

Serviços Bancários pela Internet - Necessidade de Maior Integração

Os departamentos bancários pela internet consistem basicamente na mesma operação que qualquer outro serviço realizado através de uma agência bancária física, sendo que a única modificação é o canal de contratação utilizado, isto é, em vez de dirigir-se a um banco, conecta-se a uma determinada página da internet. Este fato redundará em que devido à economia de custos que é para a entidade financeira não precisar dispor de uma rede de agências pode oferecer maiores rentabilidades de depósitos bancários que através de uma estrutura física sem desequilibrar sua conta de resultados. Da mesma forma, torna-se um excelente campo de estudos de monografias para Administrar ou ainda em [Tcc de Marketing](#) focando-se justamente na adaptação dos bancos às novas tecnologias. Funcionamento O funcionamento destes departamentos é o mesmo que o das operações em moeda nacional, sendo que a alteração reside no canal de contratação. Este fato, de precisar operar através de um canal de internet, tem como inconveniente que se através de uma agência tradicional, em uma hora no máximo se pode tornar cliente da entidade e se ter contratado o serviço, através da internet deve-se ter paciência. Isto ocorre porque inicialmente é necessário transformar-se em cliente, isto é, contratar uma conta, normalmente sob a modalidade de uma conta corrente, e qual vincular as operações que posteriormente serão realizadas. Isto a priori seria um inconveniente pois o processo poderia ser bem mais ágil do que na atualidade, já que os procedimentos de contratação, isto é, desde que se assina o contrato de prestação de serviço bancário na agência da entidade bancária, até que a conta se torne realmente operacional, oscilam entre os 10 e os 15 dias, prazo que, para todos os efeitos, é excessivo. Tal realidade se deve a que uma vez contratado o serviço na página web, o banco remete ao cliente o contrato para que seja assinado e remetido pelo correio, ao mesmo tempo acompanhado do xerox do RG, caso de pessoas físicas, ou contrato de sociedade, caso de pessoas jurídicas, o que demora enormemente o processo de contratação. Assim, é essencial, para o futuro, que sejam feitos muitos estudos e monografias sobre como minimizar a burocracia reinante, a partir de uma [gestão de processos](#) específica para este modelo de comercialização. 2. Vantagens Investidor: as principais vantagens que obtém o investidor e o uso das novas tecnologias, quanto à comodidade de contratação, uma vez que a conta vinculada se encontra operativa, e representam a maior vantagem em operações bancárias rentáveis obtidas já que normalmente a economia de custos que obtém a entidade ao operar através de tal canal repercute ao cliente proporcionando-lhe uma maior rentabilidade. Assim mesmo é devido a que tal canal está em evolução no país, o número de clientes reais do banco pela internet segue sendo muito pequeno, as entidades estão primando o canal para que os clientes se familiarizem com o mesmo e finalmente não só utilizem para a realização de operações, cada vez mais complexas, senão que também utilizando-o como meio para aceder a toda sua operabilidade bancária. Entidade: para a entidade a utilização deste tipo de operações é, principalmente, de relações com os clientes residem no fato de que com um investimento relativamente pequeno em relação ao custo de manter uma rede de agências físicas, pode atingir todo um mercado nacional. Seguindo este caminho de ampliação do acesso aos serviços bancários via online, tal estratégia permite as empresas bancárias reduzir consideravelmente seu custo operacional já que é o cliente quem procura a informação, preenche os formulários e em definitiva realiza todo o trabalho administrativo da contratação, utilizando ademais seu tempo e seus meios, já que é o cliente quem possui o computador e paga a conexão da internet. Por outra parte o produto serve de isca para que o cliente conheça o canal e se familiarize com o mesmo. 3. Inconvenientes Investidor: apesar dos possíveis prolongamentos quanto à contratação, este se encontra com que praticamente a totalidade dos movimentos de fundos que realiza deve ser feita mediante transferência. Por outra parte se pode encontrar com que o centro de atendimento telefônico, posto sua disposição pela entidade financeira, não conte com pessoal devidamente formado e, portanto, a resolução de incidências e erros seja muito lenta e ineficaz. Assim mesmo, o banco precisa ter cuidado com os prazos já que normalmente uma vez finalizado o prazo contratado, este não se renova de forma automática, com o que o dinheiro fica na conta corrente ou entidade, de acordo com o serviço, passa a adquirir uma taxa de juro claramente inferior. Por outra parte se pode encontrar com que as rentabilidades em valores bancários oferecidos são disponibilizadas exclusivamente para novos clientes ou entidade com um limite quanto ao custo que se pode contratar. - Entidade financeira: o maior inconveniente para a entidade financeira é a canalização do restante de seus canais de distribuição. Isto é, que clientes de suas agências físicas transfiram seus fundos para contas da internet onde pelo mesmo dinheiro a entidade paga mais.

Sobre o Autor

O professor Marcio Luciano Gomes é especializado em [monografias](#) de marketing e de gestão de processos focados aos serviços bancários.