

03

Entrevista

Transcrição

Continuação da entrevista com o sócio da Bytebank:

Rafael: Legal, você falou de vários atributos da marca, como eles se traduzem no mercado? Que forças da marca vêm nesses atributos?

Vinícius: A gente entra suprindo coisas que os bancos tradicionais não conseguiam, temos essa transparência em relação às taxas, onde cada coisa vai, para onde cada centavo do cliente está indo... Tudo o que cobramos e tudo o que está sendo adquirido: ele saberá exatamente o que está acontecendo. Não vai chegar taxa imprevista no fim do mês, essas coisas que os bancos tradicionais fazem para "enrolar" o cliente, fazendo com que ele gaste mais do que planejava. No meio disso, existe a questão da autonomia. Muitos problemas e dúvidas podem ser sanados com o autoatendimento online. Teremos uma plataforma preparada para receber e resolver os problemas que forem possíveis.

Rafael: Ele consegue, por exemplo, mudar limite ou data de vencimento? Ele consegue fazer todo esse tipo de coisa pelo aplicativo?

Vinícius: Com certeza, você não precisa mais ligar ou ir na agência para resolver esse tipo de coisa simples. Isto estará na mão do nosso cliente, tudo automatizado, não é preciso ter esse tipo de problema. Além disso, a segurança das transações é um ponto **muito** importante. Você compra uma coisa online daqui ou de fora [do país], se der algum problema, não queremos nos ausentar [isentar]. Não queremos ser o banco que "joga o pepino" na mão do cliente. Cobriremos o que nos compete, vamos fornecer seguro para essas transações. Se o produto se perdeu na alfândega e teve que ser taxado a mais por causa de algo, nos responsabilizaremos.

Rafael: É de ponta a ponta...

Vinícius: Desde a recepção, pagamento, todos os âmbitos da transação. Assumimos a responsabilidade.

Rafael: Interessante. São coisas legais e forças da marca.