



ANAIS DA FUCAMP v.2, n.2

## INOVAÇÃO DA TECNOLOGIA JUNTO AOS CLIENTES DE INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

Aline Loiane de Oliveira ([alineloiane\\_13@hotmail.com](mailto:alineloiane_13@hotmail.com))

Mayara Abadia Delfino dos Anjos

### **Resumo:**

O setor bancário possui características próprias que o apontam como um dos que mais se utiliza informática para sua operacionalização e estratégia competitiva. E isso fica evidente, os clientes podem consultar saldos, extratos, fazer pagamentos, transferências, empréstimos, investimentos, fatura online e estar 100% conectados e informados de suas contas e ademais não há a necessidade de esperar em longas filas para receber mais informações de sua conta e pagar boleto. O objetivo geral é analisar a inovação tecnologia do Banco do Brasil com o uso de um aplicativo, tendo como parâmetro a conduta realizada pela agência de Monte Carmelo – MG. A metodologia utilizada para um estudo que retrata um aplicativo desenvolvido pelo Banco do Brasil, se baseia em um estudo de caso, destacando como um mecanismo caracterizado pelo estudo exaustivo e em profundidade, de poucos objetivos, de forma a permitir o conhecimento amplo e específico do assunto. O aplicativo veio para somar e muito na vida de seus usuários, pois atende as necessidades primordiais nos dias atuais e faz com que o cliente tenha uma maneira confiável de movimentar sua conta através de aparelhos eletrônicos. Através da tecnologia, a internet proporcionou novos canais de desenvolvimento de relacionamento com o cliente, todas as empresas, seja ela grande ou pequena se desejam crescer no mercado é preciso estar atualizado e atento nos seus clientes, no relacionamento com o mesmo, pois é a alma do negócio.

**Palavras-Chave:** Inovação; Relacionamento; Clientes.