

Entrevista

Transcrição

Estou com o Vínicius, um dos sócios do Bytebank. Abaixo segue a transcrição da entrevista:

Rafael: Oi, tudo bem? Eu sou o Rafael Balbi, nós já conversamos por e-mail. Sou o designer encarregado de fazer a identidade visual e o logo do Bytebank. Preciso saber quem é, que empresa é essa, para tentar chegar na alma do Bytebank e tentar dar uma cara pra ele. Vamos conversar para ver que tipo de informação eu preciso. Primeira coisa, quem é você? Qual o seu background? Por onde você passou, como você chegou até o Batybank? Qual é o seu histórico?

Vínicius: Eu sou engenheiro civil, formado, mas acabei indo para área financeira. Já trabalhei em e-commerce na área financeira mesmo. Trabalhei como corretor de ações e, por um bom tempo, trabalhei em um banco tradicional na parte de investimentos.

Rafael: Você foi caminhando cada vez mais para a parte financeira. E no Bytebank, qual é o seu papel?

Vínicius: Eu sou um dos sócios, somos oito no total e, justamente pelo meu background, por ser o que tem mais experiência, cuido da parte financeira.

Rafael: Você cuida da parte financeira e cada um tem seu papel... E como vocês chegaram na ideia de abrir o Bytebank? Qual foi o estalo que vocês tiveram, como vocês chegaram na ideia de abrir um banco online? Como chegaram nesse ponto?

Vínicius: Na minha experiência trabalhando em banco vi que uma das maiores dificuldades que as pessoas têm é de lidar como cartão de crédito, fazer compra online, internacional e nacional. Mexer com essa parte do mercado que é mais nova... Tem algumas mudanças que os bancos tradicionais não estão conseguindo acompanhar muito bem. Viemos com esse produto justamente para trazer essas pessoas que estão passando problemas com o cartão de crédito tradicional e também para as pessoas que já estão acostumadas a fazer as compras online. Pensamos em trazer um produto mais focado nisso, em que possam confiar para resolver justamente esse tipo de problema, essa necessidade. Também porque estamos em um mundo globalizado e compramos e vendemos de e para qualquer lugar. Queremos suprir essa demanda.

Rafael: Vocês falam de acesso facilitado, como é? É cadastro mais fácil, análise de crédito?

Vínicius: Queremos facilitar ao nosso cliente, porque muitas vezes a pessoa já tem dívida, juros, diversos problemas com o banco. Não queremos ser um banco muito exclusivo. Queremos abraçar a todos que simplesmente querem consumir. Queremos facilitar para esse tipo de pessoa e também ajudar muita gente que tem medo de fazer compras online. Procuramos oferecer um serviço que passe confiança para elas entrarem no mercado.

Rafael: Você falou da ideia do banco, mas como você traduziria isso em valores, objetivamente falando? Quais são os valores da empresa?

Vínicius: Queremos passar uma imagem de segurança em primeiro lugar para as transações. Nós queremos cobrir todas as eventualidades, perdas que possam ocorrer, problemas burocráticos. Se a pessoa não recebeu o produto ou o pagamento foi interrompido em algum processo, nós cobriremos. Assumiremos a responsabilidade do que acontecer, do que depender da gente. Assim garantimos a segurança, queremos também dinamismo, a pessoa [deve] ter agilidade, facilidade, para resolver os processos. E vê-los acontecendo. A transparência é uma parte importante, [mostrar] onde cada centavo dela está indo, o que está acontecendo com essas movimentações, sem taxas imprevistas. Tudo será passado para o cliente, que terá acesso a todas as informações que ele precisar. E a questão da imaterialidade.

Estamos muito acostumados a pegar filas na agência do banco, [esperar] tempo demais para ser atendido. Ficar no telefone esperando também... Queremos algo que funcione 100% online: o cartão, o atendimento, e que eles supram todas as necessidades do cliente, dando autonomia durante o autoatendimento. Não queremos gastar o tempo do nosso cliente e nem fazer ele se locomover para resolver algo que pode ser uma dor de cabeça.