

UM ESTUDO DE CASOS SOBRE OS BANCOS DIGITAIS E SEUS CLIENTES

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

Com o processo de globalização, muitos processos que eram realizados de forma manual foram substituídos por sistema de programação, tal revolução também ocorreu no sistema bancário. Nessa vertente, os chamados bancos digitais são os bancos que funcionam apenas no meio digital, realizando seus diversos tipos de serviços. O estudo possui como pergunta de pesquisa: Como são os clientes dos bancos digitais? O trabalho tem como objetivo geral analisar como são os clientes dos bancos digitais. Foram estabelecidos objetivos específicos, são eles: a) Detalhar o perfil socioeconômico; b) Identificar os principais produtos e serviços consumidos; c) Identificar que fatores levam a escolha por bancos digitais; d) Identificar em que instituições os clientes dos bancos digitais possuem contas; e) Identificar como são feitos os seus investimentos; f) Analisar o motivo da escolha por um banco digital. Foi realizada uma análise qualitativa nos dados das entrevistas. Quanto à coleta de dados possui caráter qualitativo e foram coletados entre os meses de maio e junho de 2021, com respondentes moradores da Região Metropolitana de Fortaleza no Ceará, mediante a realização de 50 entrevistas, as quais foram compostas por um roteiro de 16 questões subjetivas baseada nos objetivos e pressupostos do estudo. O estudo foi dividido em três etapas. É possível concluir que os entrevistados são majoritariamente 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 facilidade e taxas menores. Ficou claro que as maiores vantagens nos bancos digitais que faziam uso, dentre as motivações, destacaram plataformas mais intuitivas, opções de investimento, ausência de taxas e maior confiança neles. Além disso, os investimentos dos entrevistados se concentram nos próprios bancos que utilizam e em corretoras. Por fim, agradecemos a FUNCAP pelo o apoio dado ao longo da pesquisa.

Palavras-chave: BANCOS DIGITAIS. CLIENTES. SISTEMA BANCÁRIO. SERVIÇOS BANCÁRIOS.