Faculdade FNC

Administração de Empresas

Orientador: Prof. Lawton Benatti

Lilian Do Nascimento Cruz Dias

Acesso Bancário pela Internet: Inovações que resultou em melhorias e desenvolvimento para clientes e Instituições financeiras.

A inovação inserida no comercio eletrônico vem ganhando cada vez mais espaço pelo mundo todo, no presente estudo trataremos sobre inovações no mercado financeiro onde seu foco principal será na verificação de serviços bancários feitos pela internet.

Atualmente, as inovações tecnológicas tornaram-se o carro chefe de grande parte das empresas, principalmente por se tratar de um diferencial entre os demais concorrentes o que virou rapidamente um modelo de planejamento estratégico entre diversas organizações.

Esta inovação tecnológica implantada no mundo das instituições financeiras ajudou as empresas a explorar um novo mundo, onde foram verificados bons resultados, pode se dizer que inovação não requer da criação de algo que não exista conforme afirma Taboada (2009, p.13) “...analisar tecnologias alternativas para a realização do seu processo de inovação, pois não necessariamente a inovação que tem que resultar da criação de produtos e processos próprios”.

A partir das inovações tecnológicas é possível identificar que a internet vem tomando proporções gigantescas no mundo comercial, desencadeando uma expansão tecnológica absurda, conforme Franklin, Powell e Naeini (2008, p.523) “o hardware e software – foi desenvolvido de modo casual, sem uma necessidade clara de um cliente a estar impulsionando”. Esse avanço descontrolado da globalização fez com que empresas trilhassem novos horizontes, fazendo assim a concorrência crescer ainda mais.

As instituições financeiras passaram a utilizar os serviços online de modo que diminuíssem os seus custos e aumentassem sua lucratividade sem prejudicar a sua cadeia produtiva. No entanto, inovar traz bons resultados porém é preciso estar disposto a desembolsar uma quantia parcialmente razoável para que tenha esse retorno esperado, afinal para criar ou inovar determinado produto ou serviço a empresa deve estar dentro dos requisitos necessários e atender as expectativas do cliente.

O comercio eletrônico trouxe novas oportunidades de comercialização para vendedores e anunciantes, conforme Oliveira e Abdala (2003, p.26) “Esta tendência gera novas perspectivas para as organizações e a sociedade global, constituindo-se num meio de influenciar os paradigmas vigentes”. Esta inovação fez com que clientes tivessem maior facilidade no acesso de suas contas e também para as instituições financeiras melhoria no atendimento, já que muitos deles já podem ser realizados de modo online.

Vale ressaltar que, para as instituições financeiras é primordial que haja contato direito com seus clientes para análise de perfil e oferta de produtos de acordo suas necessidades. Esta pratica faz com que os clientes se sintam mais seguros, porém os incentivos pela utilização dos meios eletrônicos se tornam benéficos para as agências que por sua vez ganham em lucratividade pela diminuição dos custos como também controle na demanda das filas.

Um dos fatores que preocupam as instituições financeiras é por onde os seus clientes acessam, por isso é solicitado a instalação de um guardião, outra inovação que assegura o acesso dos seus clientes, esta inovação foi criada justamente para que não corram risco de suas informações serem acessadas por hackers.

De fato a internet oferece maior facilidade para comercialização de produtos e serviços o que fez com que os bancos também se voltassem para este amplo mercado de oportunidades, tanto para a lucratividade das instituições financeiras, que passaram a vender e realizar grande parte de suas transações através da internet, como também na facilidade de acesso para os seus clientes. Nas relações comerciais, muitas transações que antes levavam horas para serem concretizadas hoje levam apenas questão de segundos para que sejam enviadas ou recebidas.

No mundo atual quem não se adequar as inovações tecnológicas, principalmente no ramo corporativo, terá poucas chances de desenvolvimento no mercado, isso é fato, na maioria das relações tanto formais como informais não ter um contato por redes sociais é praticamente inevitável, a busca por espaço no mercado é diária e isso faz com que as empresas inovem em uma velocidade cada vez maior para ao menos se manter no mercado, porque para ser destaque requer muito mais do que tudo isso que já vimos.

O objetivo principal destas instituições financeiras é estar o mais próximo possível de seus clientes, podendo atendê-los por diversos meios sejam eles por intermediários eletrônicos ou pessoalmente. O custo hoje para os bancos em transações realizadas diretamente nas agencias são muito altos por isso a necessidade de expandir os serviços online é tão importante para as instituições. Entretanto nem todos os clientes possuem acesso à internet e isso faz com que o volume de clientes nas agencias ainda sejam numerosos em dias de pagamentos.

As instituições financeiras buscaram investir nesta inovação eletrônica, porque além de ser uma opção de menor custo para as empresas, ela oferece para os seus clientes a disponibilidade de acesso a qualquer hora e qualquer lugar e isso acaba facilitando a vida de muitos. Levando em consideração que as instituições visam melhorias no seu atendimento, a inovação em processos e serviços online vem expandindo cada vez mais de forma simples e clara para que o acesso seja facilitado a todos os clientes.

Referências Bibliográficas

OLIVEIRA Miriam; ABDALA Elisabeth Avila. Tecnologias da internet: casos práticos em empresas. 15.ed. Porto Alegre: 2003.

FRANKLIN Gene; POWELL J David; NAEINI Abbas Emami. Administração estratégica. 1.ed. São Paulo: 2008.

TABOADA Carlos. Gestão de tecnologia e inovação na logística. 1.ed. Curitiba 2009.