

OS BANCOS DIGITAIS E SEUS CLIENTES

Wanessa Hellen Santana do Nascimento, Késsia Raquel Matos Garcia, Erico Veras Marques

O sistema bancário é responsável pela oferta de crédito de um país, determinando a taxa de juros cobrada ao consumidor. O sistema bancário passou por diversas ondas de inovação e tecnologia, ao longo dos anos, para proporcionar melhores padrões de atendimento para os seus clientes, seguindo as demandas do mercado de cada período. Apesar da alta concentração de bancos tradicionais, os bancos digitais têm se popularizado nos últimos anos. O estudo possui a seguinte pergunta de pesquisa: Como são os clientes dos bancos digitais? O trabalho tem como objetivo geral analisar como são os clientes dos bancos digitais. No presente estudo, foi realizada uma análise qualitativa nos dados das entrevistas, fazendo comparações entre as respostas obtidas. O meio utilizado para a coleta de dados foi um levantamento de campo, através da aplicação de formulários a 340 respondentes, aplicados de forma totalmente online, durante os meses de fevereiro e março de 2021. A partir dos resultados da presente pesquisa foi possível perceber que os respondentes são pessoas que gostam de comodidade, praticidade e segurança nas suas transações, e possuem uma relação aos aspectos da educação financeira, pois os respondentes valorizam e buscam por bancos digitais que proporcionam mais informações sobre seus produtos e buscaram uma melhor relação de custo-benefício no uso de seus recursos. É possível concluir que os entrevistados são jovens, solteiros, de ensino superior incompleto. Os serviços utilizados por eles são básicos, como pagamentos de contas, poupanças ou utilização de cartões e são atraídos pela disrupção e pela facilidade e taxas menores. As maiores vantagens nos bancos digitais que faziam uso destacaram plataformas mais intuitivas, opções de investimento, ausência de taxas e maior confiança neles. Além disso, os investimentos dos entrevistados se concentram em bancos digitais, bancos tradicionais e em corretoras. Por fim, agradecemos a UFC pelo apoio dado ao longo da pesquisa.

Palavras-chave: bancos digitais. clientes. sistema bancário. bancos tradicionais.