CHOUDHARY, 2019; DAMGHANIAN et al., 2014; RYU, 2018

Estudos anteriores apontaram os riscos percebidos como um construto relevante que influencia negativamente na intenção de continuidade, como em sistemas de pagamentos móveis (LÍEBANA-CABANILLAS; MOLINILLO; RUIZ-MONTAÑEZ, 2019; SHAO et al., 2019), aplicativos de compras móveis (CHOPDAR; SIVAKUMAR, 2019), internet banking e m-banking (CHAVALI; KUMAR, 2018; CHEN, 2013; ROY et al., 2017; YUAN et al., 2016) e *fintechs* (RYU, 2018). Desta forma, apresentam-se as seguintes hipóteses:

H3: Os Riscos Percebidos estão negativamente associados a Intenção de Continuidade.

H4: O Risco Financeiro está positivamente associado aos Riscos Percebidos.

H5: O Risco de Segurança está positivamente associado aos Riscos Percebidos.

H6: O Risco Operacional está positivamente associado aos Riscos Percebidos.

2.5 Intenção de Continuidade

A Teoria de Desconfirmação da Expectativa, proposta por Oliver (1980), tem sua origem no marketing, e procura explicar antecedentes e consequentes que influenciam a satisfação pós-compra de determinado produto e/ou serviço. Com base nesta teoria, Bhattacharjee (2001) propôs o Modelo de Continuidade de Sistemas de Informação, para explicar o comportamento de pós-adoção de tecnologias da informação por seus usuários, com base na intenção de continuidade, onde sua principal premissa é que a intenção de continuidade está baseada em experiências de uso da tecnologia, que afetam a utilidade percebida do usuário e consequentemente a probabilidade do usuário continuar ou descontinuar o uso da tecnologia. Com base neste modelo, o presente estudo propõe um modelo multidimensional, reunindo os

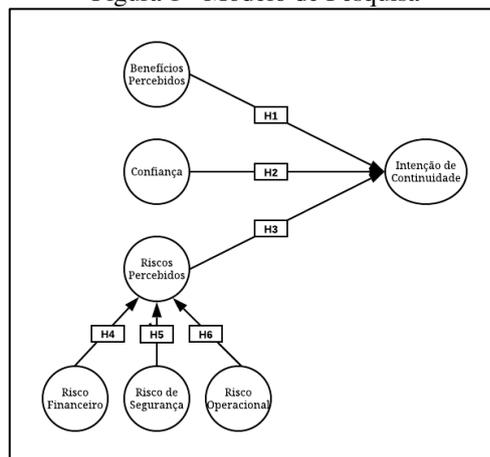
construtos Benefícios Percebidos, Confiança, Riscos Percebidos, Risco Financeiro, Risco de Segurança, Risco Operacional e Intenção de Continuidade.

A intenção de continuidade descreve a decisão do usuário de continuar usando uma TI específica na qual o indivíduo já está utilizando. Os usuários detêm expectativas com base no que esperam ao utilizar a tecnologia, que geram percepções do seu uso, sendo fatores importantes que devem ser considerados para avaliar a pós-adoção da tecnologia, e tem atraído a atenção dos pesquisadores (BHATTACHERJEE; PEROLS; SANFORD, 2008; NABAVI et al., 2016).

Diversos estudos tem avaliado a intenção de continuidade de tecnologias, com base em Bhattacharjee (2001), demonstrando a relevância do tema, como serviços de internet banking e m-banking (ALGHAMDI et al., 2018; OERTZEN; ODEKERKEN-SCHRÖDER, 2019; OFORI et al., 2017), aplicativos de comunicação móvel (WANG; OU; CHEN, 2019), serviços de armazenamento em nuvem (YANG; LIN, 2015) e serviços de pagamentos móveis (ZHOU, 2013).

Na Figura 1 está exposto o modelo de pesquisa, as relações estruturais entre os construtos e as hipóteses a serem testadas.

Figura 1 - Modelo de Pesquisa



Fonte: Elaborado pelos autores

3. MÉTODO

O presente estudo, de caráter exploratório, foi realizado através de uma pesquisa de natureza quantitativa e teve a sua coleta de dados realizada por uma *survey* online. A população alvo desta pesquisa foram usuários de bancos digitais brasileiros, que são considerados *fintechs* (FINTECHLAB, 2019). Para efetuar a validade de face e conteúdo do instrumento foram adotadas três diligências. Primeiro, o questionário foi analisado por um doutor e uma doutoranda, especialistas na área de TI, os quais propuseram adequações no instrumento de pesquisa. Após, foi encaminhado o instrumento para 5 usuários de bancos digitais, para verificar se a compreensão dos itens da pesquisa estava adequada. E por último foi realizada uma *survey* pré-teste com 33 respondentes.

O instrumento de coleta de dados foi operacionalizado pela plataforma *Google Forms*, e foi composto por duas partes, onde foram expostos 7 construtos e 20 itens. A primeira refere-se a informações gerais do respondente e a segunda trata das questões relacionadas ao uso de bancos digitais. Foi utilizada a escala *Likert* de 7 pontos, variando entre discordo totalmente e concordo totalmente.

O questionário foi compartilhado pelas redes sociais, que se tornaram um importante meio para os pesquisadores compartilharem suas pesquisas com rapidez e eficiência e, neste

contexto específico, pelo motivo que nas redes formaram-se muitos grupos e comunidades que reúnem usuários que trocam informações e dúvidas sobre os bancos digitais, facilitou a obtenção de respondentes (HILL; DEAN; MURPHY, 2013). Foram obtidos 132 respondentes, sendo que 7 foram classificados como outliers (que utilizam uma mesma escala em todas as questões propostas).

Nas etapas de coleta, validação de instrumento e análise de dados foram utilizadas as recomendações de Hair et al. (2017). A pesquisa abordou uma amostra por conveniência ou não probabilística. O número final de respostas válidas foi de 125 questionários, portanto, acima do número mínimo de 77 respondentes. A estimativa foi realizada através do software GPower 3.1.9.4 (FAUL et al., 2007).

Tendo em vista o caráter preditivo da pesquisa, foi adotado o PLS-SEM como método para testar as hipóteses propostas no modelo, seguindo as recomendações de Hair et al. (2017). A análise estatística dos dados foi realizada através dos softwares SPSS e SmartPLS 3.0. Esse último, indicado para análise de modelos de equações estruturais auxiliou na estimação do modelo de mensuração e estrutural. Adicionalmente, o Excel foi utilizado para tabular a base de dados. Na próxima seção estão expostos os resultados obtidos e as análises efetuadas.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

4.1 Perfil dos Respondentes

Foram obtidos dados majoritariamente de pessoas até 35 anos, que cursaram ou cursam ensino superior e que são usuários de uma ou mais *fintechs*, onde no mínimo uma destas são bancos digitais. Referente ao uso, a maioria é usuário há até 1 ano (60,8%). Na tabela 1 são apresentados os dados referentes ao perfil dos respondentes da presente pesquisa.

Tabela 1 – Perfil dos Respondentes

Divisão	Frequência	Percentual
Gênero		
Masculino	74	59,2%
Feminino	51	40,8%
Idade		
18-25	48	38,4%
26-35	62	49,6%
36-45	11	8,8%
Mais de 46	4	3,2%
Formação		
Ensino Médio Completo	9	7,2%
Ensino Superior Incompleto	52	41,6%
Ensino Superior Completo	54	43,2%
Pós-Graduação	5	4%
Outros	5	4%
Qual(is) fintech(s) você utiliza? *		
Nubank	110	88%
Banco Inter	37	29,6%
Neon	7	5,6%
Outros	18	14,4%
Há quanto tempo aproximadamente que você é usuário de uma fintech?		
Até 1 ano	76	60,8%
Mais de 1 ano	49	39,2%

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

Nota*: Foram citados 22 fintechs diferentes, sendo que alguns usuários utilizam mais de 1 fintech, apenas foram considerados os bancos digitais para fins de ilustração.

4.2 Modelo de Mensuração

Para efetuar a validade e a confiabilidade do modelo de pesquisa final, empregaram-se as recomendações de Hair et al. (2017). Para averiguar a confiabilidade, foi calculado a Confiabilidade Composta (CC). Na sequência, foi analisada a validade convergente e discriminante do instrumento, utilizando-se dos valores obtidos pela variância média extraída (AVE) e do critério de Fornell-Larcker.

Na Tabela 2 são apresentados os resultados obtidos para o Confiabilidade Composta (CC) e Variância Média Extraída (AVE).

Tabela 2 – Confiabilidade Composta e Variância Média Extraída

CONSTRUTOS	CC	AVE
BP	0,796	0,566
CONF	0,828	0,617
RP	0,822	0,610
RFIN	0,841	0,726
RSEG	0,853	0,744
ROPE	0,882	0,788
IC	0,816	0,598

Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

A Confiabilidade Composta (CC) é uma estimativa da confiabilidade da pesquisa e representa o percentual de variância dos construtos que é livre de erro aleatório, a CC é considerada mais adequada que o Alfa de Cronbach, pois oferece uma melhor estimativa da variância distribuída por seus indicadores (HAIR et al., 2014). A CC pode variar de 0 a 1, sendo que quanto mais próximo de 1, maior será a confiabilidade, sendo que valores entre 0,7 e 0,95 são satisfatórios, enquanto valores acima de 0,95 são problemáticos (HAIR et al., 2017). Conforme a tabela, todos os índices estão acima de 0,79, mostrando que os valores são satisfatórios e confirmando a confiabilidade composta do instrumento.

O AVE mede a quantidade de variância dos indicadores especificados em uma variável, sendo que, valores acima de 0,5 são considerados aceitáveis (HAIR et al., 2017; KOUFTEROS, 1999). Todos os valores estão acima de 0,56, podendo afirmar que os itens explicam ao menos a metade da variância do modelo, assegurando a validade convergente das variáveis. Os valores da AVE são utilizados para determinar a validade discriminante do instrumento.

Ressalta-se que os resultados apresentados na tabela 2 foram obtidos com a exclusão de dois itens do instrumento original (BP3 e CONF4), por apresentarem índices baixos em suas cargas fatoriais, o que pode influenciar negativamente a confiabilidade do instrumento (HAIR et al., 2017).

A validade discriminante (VD), segundo Hair et al. (2017) é o ponto até onde o construto não se relaciona com as medidas dos outros construtos, ou seja, o grau em que essas medidas se diferenciam entre si. Para calcular a VD, utilizou-se o critério de Fornell-Larcker.

Este critério utiliza a tabela de correlação das variáveis para efetuar a validade, a raiz quadrada da AVE foi calculada para cada construto e foi posta na diagonal principal da tabela de correlação (valores em negrito) e os coeficientes de correlação entre os construtos aparecem nas demais células. Para obter-se validade discriminante do instrumento, a raiz quadrada da AVE de cada construto deve ser maior que as correlações entre os construtos (HAIR et al., 2017). Conforme os dados obtidos, segundo este critério, é possível obter a validade discriminante do instrumento, pois todos os valores estão acima dos demais coeficientes de correlação. Na tabela 3 apresenta-se a validade discriminante, segundo o critério de Fornell-Larcker.

Tabela 3 - Validade Discriminante – Critério de Fornell-Larcker

	BP	CONF	RP	RFIN	RSEG	ROPE	IC
BP	0.752						
CONF	0.325	0.785					
RP	-0.294	-0.471	0.781				
RFIN	-0.212	-0.459	0.710	0.852			
RSEG	-0.123	-0.531	0.536	0.525	0.863		
ROPE	-0.278	-0.470	0.472	0.451	0.508	0.888	
IC	0.526	0.593	-0.517	-0.456	-0.322	-0.350	0.774

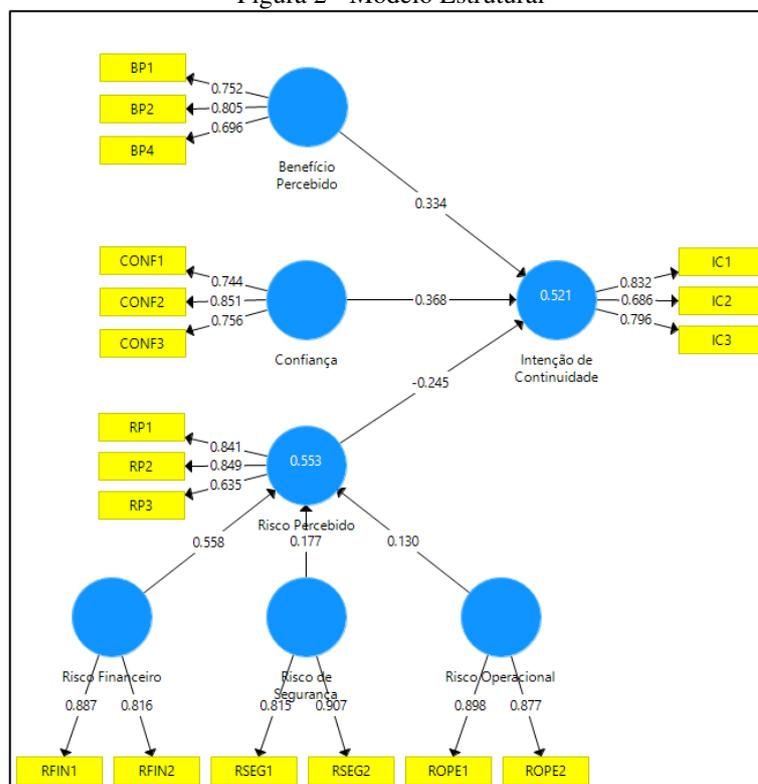
Fonte: Dados da Pesquisa (2019)

4.3 Modelo Estrutural

Para efetuar o modelo estrutural, utilizou-se o modelo de Mínimos Quadrados Parciais para estimar as relações entre os construtos do modelo. A figura 2 demonstra o modelo de pesquisa e os valores dos coeficientes obtidos.

Os valores atribuídos ao Coeficiente de Determinação (R^2), indicam a qualidade do modelo proposto, posto que R^2 representa o quanto a variação da variável é explicada pela variável dependente (HAIR et al., 2017), utilizando uma significância de 99%. O valor de R^2 obtido para o construto Intenção de Continuidade foi de 0,521, ou seja, o construto obteve 52,1% da sua variação explicada pelos construtos Benefícios Percebidos, Confiança e Riscos Percebidos. Já o construto Riscos Percebidos obteve o coeficiente de 0,553, possuindo 55,3% da sua variação explicada pelos construtos Risco Financeiro, Risco de Segurança e Risco Operacional.

Figura 2 - Modelo Estrutural



Fonte: Elaborado pelos autores

Através do software SmartPLS, foi realizada técnica de reamostragem *bootstrapping*, com utilização de 5000 amostras, para assegurar a estabilidade na determinação dos erros padronizados. A análise de colinearidade foi efetuada observando o Fator de Inflação de Variância (VIF), para que não haja uma relação negativa de colinearidade entre os itens do modelo, os valores devem estar entre 0.20 e 5 (HAIR et al., 2017). Os valores obtidos ficam entre 1.06 e 2.08, portanto considerados satisfatórios.

Para a validação das hipóteses do modelo, foi realizada a análise dos coeficientes de caminho. Os resultados dos valores de “t” representam a relação entre os valores originais dos dados e aqueles obtidos pela técnica de reamostragem e, para testes de duas caudas, devem apresentar índices acima de 2.57 ($p < 0.01$) (HAIR et al., 2017), já os valores de “p” apontam o nível de significância da amostra. Os resultados são apresentados na tabela 4.

Tabela 4 - Resultado das análises de caminhos e teste de hipótese

Relacionamentos estruturais	Coefficiente de Caminho	Valor t	Valor p	Resultado
H1: BP -> IC	0.334	3.797*	0.000	Suportada
H2: CONF -> IC	0.368	4.491*	0.000	Suportada
H3: RP -> IC	-0.245	2.800*	0.005	Suportada
H4: RFIN -> RP	0.558	8.180*	0.000	Suportada
H5: RSEG -> RP	0.177	2.637*	0.008	Suportada
H6: ROPE -> RP	0.130	1.697	0.090	Não Suportada

Fonte: Dados da pesquisa (2019)

Nota: (a) t-values for two-tailed test: * t-value 2.57 (nível de significância =99%) (Hair et al., 2017).

As hipóteses H1, H2, H3, H4 e H5 foram suportadas, evidenciando que os Benefícios Percebidos e a Confiança se relacionam positivamente com a Intenção de Continuidade, já os Riscos Percebidos se relacionam negativamente com a Intenção de Continuidade. O Risco Financeiro e Risco de Segurança estão positivamente associados aos Riscos Percebidos pelos usuários de bancos digitais. Referente aos coeficientes de caminho, pode-se afirmar que a Confiança ($\beta=0,368$) possui a relação mais representativa com a Intenção de Continuidade, já o Risco Financeiro ($\beta=0,558$) é a dimensão de risco mais associado positivamente com os Riscos Percebidos.

A relevância preditiva do modelo foi observada através do índice de Stone-Geisser (Q^2), que avalia a qualidade de predição do modelo, através dos construtos endógenos – Riscos Percebidos (RP) e Intenção de Continuidade (IC) - e é calculada através do procedimento *blindfolding* no software SmartPLS. Os valores obtidos foram maiores que zero, que asseguram que o modelo possui relevância preditiva (HAIR et al., 2017).

Adicionalmente, foi efetuado o teste de um fator de Harman, para verificar a possibilidade de haver viés de método comum nos dados obtidos, neste teste todos os itens foram reduzidos a um único fator e a variância foi calculada, através do software SPSS. O resultado obtido foi de 35.35%, inferior ao índice máximo de 50%, indicando não haver viés no presente estudo (PODSAKOFF et al., 2003).

5. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como principais resultados, pode-se afirmar que a confiança é o fator crítico da intenção de continuidade para os usuários de bancos digitais, o que corrobora com estudos anteriores (SHARMA; SHARMA, 2019; ZHOU, 2013). Os usuários ao utilizar uma tecnologia bancária passam a ficar mais seguros e confortáveis com seu uso, passando a criar a confiança para realizar suas operações financeiras e ter uma boa experiência de uso, motivando a intenção de continuidade (ADAPA; ROY, 2017; CHEN; LI, 2017; SHAREEF et al., 2018). A confiança é um fator crítico muito importante para a intenção de continuidade, pois ajuda o usuário a lidar

com a incerteza, principalmente tratando-se de um serviço de banco digital, que é caracterizado pela intangibilidade, não-padronização e complexidade, onde para seu acesso são utilizados dispositivos móveis e a impessoalidade envolvida pode levar ao receio da utilização (ALDAS-MANZANO et al., 2011; SHAO et al., 2019).

Identificou-se que os benefícios percebidos foram associados positivamente com a intenção de continuidade, resultado que corrobora com estudos anteriores (RYU, 2018; SIYAL et al., 2019), demonstrando que os benefícios percebidos ao utilizar a tecnologia, como a conveniência e os custos, são importantes para determinar a intenção de continuidade. O mundo dos serviços financeiros tem mudado rapidamente, onde os players estão investindo cada vez mais na informatização, e seus usuários tendem a procurar e manter-se utilizando cada vez mais serviços que ofereçam benefícios superiores aos convencionais (KUO-CHUEN; TEO, 2015), os bancos digitais procuram diferenciar-se das instituições tradicionais, oferecendo mais benefícios, baseados na inovação e digitalização, e tendem a motivar a intenção de continuidade (SIYAL et al., 2019).

No que tange aos riscos percebidos, há relação negativa com a intenção de continuidade, pode-se concluir que as tecnologias voltadas a serviços bancários ainda carecem de maior consolidação no mercado e seus usuários podem se sentir inseguros ao utilizá-las. O impacto negativo dos riscos percebidos exerce um papel essencial na formação das crenças e percepções dos usuários, que conseqüentemente afetam suas atitudes e intenções de continuidade para o uso de bancos digitais (ROY et al., 2017). O risco financeiro e risco de segurança foram associados positivamente aos riscos percebidos, o que está de acordo com estudos anteriores (CHAVALI; KUMAR, 2018; HU et al., 2019; RYU, 2018), este resultado indica uma preocupação crescente com a segurança no ambiente digital voltado aos serviços bancários, pois há o risco de perdas financeiras, demonstrando que por mais que os usuários utilizem os bancos digitais com uma alternativa aos meios tradicionais, os riscos envolvidos podem levar a uma descontinuidade de uso caso se concretizem em suas operações.

Entretanto, o risco operacional não foi positivamente associado aos riscos percebidos, e pode ser explicado pelo fato de que há a possibilidade dos usuários não terem enfrentado problemas operacionais com o uso dos bancos digitais, e, portanto, não consideram o risco operacional como associado a um risco percebido. Este resultado também pode ter relação com a confiança, que foi o fator que mais impacta a intenção de continuidade, sugerindo que os usuários confiam nos bancos digitais que estão utilizando, e não consideram que os riscos operacionais, oriundos de falhas internas, possam vir a ocorrer (SHAIKH; KARJALUOTO; CHINJE, 2015).

Outro fator relevante neste contexto é o fato que o risco operacional possui um efeito adverso no desempenho e sustentabilidade dos bancos, e tem atraído muita atenção dos bancos para reduzi-lo (ARHENFUL; YEBOAH; TACKIE, 2019). No Brasil, muitos dos problemas que geram insatisfação e levam os usuários a deixar de usar os bancos tradicionais e migrar para os bancos digitais são oriundos de problemas operacionais. Os bancos digitais, ao utilizar intensivamente tecnologia, adotam muitos procedimentos que permitem o monitoramento e controle de riscos, principalmente os operacionais, que podem ser mitigados ao ponto de que os usuários não percebam a possibilidade de eles ocorrerem.

É importante destacar que o cenário brasileiro oferece uma série de particularidades que devem ser consideradas neste estudo. Bem antes do surgimento dos bancos digitais, nosso país já convivia com constantes fraudes e golpes relacionados aos sistemas bancários, amplamente divulgado nas grandes mídias, como televisão e internet, o que gera um receio maior dos usuários. Neste sentido, a tecnologia vem exercendo um papel cada vez mais fundamental para mitigar este tipo de evento, sendo que os bancos digitais prezam muito pela segurança e privacidade dos usuários, possuindo diversos mecanismos de proteção.

Os resultados obtidos corroboram com este cenário, pois o usuário de serviços bancários pode estar sujeito a perdas financeiras e vazamento de informações. A confiança, neste sentido, é um importante preditor para a intenção de continuidade, pois assim o usuário, por mais que perceba que há riscos envolvidos nas operações, prossiga com sua utilização. Os benefícios percebidos, da mesma forma, visto que o usuário além de utilizar estas tecnologias, necessita verificar os benefícios que justifiquem o fato de estar expostos a riscos em um ambiente digital.

5.1 Implicações Teóricas

Com base em diversos autores, como Bhattacharjee (2001), Gefen, Benbasat e Pavlou (2008), Adapa e Roy (2017) e Ryu (2018), o presente estudo procurou contribuir para as pesquisas que avaliam aspectos da pós-adoção das tecnologias da informação, combinando um modelo multidimensional para verificar a intenção de continuidade de bancos digitais brasileiros, considerados *fintechs*, que não haviam anteriormente sido pesquisados em estudos acadêmicos. O modelo de pesquisa adotado pode ser replicado em outros contextos e os resultados deste estudo podem contribuir para motivar futuros pesquisadores a aprofundar perspectivas de pesquisa neste campo, que detém grande potencial de estudo.

A intenção de continuidade de uso é um construto muito utilizado nas pesquisas na área de Sistemas de Informação (SI), se caracterizando pela possibilidade de se relacionar diferentes construtos, conforme o contexto estudado. O estudo fornece perspectivas interessantes sobre a relação entre os construtos riscos percebidos, e suas dimensões, risco financeiro, risco de segurança, risco operacional, e a intenção de continuidade. Os resultados sugerem especificamente que o risco operacional, não se relaciona com os riscos percebidos que afetam a intenção de continuidade no presente modelo. Estudos futuros podem explorar melhor este achado, comparando com o presente estudo.

5.2 Implicações Práticas

Como implicações práticas, o presente estudo expôs a importância dos bancos digitais avaliarem fatores que possam se relacionar com a intenção de continuidade. Como são serviços baseados totalmente em tecnologias, é necessário que os bancos se atentem as percepções dos usuários, que podem fornecer importantes insights, conhecendo melhor o usuário o banco digital pode fornecer serviços cada vez melhores.

Em um ambiente digital, os riscos nas operações por mais que sejam cada vez mais mitigados, ainda persistem. Os usuários de bancos digitais esperam uma diferenciação clara quanto aos bancos tradicionais: eficiência, portanto uma resposta rápida quando ocorrem problemas, como acesso indevido as contas bancárias por hackers, que possam gerar perdas financeiras, é essencial. A pronta-resposta, neste caso, por exemplo, pode permitir que o usuário crie a confiança com o banco, e tenha a intenção de continuidade. Caso o banco não forneça uma pronta-resposta, que o usuário espera, ele pode descontinuar o uso da tecnologia e conseqüentemente do banco, além da possibilidade de compartilhar sua experiência negativa com outros usuários e gerar um efeito cascata, porque ao saber da informação negativa, passem a perceber mais riscos e ter menos confiança, que pode impactar na intenção de continuidade.

6. CONCLUSÃO

O usuário de serviços bancários vem buscando cada vez mais tecnologias que os auxiliam a realizar suas operações de maneira rápida e eficiente, neste sentido as *fintechs* brasileiras, nos últimos anos, obtiveram uma forte ascensão no mercado bancário, e ainda carecem de estudos acadêmicos que se propõe a avaliar perspectivas de pós-adoção destes serviços que empregam o uso intensivo de tecnologia. Propomos um modelo multidimensional

que fornece uma melhor compreensão dos fatores que levam os usuários de bancos digitais a intenção de continuidade de uso. Os resultados da pesquisa recomendam que os bancos digitais devem estabelecer a prioridade na gestão da manutenção da confiança de seus usuários e clientes, pois foi o fator mais indicado pelos respondentes. Nossas descobertas podem auxiliar os bancos digitais e demais *fintechs* a entenderem o comportamento de seus usuários a partir dos fatores do modelo de pesquisa.

Como limitação desta pesquisa, a amostra foi realizada por conveniência, portanto não é possível generalizar os resultados. Referente a sugestões para pesquisas futuras, há a possibilidade de replicação do modelo de pesquisa em outros contextos para avaliar a intenção de continuidade, que pode permitir uma comparação com os resultados deste estudo. Outra recomendação é adicionar no modelo de pesquisa variáveis dependentes, como hábito e satisfação, que podem permitir novos insights.

REFERÊNCIAS

- ADAPA, S.; ROY, S. K. Consumers' post-adoption behaviour towards Internet banking: empirical evidence from Australia. **Behaviour & Information Technology**, v. 36, n. 9, p. 970–983, 2017.
- ALDAS-MANZANO, J. et al. Internet banking loyalty: evaluating the role of trust, satisfaction, perceived risk and frequency of use. **The Service Industries Journal**, v. 31, n. 7, p. 1165–1190, 2011.
- ALGHAMDI, A. et al. Antecedents of continuance intention of using Internet banking in Saudi Arabia: A new integrated model. **Strategic Change**, v. 27, n. 3, p. 231–243, 2018.
- ARHENFUL, P.; YEBOAH, A. K.; TACKIE, B. A. Evaluation of Operational Risk Management of Commercial Banks in Ghana. **Advances in Management & Applied Economics**, v. 9, n. 4, p. 25-40, 2019.
- BAABDULLAH, A. M. et al. An integrated model for m-banking adoption in Saudi Arabia. **International Journal of Bank Marketing**, v. 37, n. 2, p. 452-478, 2019.
- BATAEV, A.V.; PLOTNIKOVA, E. V. Assessment of digital banks' performance. **Espacios**, v. 40, n. 20, p. 24, 2019.
- BAUER, R. A. **Consumer Behaviour as Risk Taking. In dynamic marketing for a changing world**. 1. ed. Chicago: American Marketing Association, 1960.
- BHATTACHERJEE, A. Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. **MIS Quarterly**, v. 25, n. 3, p. 351-370, 2001.
- BHATTACHERJEE, A.; PEROLS, J.; SANFORD, C. Information Technology Continuance: A Theoretic Extension and Empirical Test. **Journal of Computer Information Systems**, v. 49, n. 1, p. 17–26, 2008.
- BID. Fintech in Latin America 2018: Growth and Consolidation. Disponível em: <https://publications.iadb.org/en/fintech-latin-america-2018-growth-and-consolidation>. Acesso em: 07 jul. 2019
- BÜLBÜL, D. Determinants of trust in banking networks. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 85, p. 236–248, 2013.
- BURTCH, G.; HONG, Y.; LIU, D. The Role of Provision Points in Online Crowdfunding. **Journal of Management Information Systems**, v. 35, n. 1, p. 220-265, 2018.
- CASANOVA, L. et al. Banks, Credit Constraints, and the Financial Technology's Evolving Role. **Financing Entrepreneurship and Innovation in Emerging Markets**, p. 161–184, 2018.
- CHAUHAN, V.; YADAV, R.; CHOUDHARY, V. Analyzing the impact of consumer innovativeness and perceived risk in internet banking adoption. **International Journal of Bank Marketing**, v. 37, n. 1, p. 323–339, 2019.

CHAVALI, K.; KUMAR, A. Adoption of Mobile Banking and Perceived Risk in GCC. **Banks and Bank Systems**, v. 13, n. 1, p. 72–79, 2018.

CHEN, C. S. Perceived risk, usage frequency of mobile banking services. **Managing Service Quality: An International Journal**, v. 23, n. 5, p.410-436, 2013.

CHEN, X.; LI, S. Understanding Continuance Intention of Mobile Payment Services: An Empirical Study. **Journal of Computer Information Systems**, v. 57, n. 4, p. 287–298, 2017.

CHOPDAR, P. K.; SIVAKUMAR, V. J. Understanding continuance usage of mobile shopping applications in India: the role of espoused cultural values and perceived risk. **Behaviour & Information Technology**, v. 38, n. 1, p. 42–64, 2019.

CRUZ, P. et al. Mobile banking rollout in emerging markets: evidence from Brazil. **International Journal of Bank Marketing**, v. 28, n. 5, p. 342–371, 2010.

DAMGHANIAN, H.; ZAREI, A.; KOJURI, M. A. S. Impact of Perceived Security on Trust, Perceived Risk, and Acceptance of Online Banking in Iran. **Journal of Internet Commerce**, v. 15, n. 3, p. 214–238, 2016.

DELOITTE. Tale of 44 cities Connecting Global FinTech: Interim Hub Review 2017. Disponível em: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/uk/Documents/Innovation/deloitte-uk-connecting-global-fintech-hub-federation-innotribe-innovate-finance.pdf>. Acesso em: 07 jul. 2019

DHAR, V.; STEIN R. M. FinTech platforms and strategy. **Communications of the ACM**, v. 60, n. 10, p. 32–35, 2017.

DING, Y.; CHAI, K. H. Emotions and continued usage of mobile applications. **Industrial Management & Data Systems**, v. 115, n. 5, p. 833–852, 2015.

FAUL, Franz et al. G* Power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biomedical sciences. **Behavior research methods**, v. 39, n. 2, p. 175-191, 2007.

FEATHERMAN, M. S.; PAVLOU, P. A. Predicting e-Services Adoption: A Perceived Risk Facets Perspective. **International Journal of Human-Computer Studies**, v. 59, p. 451-474, 2003.

FINTECHLAB. Radar FintechLab, 2019. Disponível em: <https://fintechlab.com.br/index.php/2019/06/12/8a-edicao-do-radar-fintechlab-registra-mais-de-600-iniciativas/>. Acesso em: 1 jul. 2019.

FUNGÁČOVÁ, Z.; HASAN, I.; WEILL, L. Trust in banks. **Journal of Economic Behavior & Organization**, v. 157, p. 452–476, 2019.

GEFEN, D.; BENBASAT, I.; PAVLOU, P. A Research Agenda for Trust in Online Environments. **Journal of Management Information Systems**, v. 24, p. 275-286, 2008.

GOMBER, P. et al. On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services. **Journal of Management Information Systems**, v. 35, n. 1, p. 220–265, 2018.

GOMBER, P.; KOCH, J.-A.; SIERING, M. Digital Finance and FinTech: current research and future research directions. **Journal of Business Economics**, v. 87, n. 5, p. 537–580, 2017.

GUPTA, S.; HAEJUNG, Y.; XU H.; KIM H. W. An exploratory study on mobile banking adoption in Indian metropolitan and urban areas: A scenario-based experiment. **Information Technology for Development**, v. 23, n. 1, p. 127–152, 2017.

HAIR, J.; BLACK, W.; BABIN, B.; ANDERSON, R. **Multivariate Data Analysis**. 7. ed. Harlow: Pearson, 2014.

HAIR, J.; HULT, G. T. M.; RINGLE, C. M.; SARSTEDT, M. **A Primer on Partial Least Squares Structural Equations Modeling (PLS-SEM)**. 2. ed. Los Angeles: SAGE, 2017.

HAMIDI, H.; SAFAREEYEH, M. A model to analyze the effect of mobile banking adoption on customer interaction and satisfaction: A case study of m-banking in Iran. **Telematics and Informatics**, v. 38, p. 166–181, 2019.

HAN, M. et al. A Model and Empirical Study on the User's Continuance Intention in Online China Brand Communities Based on Customer-Perceived Benefits. **Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity**, v. 4, n. 4, p. 46, 2018.

HANAFIZADEH, P.; KEATING, B. W.; KHEDMATGOZAR, H. R. A systematic review of Internet banking adoption. **Telematics and Informatics**, v. 31, n. 3, p. 492–510, 2014.

HILL, C. A.; DEAN, E.; MURPHY, J. Social media, sociality, and survey research, 2013. doi:10.1002/9781118751534

HILL, J. **FinTech and the Remaking of Financial Institutions**. 1. ed. Cambridge: Academic Press, 2018.

HU, Z. et al. Adoption Intention of Fintech Services for Bank Users: An Empirical Examination with an Extended Technology Acceptance Model. **Symmetry**, v. 11, n. 3, p. 340, 2019.

JÄRVINEN, A. R. Consumer trust in banking relationships in Europe. **The International Journal of Bank Marketing**, v. 32, n. 6, p. 551–566, 2014.

KASSIM, N. M.; RAMAYAH, T. Perceived Risk Factors Influence on Intention to Continue Using Internet Banking among Malaysians. **Global Business Review**, v. 16, n. 3, p. 393–414, 2015.

KAZAN, E. et al. Disentangling Digital Platform Competition: The Case of UK Mobile Payment Platforms. **Journal of Management Information Systems**, v. 35, n. 1, p. 180-219, 2018.

KINGSHOTT, R. P. J.; SHARMA, P.; CHUNG, H. F. L. The impact of relational versus technological resources on e-loyalty: A comparative study between local, national and foreign branded banks. **Industrial Marketing Management**, v. 72, p. 48–58, 2018.

KOOHIKAMALI, M.; FRENCH, A. M.; KIM, D. J. An investigation of a dynamic model of privacy trade-off in use of mobile social network applications: A longitudinal perspective. **Decision Support Systems**, v. 119, p. 46–59, 2019.

KOUFTEROS, X. A. Testing a Model of Pull Production: A Paradigm for Manufacturing Research Structural Equation Modeling. **Journal of Operations Management**, v. 17, n. 4, p. 467-488, 1999.

KUO-CHUEN, D. L.; TEO, G. S. Emergence of FinTech and the LASIC Principles. **Journal of Financial Perspectives**, v. 3, n. 3, p. 24-36, 2015.

LAROCHE, M. et al. Exploring How Intangibility Affects Perceived Risk. **Journal of Service Research**, v. 6, n. 4, p. 373–389, 2004.

LEE, I.; SHIN, Y. J. Fintech: Ecosystem, business models, investment decisions, and challenges. **Business Horizons**, v. 61, n. 1, p. 35–46, 2018.

LEE, M.-C. Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 8, n. 3, p. 130–141, 2009.

LI, Y.; WANG, X. Online Social Networking Sites Continuance Intention: A Model Comparison Approach. **Journal of Computer Information Systems**, v. 57, n. 2, p. 160–168, 2017.

LIÉBANA-CABANILLAS, F; MOLINILLO, S.; RUIZ-MONTAÑEZ, M. To use or not to use, that is the question: Analysis of the determining factors for using NFC mobile payment systems in public transportation. **Technological Forecasting and Social Change**, v. 139, p. 266-276, 2019

MALAQUIAS, R. F.; HWANG, Y. An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective. **Computers in Human Behavior**, v. 54, p. 453–461, 2016.

MAI, F. et al. How Does Social Media Impact Bitcoin Value? A Test of the Silent Majority Hypothesis. **Journal of Management Information Systems**, v. 35, n. 1, p. 19-52, 2018.

MILIAN, E. Z.; SPINOLA, M. M.; CARVALHO, M. M. Fintechs: A literature review and research agenda. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 34, p. 100833, 2019.

NABAVI, A.; TAGHAVI-FARD, M. T.; HANAFIZADEH, P.; TAGHVA, M. R. Information Technology Continuance Intention. **International Journal of E-Business Research**, v. 12, n. 1, p. 58–95. 2016.

NGUYEN, L.; GALLERY, G.; NEWTON, C. The joint influence of financial risk perception and risk tolerance on individual investment decision-making. **Accounting & Finance**, v. 59, n. 1, p. 747–771, 2019.

OERTZEN, A.-S.; ODEKERKEN-SCHRÖDER, G. Achieving continued usage in online banking: a post-adoption study. **International Journal of Bank Marketing**. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2018-0239>

OFORI, K. S. et al. Examining customers' continuance intentions towards internet banking usage. **Marketing Intelligence & Planning**, v. 35, n. 6, p. 756–773, 2017.

OLIVER, R. L. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. **Journal of Marketing Research**, v. 17, n. 4, p. 460-469, 1980.

PODSAKOFF, P. M.; MACKENZIE, S. B.; LEE, J.-Y.; PODSAKOFF, N. P. Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. **Journal of Applied Psychology**, v. 88, n. 5, p. 879-903, 2003

PWC. Pesquisa Fintech Deep Dive, 2018. Disponível em: <https://www.pwc.com.br/pt/setores-de-atividade/financeiro/2018/pub-fdd-18.pdf>. Acesso em: 09 mai. 2019.

QUALIBEST. Procura por bancos digitais é tendência [...], 2018. Disponível em: <https://www.institutoqualibest.com/blog/procura-por-bancos-digitais-e-tendencia-mas-agencias-fisicas-ainda-sao-consideradas-muito-importantes-por-81-aponta-pesquisa/>. Acesso em: 07 jul. 2019

ROY, S. K. et al. Predicting Internet banking adoption in India: a perceived risk perspective. **Journal of Strategic Marketing**, v. 25, n. 5–6, p. 418–438, 2017.

RYU, H.-S. What makes users willing or hesitant to use Fintech?: the moderating effect of user type. **Industrial Management & Data Systems**, v. 118 n. 3, p. 541-569, 2018.

SHAIKH, A. A.; KARJALUOTO, H.; CHINJE, N. B. Continuous mobile banking usage and relationship commitment – A multi-country assessment. **Journal of Financial Services Marketing**, v. 20, n. 3, p. 208–219, 2015.

SHAO, Z. et al. Antecedents of trust and continuance intention in mobile payment platforms: The moderating effect of gender. **Electronic Commerce Research and Applications**, v. 33, p. 100823, 2019.

SHAREEF, M. A. et al. Consumer adoption of mobile banking services: An empirical examination of factors according to adoption stages. **Journal of Retailing and Consumer Services**, v. 43, p. 54–67, 2018.

SHARMA, S. K.; SHARMA, M. Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. **International Journal of Information Management**, v. 44, p. 65–75, 2019.

SIYAL, A. W. et al. Predicting Mobile Banking Acceptance and Loyalty in Chinese Bank Customers. **SAGE Open**, v. 9, n. 2, p. 215824401984408, 2019.

SUH, J. B.; NICOLAIDES, R.; TRAFFORD, R. The effects of reducing opportunity and fraud risk factors on the occurrence of occupational fraud in financial institutions. **International Journal of Law, Crime and Justice**, v. 56, p. 79–88, 2019.

THAKUR, R.; SRIVASTAVA, M. Adoption readiness, personal innovativeness, perceived risk and usage intention across customer groups for mobile payment services in India. **Internet Research**, v. 24, n. 3, p. 369–392, 2014.

THE CLEARING HOUSE. As Fintech Apps Become More Popular, Consumer Privacy Concerns Persist, Survey Finds. 2018. Disponível em: <https://www.theclearinghouse.org/payment-systems/articles/2018/08/data-privacy-08-21-2018>. Acesso em: 1 jul. 2019.

WANG, W.-T.; OU, W.-M.; CHEN, W.-Y. The impact of inertia and user satisfaction on the continuance intentions to use mobile communication applications: A mobile service quality perspective. **International Journal of Information Management**, v. 44, p. 178–193, 2019.

XU, J. J.; CHAU, M. Cheap Talk? The Impact of Lender-Borrower Communication on Peer-to-Peer Lending Outcomes. **Journal of Management Information Systems**, v. 35, n. 1, p. 53-85, 2018.

YANG, H.-L.; LIN, S.-L. User continuance intention to use cloud storage service.

Computers in Human Behavior, v. 52, p. 219–232, 2015.

YUAN, S. et al. An investigation of users' continuance intention towards mobile banking in China. **Information Development**, v. 32, n. 1, p. 20–34, 2016.

ZHOU, T. An empirical examination of continuance intention of mobile payment services.

Decision Support Systems, v. 54, n. 2, p. 1085–1091, 1 jan. 2013.

ZHOU, T.; LU, Y. Examining Postadoption Usage of Mobile Services From a Dual Perspective of Enablers and Inhibitors. **International Journal of Human-Computer Interaction**, v. 27, n. 12, p. 1177–1191, 2011.