



PERSPECTIVAS NO USO DO *MOBILE BANKING*

Cairo de Souza Magalhães (cairo_nfs@hotmail.com)¹

Mayara Abadia Delfino dos Anjos e Borges²

RESUMO:

Introdução: Acerca do constante desenvolvimento da tecnologia da informação, as instituições financeiras têm buscado medidas alternativas que pudessem acompanhar as novas tendências.

Objetivo: Analisar as características, perspectivas, vantagens e desvantagens no uso dos aplicativos bancários. **Metodologia:** O presente estudo visou analisar a partir de uma revisão bibliográfica uma visão geral sobre o *mobile banking*.

Resultados: Considerado também um fator diferencial na concorrência presente no ambiente financeiro, o uso do Banco Móvel (em inglês, *mobile banking*), permite a utilização de alguns serviços que anteriormente eram disponibilizados apenas nas agências bancárias físicas, e atualmente são oferecidos através de dispositivos móveis como por exemplo, os smartphones, desde que estes possuam acesso à rede.

Salienta-se também, o interesse que os bancos vêm demonstrando no uso deste novo canal digital no atendimento aos clientes, onde busca-se investir no desenvolvimento do *mobile banking*, em questões como de funcionalidade e segurança dos usuários.

Considerações Finais: Outro fator relevante para as empresas financeiras que utilizam os aplicativos móveis, é a questão da redução nos custos, uma vez que, muitos bancos têm reduzido suas agências físicas, com o intuito de migrar os seus clientes para o ambiente tecnológico, na qual as enormes filas no atendimento aos caixas, por exemplo, sejam reduzidas. Assim, há a otimização do tempo gasto tanto na perspectiva dos bancos, como para os clientes, que podem usufruir dos serviços prestados em qualquer lugar, independente da hora, visto que, as agências possuem horário definido de atendimento.

¹ Graduando do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP.

² Orientadora – Profa. Ma. do Curso de Bacharelado em Administração da Fundação Carmelitana Mário Palmério – FUCAMP.



PALAVRAS-CHAVE: Inovação. Tecnologia da informação. Instituições Bancárias. *Mobile Banking*.