


## A SEGURANÇA DO CLIENTE NOS CANAIS DIGITAIS BANCÁRIOS

### CUSTOMER SECURITY NOS BANK DIGITAIS CANAIS

### SEGURIDAD DEL CLIENTE EN LOS CANALES DE BANCA DIGITAL

 <https://doi.org/10.56238/rcsv12n3-002>

**Data de submissão:** 01/11/2023

**Data de aprovação:** 01/12/2023

#### **Tainá Maurício dos Santos**

Graduanda do curso de Administração da Faculdade Raimundo Marinho de Penedo.

#### **Angelica da Trindade Henrique**

Professora do curso de Administração da FRM.

Graduada em Ciências Econômicas pela Universidade Federal de Alagoas (UFAL).  
MBA em Administração, Contabilidade e Finanças pela União Brasileira de Faculdades (UNIBF).

Mestra em Engenharia de Produção pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

Doutora em Economia pela UFPE.

#### **Vívia Pereira de Moraes Santos**

Graduada em Administração.

Especialista em Gestão de Pessoas e Gestão de Recursos Humanos.

Mestra em Ciências da Propriedade Intelectual pela Universidade Federal de Sergipe.

#### **Aldrycky Julião do Nascimento**

Graduando do curso de Administração da Faculdade Raimundo Marinho de Penedo.

### **RESUMO**

O presente artigo tem como objetivo geral fazer uma análise acerca do desenvolvimento tecnológico e a segurança dos canais digitais bancários, a partir da identificação dos benefícios para as instituições financeiras e clientes devido o uso das plataformas digitais e aplicativos bancários. O problema de pesquisa busca entender quais são as responsabilidades das instituições bancárias com a segurança dos clientes. A pesquisa é qualitativa, pois através da pesquisa bibliográfica, trazendo artigos publicados sobre a temática, pretendendo-se compreender de maneira mais aprofundada e contextual o fenômeno sob investigação, explorando perspectivas, experiências e comportamentos relacionados ao consumo e ao endividamento. Como hipótese admite-se que a responsabilidade no uso dos canais digitais é do cliente, porém cabe à instituição financeira realizar campanhas para informá-los sobre o uso correto deles. A partir do estudo, identificou-se que houve um avanço significativo nas plataformas digitais das instituições bancárias, exigindo maiores investimentos na criação de uma estrutura de segurança, que forneça ao usuário a tranquilidade no uso dos canais digitais, bem como em campanhas que informem o uso correto deles.

**Palavras-chave:** Segurança Digital. Instituição Financeira. Usuário. Cliente.

### **ABSTRACT**

The present article has the general objective of making an analysis of the technological development and security of digital banking channels, starting from the identification of the benefits for financial institutions and clients due to the use of digital platforms and banking applications. The research problem seeks to understand what are the responsibilities of banking institutions with the security of clients. The research is qualitative, through bibliographic research, tracing published articles on the

subject, aiming to understand in a more in-depth and contextual way the phenomenon under investigation, exploring perspectives, experiences and behaviors related to consumption and individuality. As it is assumed that the client is responsible for not using the digital channels, it is therefore up to the financial institution to carry out campaigns to inform them about the correct use of them. From the study, it is identified that there has been a significant advance in the digital platforms of banking institutions, demanding greater investments in the creation of a security structure, which gives the user peace of mind that they do not use two digital channels, as well as in campaigns that inform us about the correct use of them.

**Keywords:** Digital Security. Financial Institution. User. Customer.

## **RESUMÉN**

El presente artículo tem como objetivo general hacer un análisis acerca del desarrollo tecnológico y la seguridad de los canales digitales bancarios, a partir de la identificación de los beneficios para las instituciones financieras y clientes debido o uso de las plataformas digitales y aplicaciones bancarias. El problema de la pesquisa busca entender qué es la responsabilidad de las instituciones bancarias con la seguridad de los clientes. La investigación es cualitativa, pois através de la investigación bibliográfica, trazando artículos publicados sobre una temática, pretendiendo comprender de manera más profunda y contextual el fenómeno de la investigación, explorando perspectivas, experiencias y comportamientos relacionados con el consumo y el endeudamiento. Como hipótese admite-se que a responsabilidade no uso dos canais digitais é do cliente, porém cabe à instituição Financeira realizará campanhas para informará-los sobre o uso correto deles. Desde el estudio, identificou-se que houve um avanço significant nas plataformas digitais das instituições bancárias, exigindo mayores inversiones na criação de uma estrutura de seguridad, que forneça ao usuário a tranquilidade no uso dos canais digitais, bem como em campanhas que informam o uso correto deles.

**Palabras clave:** Segurança Digital. Instituição Financeira. Usuário. cliente.

## 1 INTRODUÇÃO

No Brasil, se identificam diversos problemas relacionados ao que se diz respeito a segurança do usuário nos canais digitais, promovendo um amplo debate na sociedade sobre como tal segurança pode ser divulgada ao público. Por isso, o objetivo geral do trabalho será fazer uma análise sobre a ocorrência de problemas nos canais digitais das instituições financeiras do Brasil. Como hipótese admite-se que a responsabilidade no uso dos canais digitais é do cliente, porém cabe à instituição financeira realizar campanhas para informá-los sobre o uso correto deles.

De acordo com os estudos de Félix, Souza e Fernandes (2019), no mundo atual as pessoas estão cada vez mais dependentes das informações compartilhadas através da internet, tal fator se deve ao desenvolvimento digital visto no mundo e ao que pode proporcionar aos usuários. Porém, devido a este desenvolvimento, vão surgindo os mais diversos problemas, gerando um questionamento sobre o quesito segurança, entre elas a em ambientes digitais bancários.

Em pleno século XXI tem-se visto, que uma parte significativa das demandas bancárias, vem da necessidade de informações precisas para o cliente, haja vista a importância de os usuários saberem que o ambiente digital pode proporcionar excelentes experiências e sem o risco de sofrerem qualquer tipo de golpe ou fraude nas instituições bancárias.

Segundo Braga (2022), um dos setores mais afetados pela aceleração da transformação digital nos últimos anos, são as instituições financeiras, o que inclui pensar em formas de criar mecanismos que ajudem na melhor experiência do usuário nos canais bancários na atualidade.

Ainda de acordo com Félix, Souza e Fernandes (2019), a sociedade dependerá das informações armazenadas nos sistemas de computação para a tomada de decisão, inclusive em grandes empresas, proporcionando amplo esclarecimento dos modos em que se operam os sistemas de informação, para o uso do usuário na sua mais completa segurança.

Sendo assim, o problema de pesquisa caracteriza-se pelo questionamento: quais são as responsabilidades das instituições bancárias com a segurança dos clientes? Buscando atender ao objetivo geral e responder à questão problema, pretende-se respectivamente: fazer uma análise acerca do desenvolvimento tecnológico e da segurança dos canais digitais bancários; discutir a importância dos clientes no que concerne à questão de segurança no uso do internet banking; identificar os benefícios para as instituições financeiras e clientes a partir do uso das plataformas digitais e aplicativos bancários, além de verificar a responsabilidade das empresas diante das fraudes que atingem a segurança do cliente. Em relação a metodologia utilizada, para tanto, foi a dissertação por meio de revisão bibliográfica, utilizado diferentes materiais bibliográficos já publicados, colocando em diálogo autores especialistas no tema, tendo como intuito reunir informações necessárias para estruturação teórica do tema proposto.

Além dessa introdução, o trabalho apresenta uma discussão sobre o desenvolvimento tecnológico dos canais digitais no Brasil, em seguida tratou-se de entender os benefícios aos clientes das ferramentas que a virtualização bancária trouxe. Posteriormente, apresenta-se a metodologia do trabalho, e faz-se as discussões a partir das responsabilidades das instituições bancárias diante das fraudes para enfim apresentar as conclusões.

## **2 DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO DOS CANAIS DIGITAIS BANCÁRIOS NO BRASIL**

No Brasil e no mundo, vemos cada vez mais o desenvolvimento das tecnologias em diversos setores. Nos bancos não tem sido diferente, onde os avanços acompanham a velocidade destas transformações. Afinal, após o desenvolvimento do chamado internet banking, bancos digitais e outras facilidades via aplicativos, a tendência do uso e conseqüente facilidade para os usuários tornou o progresso inevitável.

Embora estas tecnologias tragam novas soluções para os clientes, ela sofre falhas na segurança dos canais digitais das suas plataformas. Onde, mesmo após rápida evolução tecnológica, podemos observar que utilizar os canais bancários requer uma corresponsabilidade entre instituições financeiras e clientes, a partir de uma preocupação com a proteção dos dados dos clientes e na forma como essas plataformas são manuseadas por eles.

No setor bancário, a disponibilização de canais digitais, tais como internet banking, mobile banking e plataformas de pagamento digital, expande a oferta dos serviços bancários por meio de tecnologias inovadoras (Ozili, 2018), que antes eram possíveis somente pelos canais convencionais, constituídos por agências físicas, caixas eletrônicos, correspondentes bancário e telefone.

Teve seu crescimento acelerado a partir do ano de 2013, quando as seguintes iniciativas, por partes dos diversos bancos brasileiros, começaram a ser implementadas:

- i. A criação do Programa de Transformação Tecnológica (PTT) para reorganização da metodologia de desenvolvimento de software.
- ii. O lançamento do Programa de Otimização de Recursos de TI (PORTI) para reavaliação da arquitetura, topologia, contratação, contabilização, sobreposição de serviços e viabilidade financeira, com o objetivo de gerar eficiência no uso de recursos de TI.
- iii. O aperfeiçoamento da tecnologia de QR-Code, que evita a necessidade de digitar o código de barras no pagamento de boletos via smartphones, além da modernização do mobile banking, possibilitando a emissão de comprovantes das transações, reconhecimento automático do código de barras de boletos recebidos pelo e-mail.

Por questão de desenvolvimento destas tecnologias, o cenário das agências foram evoluindo, fazendo com que antes o uso massivo dos caixas eletrônicos e atendimentos presenciais fossem aos poucos facilitados através dos novos canais bancários, como por os aplicativos de internet banking.

Cenário esse destacado por Fernandes et al. (2019, p.2) quando diz:

No mundo contemporâneo, a sociedade está cada vez mais dependente de informações compartilhadas através da rede mundial de computadores, deve-se isto à rápida evolução digital na sociedade e pela própria facilidade que este meio proporciona.

A partir do estudo realizado pelos autores supracitados, percebe-se que novos produtos e serviços devem acompanhar a evolução da sociedade, que busca cada vez mais atender suas necessidades de forma rápida e com segurança, visto que, os consumidores buscam produtos e serviços que agreguem valor. Assim, é importante destacar a urgência em transformar os canais digitais, a partir de tecnologias que melhore a experiência do cliente.

O cliente espera do espaço tecnológico um lugar onde possa obter a segurança necessária para realizar suas transações comerciais e ou pessoais, por isso, quando se trata da evolução das tecnologias ligadas ao setor bancário, destaca-se a importância do usuário, uma vez que, suas experiências contribuem para o aprendizado dos sistemas, fazendo-os desenvolver-se com maior rapidez, contribuindo assim, para a ampliação na adoção de sistemas que elevem a proteção dos dados dos usuários.

Braga (2022) destaca a mudança no papel das instituições financeiras que, em seus primórdios, se preocupavam apenas em realizar a intermediação entre poupadores e tomadores de crédito, criando moeda a partir das operações realizadas, entenderam que precisavam ir além de sua atividade fim, fornecendo vários outros serviços que necessitam aos consumidores, os quais demandam inovações em produtos e serviços. Sendo assim, há a necessidade de se criar mecanismos de controle a partir da regulação do setor, uma vez que, os direitos dos envolvidos nas operações financeiras devem ser garantidos.

Entende-se que as instituições financeiras bancárias buscam ofertar serviços diferenciados aos seus clientes como forma de ampliar seu mercado consumidor, visto que o mercado bancário brasileiro é oligopolizado e a concorrências entre os principais banco é grande, exigindo inovações no que se refere ao produto ofertado e a garantia da privacidade e segurança dos dados dos clientes, buscando com isso se diferenciar e aumentar seu market share.

Nesse sentido, as tecnologias digitais são empregadas com o objetivo de promover a evolução dos negócios, seja pela criação de novos modelos de negócios, ou pela melhoria da experiência do cliente ou ainda pela otimização da operação como destaca (Fitzgerald, et al, 2015). Assim, é válido

supor que a evolução dos produtos e serviços também estão atreladas às condições que o mercado financeiro enfrenta, como forma de reinventar-se e permanecer no mercado.

É válido entender o conceito das tecnologias digitais, as quais constituem-se em tecnologias móveis, mídias sociais, cloud computing, análise de big data, internet das coisas e inteligência artificial como aponta (Sanchez, et al., 2018). Tais tecnologias mudaram completamente a forma de enxergar as agências bancárias, visto que, as plataformas foram aperfeiçoadas a partir das necessidades identificadas pelo setor por parte dos seus usuários, apresentando soluções que levaram a uma maior rapidez nas transações realizadas.

Dentre as tecnologias desenvolvidas e adotadas pelo setor bancário, destacam-se as tecnologias móveis para atendimento às necessidades dos clientes em grande escala, que fizeram com que os clientes tivessem acesso a diversos serviços na palma da mão a partir do uso dos aplicativos bancários como vemos em (Schallmo, et al., 2017), aumentando a eficácia das transações sob a análise de (Ardizzi, et al., 2018). Estes ganhos reais mostram que essas inovações foram aceitas pelos clientes e, também contribuíram para a ampliação das atividades realizadas por eles, sejam comerciais ou pessoais, fazendo com que todo o sistema fosse beneficiado.

Silva e Uehara (2019) afirmam que o avanço tecnológico bancário e conseqüentemente o processo de transformação digital foram impactados por cinco principais ondas, dentre elas:

- i. Back-office: refere-se aos primeiros computadores que foram instalados nas agências bancárias na década de 60, caracterizando os investimentos iniciais em tecnologias digitais, a fim de melhorar os serviços bancários, especialmente no controle das contas correntes e melhoria do processamento de dados diários.
- ii. Sistema listão: ocorrida na década de 70 com a implementação do sistema listão, que possibilitou a digitalização dos saldos das contas bancárias dos clientes após eles realizarem ações como recebimento de depósitos, pagamentos e transferências.
- iii. Terminais de autoatendimento: a partir da década de 80 foram implementados os sistemas de autoatendimento nas agências bancárias e em outros estabelecimentos que tivessem um fluxo de pessoas relevante, facilitando o acesso aos serviços bancários em todo o território nacional.
- iv. Tecnologia digital e Internet: O surgimento da internet na década de 90, possibilitou a instalação do home bank pelos usuários físicos, que possuíam uma linha telefônica, e do office bank pelas pessoas jurídicas. A partir do aperfeiçoamento da telefonia celular, iniciou-se as estratégias do mobile bank, melhoradas na próxima onda.
- v. Mobile bank: na quinta onda atual, os serviços bancários móveis foram melhorados e a digitalização passou a ser um diferencial altamente valorizado pelos clientes e usado como ferramenta de fidelização. As transações móveis beneficiaram não apenas os clientes de classe

alta, mas também os de menores classes, em razão da cultura digital que afetou toda a sociedade. Grande parte dos cidadãos atualmente, já possuem dispositivos móveis e acesso às contas bancárias.

A partir de Silva e Uehara (2019) apresentou-se de forma sucinta a evolução da bancária, a partir da chegada de tecnologias que possibilitaram um crescimento acelerado do setor, principalmente nas últimas duas décadas, devido a inserção da telefonia móvel, e a globalização digital, pois segundo os autores, a digitalização implementada pelas instituições bancárias contribuem para a garantia na eficiência das atividades realizadas pelos bancos, contribuindo para a redução dos preços cobrados pela prestação desses serviços. Contribuindo com o aumento da bancarização da população, visto que milhões de pessoas poderão a partir do seu smartphone abrir uma conta em uma instituição financeira bancária, e rapidamente iniciar suas transações financeiras.

## 2.1 SISTEMA BANCÁRIO DIGITAL E SUAS FERRAMENTAS: OS PRINCIPAIS BENEFÍCIOS AOS CLIENTES

Para Tessarini Junior e Saltorato (2018) a Indústria 4.0 é um novo modelo produtivo onde as ferramentas, instrumentos e processos se relacionam com o mundo virtual, permitindo completa interação entre si, a fim de melhorar o potencial de operação e decisão, sobretudo, a autonomia das ações. Este novo modelo propõe diversas mudanças no que diz respeito aumento da flexibilidade, velocidade e qualidade dos processos produtivos, beneficiando não apenas o desenvolvimento econômico e todos os envolvidos nele, mas provocando uma revolução industrial emergente.

Assim, no que tange o sistema bancário digital, a transformação se reflete diretamente aos usuários, melhorando a qualidade no uso de suas plataformas. Tal celeridade, acompanha a evolução da Indústria 4.0 e constitui grandes benefícios aos clientes. Assim torna-se importante, quando tratamos do sistema bancário digital e suas ferramentas, analisar os benefícios que os clientes podem obter ao fazer uso de suas plataformas.

Há uma demanda crescente por novas tecnologias que contribuam com a rapidez dos processos, a partir das ferramentas digitais, importantes instrumentos para a eficiência na gestão dos negócios e da vida pessoal, uma vez que, segundo relatório do Banco Central (BC), em 2022 havia cerca de 190 milhões de pessoas com conta corrente, isso representa 82% da população que vive no Brasil com acesso aos serviços bancários. Avanço significativo, visto que em 2017, segundo o BC, o número era de 154 milhões de pessoas com conta corrente, percentualmente, esse número representa 57% de

indivíduos com conta corrente em alguma instituição financeira, assim nota-se que 43% dos brasileiros não possuíam conta corrente<sup>1</sup>.

Esse avanço, possivelmente deve-se ao crescimento dos bancos digitais, bem como a inserção de novas tecnologias, como o PIX, criado em 2020 pelo BC, tem tornado o acesso aos serviços bancários mais fácil e rápido. Como o ciclo de vida dos produtos tem sido cada vez menor, as inovações tecnológicas precisam acompanhar as demandas da sociedade, buscando atender suas necessidades, porém, destaca-se que é preciso criar tecnologias que possam ser alteradas com maior flexibilidade, visto que as especificações dos produtos precisam ser desenhadas segundo as expectativas dos clientes, no que tange a usabilidade do produto ou serviço, observando as mudanças nas preferências dos consumidores (NAGY et al., 2018).

Tendo os consumidores desses serviços, papel fundamental no desenvolvimento de novas tecnologias contribuindo com o surgimento de novos produtos e novas formas de negócios, pois segundo com Silva e Abrantes (2020, p. 06):

Os consumidores viabilizaram o surgimento de serviços que antes precisavam de um intermediário, viabilizaram a mão de obra e hoje são considerados autônomos. Ao nível empresarial, a Internet constitui um mercado em expansão, dado o potencial subjacente em termos de marketing a baixo custo e de alcance mundial. Essa é também a melhor forma de alcançar o maior número possível de clientes e os mais diversos conjuntos de perfis de consumidores da forma mais rápida possível.

A promoção dos serviços bancários nos canais digitais contribui para o aumento na procura pelos serviços das instituições, diferenciação dos serviços ao cliente e otimização do processo operacional, o que evita filas e possíveis transtornos. Observa-se que, a oferta desses serviços na palma das mãos, facilita a realização das transações financeiras, contribuindo com a rapidez e eficiência na efetivação de tais atividades, fazendo com os clientes economizem tempo e dinheiro, devido à redução dos custos.

Cabe lembrar que a partir das plataformas digitais, os clientes podem efetuar suas transações como a realização de pagamentos, contratação de serviços, realização de investimentos, gerenciamento do seu capital, mudança de domicílio bancário dentre outras ações e outras ações que buscam inserir o usuário no contexto da transformação digital.

É preciso ter em mente ainda que a Internet oferece inúmeras oportunidades para o desenvolvimento de uma cultura ainda mais acessível, porém é perceptível o aumento de fraudes e golpes, mostrando que é preciso aumentar a segurança nas transações digitais, tanto no que se refere

---

<sup>1</sup> Matéria da CNN: 82% da população brasileira tem conta corrente em bancos, diz BC. Disponível em: [https://www.cnnbrasil.com.br/economia/82-da-populacao-brasileira-tem-conta-corrente-em-bancos-diz-bc/#:~:text=82%25%20da%20populacao%20brasileira%20tem%20conta%20corrente%20em%20bancos%2C%20diz%20BC,-Maior%20bancarizacao%20se&text=Relatorio%20do%20Banco%20Central%20\(BC,especialmente%20a%20faixa%20mais%20pobre](https://www.cnnbrasil.com.br/economia/82-da-populacao-brasileira-tem-conta-corrente-em-bancos-diz-bc/#:~:text=82%25%20da%20populacao%20brasileira%20tem%20conta%20corrente%20em%20bancos%2C%20diz%20BC,-Maior%20bancarizacao%20se&text=Relatorio%20do%20Banco%20Central%20(BC,especialmente%20a%20faixa%20mais%20pobre) Acesso: 10 de out, 2023.



ao uso de trânsito dos dados dos usuários, bem como na forma como esses usuários fazem uso dos canais digitais a partir dos computadores e celulares.

Simões e Pedrosa (2022), destacam o surgimento do Big Data e de outras ferramentas que surgiram com o objetivo de gerenciar essa grande quantidade de dados, impossíveis de ser administradas com as ferramentas de software comuns de captura, armazenamento, gerenciamento e análise. As instituições financeiras, possuidoras de uma grande massa de dados dos usuários dos seus serviços, precisam transformar esses dados em informações úteis ao processo de decisão, assim, ao gerir, de forma eficiente, esses dados não estruturados disponíveis na rede, essas organizações conseguirão convertê-los em informações que criarão valor estratégico, contribuindo para que elas se destaquem no mercado.

Os autores Simões e Pedrosa (2022), ao citar Silva e Uehara (2019) destacam que o uso de dados disponíveis no Big Data permite aos bancos conhecer melhor seus clientes, de forma a conseguir prover os melhores serviços e produtos diferenciados, a depender das necessidades dos mesmos e, também do nível de renda comprovado. Além do que, o tratamento desses dados contribui para que as instituições consigam definir estratégias que reduzam ou até a eliminem a exposição a riscos e fraudes.

Para que isso ocorra, é preciso investimento por parte das instituições financeiras bancárias na capacitação dos colaboradores e dos clientes no uso dessas novas tecnologias. Colaboradores mais capacitados conseguirão utilizar com maior efetividade as informações disponíveis nas plataformas bancárias, visto que, com base nas informações disponíveis, os gerentes podem oferecer produtos desenhados especificamente para o cliente, elevando o nível de satisfação dele com a instituição e possivelmente, aumentando sua fidelidade ao banco.

### **3 METODOLOGIA**

O presente trabalho pode ser classificado como uma pesquisa qualitativa, a qual entende existir uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem, a partir da interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados, se diferenciando por não fazer uso de métodos e técnicas estatísticas.

No que se refere ao método, o estudo segue o método indutivo onde a generalização deriva de observações de casos da realidade concreta, em que o conhecimento se fundamenta nas experiências e, as constatações particulares podem levar a elaboração de generalizações.

Assim, no presente trabalho, fez-se uso de informações já existentes na literatura disponíveis em sites como Google Acadêmico, Scielo, e, bancos de tcc's, dissertações e teses das universidades, proporcionando uma análise abrangente dos tópicos em questão, contribuindo para que se construísse

uma compreensão mais profunda sobre a temática estudada, buscando subsídios para o atendimento dos objetivos pretendidos.

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 RESPONSABILIDADE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS, DIANTE DAS FRAUDES

Uma pesquisa feita pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br)<sup>2</sup> apontou que houve crescimento no número de domicílios com acesso a internet no Brasil. Com isso, percebe-se que a proporção de pessoas que fazem uso da rede internacional de computadores cresceu em 2020 em relação a 2019. Destacando-se o fato de que houve aumento entre os moradores de áreas rurais saindo de 53% em 2019 para 70% em 2020; entre as mulheres de 73% para 85%, entre as pessoas com 60 anos ou mais de 34% para 50%, nas classes D e E que saiu de 57% em 2019 para 67% em 2020 e entre as pessoas que possuem ensino fundamental de um patamar de 60% para 73%, no período considerado.

O estudo também apontou para uma proporção maior de domicílios com acesso à internet (83%) do que indivíduos usuários (81%). Com isso, podemos inferir que houve uma demanda maior, por parte da sociedade, por serviços que possam ser realizados por um aplicativo no smartphone ou no computador, diminuindo tempo e custos nas transações realizadas. Isso também faz com que as pessoas fiquem mais expostas a riscos e perdas financeiras, decorrentes de operações ilícitas e/ou fraudes.

Não de forma inédita, vê-se sendo veiculado na mídia diversos casos de fraudes sofridas por usuários do sistema bancário e financeiro nacional, evidenciando a vulnerabilidade que o usuário sofre. Há uma sensação de que houve aumento nos crimes cibernéticos, sendo os mais cada vez mais sofisticados, o que requer das instituições financeiras e bancárias maiores investimentos em uma estrutura de segurança, que forneça ao cliente/consumidor maior proteção ao fazer uso de seus canais digitais.

É sabido que as atividades realizadas pelas instituições financeiras trazem consigo um nível de risco, devido a natureza de suas operações que envolvem promessa de pagamento e recebimentos. Além do fato de que, as essas empresas armazenam uma grande quantidade de informações dos clientes em seus bancos de dados, que podem ser invadidos por hackers que os vende na dark web como aconteceu em 2021<sup>3</sup>, quando dados de 223 milhões de brasileiros foram comercializados, tratando do maior vazamento de dados da história do país.

<sup>2</sup> Disponível em: <https://cetic.br/pt/noticia/cresce-o-uso-de-internet-durante-a-pandemia-e-numero-de-usuarios-no-brasil-chega-a-152-milhoes-e-o-que-aponta-pesquisa-do-cetic-br/>. Acesso em: 08 de nov. 2023.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://oglobo.globo.com/epoca/brasil/hacker-rouba-dados-de-223-milhoes-de-brasileiros-vende-na-dark-web-24851406>. Acesso em: 08 de nov. 2023.

Além desses dados, é preciso destacar que há um contrato firmado entre as instituições bancárias e os clientes, sendo essa relação baseada no Código de Defesa do Consumidor brasileiro, ou seja, as normas são ditadas pelo direito do consumidor e, caso as regras contratuais existentes sejam infringidas, o código de defesa do consumidor pode ser aplicado.

Esse fato é ratificado por Shreiber (2019), quando trata da questão da responsabilidade civil existente nas relações entre bancos e clientes, o qual destaca que o Código de Defesa do Consumidor (CDC) estabelece a responsabilidade do fornecedor de produtos e/ou serviços, instituindo um sistema de responsabilização livre do fator subjetivo da culpa. Ou seja, o CDC criou formas de responsabilização do fornecedor do serviço quando da não execução dos serviços contratados.

O CDC determina que os fornecedores devem ser responsabilizados nos casos em que os clientes sofram golpes, arcando com os danos sofridos, visto que a falta de segurança quando constatadas nos canais digitais, tornaria o produto defeituoso, segundo os termos do artigo 14,

§1º. A exceção ocorre nos casos em que há as chamadas excludentes de responsabilidade do fornecedor, previstas no artigo 14, §3º do CDC, na qual a culpa torna-se do consumidor, exonerando o fornecedor de suas responsabilidades quando constata-se que ocorreu conduta omissiva, comissiva ou informativas do cliente.

Percebe-se então, a partir das normas estabelecidas no CDC, que o cliente também possui responsabilidades e deve adotar medidas de segurança. Os bancos fornecem informações e dicas para que seus usuários as adotem e consigam prevenir possíveis fraudes. No entanto, destaca-se a necessidade de que haja uma divulgação mais assertiva das instituições para com seus clientes, no que se refere ao fato de que, essas empresas precisam saber se a informação realmente alcançou o seu público e se está sendo aplicada. Isso pode ser feita, a partir de uma amostra, onde o banco irá buscar identificar se o cliente tem conhecimento de normas de segurança e se fazem uso delas.

Por fim, ao analisar os acórdãos identificados a partir de uma pesquisa no site do Tribunal de Justiça do Distrito Federal, objetivando fazer um panorama sobre os crimes virtuais mais praticados entre janeiro e março de 2022, a Juíza Marília de Ávila e Silva Sampaio destaca que a condenação dos bancos depende da comprovação de que a fraude cometida tenha sido resultado do acesso a dados sigilosos pelos criminosos ou de que tenha ocorrido alguma falha na segurança do sistema do banco em questão, mesmo sendo imposta ao fornecedor, pelo CDC em seu artigo 14 §3º do, o ônus de provar a inexistência do defeito ou de provar o fato exclusivo de terceiro ou da vítima, como excludentes de sua responsabilidade.

## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao passo que a tecnologia, os canais digitais expandem ocorre um desenvolvimento destas nuances no cenário brasileiro. Com o seu desenvolvimento no país, é possível observar as necessárias

melhorias do sistema, pois mediante a maior facilidade aplicada no desenvolvimento das instituições bancárias, os riscos também aumentam.

Mediante a redução de custos das operações bancárias e a facilidade que é condicionada, acaba-se criando riscos dos mais diversos aos clientes, necessitando de um reforço no que diz respeito a segurança destes canais.

Diante do que foi apresentado nesse estudo, o desenvolvimento das tecnologias no Brasil, os benefícios do acesso a estas tecnologias ao usuário e a responsabilidade que se recai sobre as instituições financeiras, observa-se que ao passar dos anos os desafios serão maiores.

Ademais, a chegada deste desenvolvimento tecnológico no país fez mudar de vez a forma de se enxergar um novo processo globalizado, onde se constituiu uma evolução que vai desde os depósitos até a criação do internet banking.

Dessa forma, constitui-se uma nova relação entre clientes e instituições financeiras onde é possível enxergar uma gama de benefícios que fazem com que a fidelização do serviço seja cada vez maior. Sendo, inclusive, uma ferramenta de atrair novos clientes e melhores lucros aos bancos.

Ficou demonstrado, que tais instituições são cada vez mais responsáveis pelos danos causados ao cliente, devido a atuação do código de defesa do consumidor que permite analisar todas as instâncias as quais o cliente pode recorrer ao se sentir lesado devido estar em jogo seu patrimônio e dados pessoais.

Por fim, importante registrar que a ascensão de novas soluções tecnológicas, que revolucionam a atividade bancária, exigirá, cada vez mais, um olhar mais aprofundado acerca de como estas atividades evoluem ao longo do tempo, assim como se desenvolvem as suas novas facilidades a partir da palma da mão. Além disso, por se manter em constante evolução, é preciso proteger cada vez mais aqueles que fidelizam suas condições financeiras as instituições bancárias, prevenindo assim, futuras dores de cabeça.

## REFERÊNCIAS

- BRAGA, R. G. D. Direito bancário com ênfase no sigilo bancário: responsabilidade pela segurança digital nas instituições financeiras. Rubiataba, GO, 2022. Disponível em: <http://repositorio.aee.edu.br/bitstream/aee/20304/1/2022%20-%20TCC%20%20RAFAELA%20GON%C3%87ALVES%20DUARTE%20BRAGA.pdf>. Acesso em: 8 ago. 2023.
- BRASIL. Lei nº 4.595, de 31 de dezembro de 1964. Dispõe sobre a política e as instituições monetárias, bancárias e creditícias, cria o Conselho Monetário Nacional e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 dez. 1964.
- BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 12 set. 1990.
- FERNANDES, M. M.; FÉLIX, R. A. L.; SOUZA, M. C. Segurança em rede: um estudo do seu benefício em pequenas empresas. Revista Científica Unilago, São José do Rio Preto, SP, p. 1-8, 2019. Disponível em: <https://revistas.unilago.edu.br/index.php/revista-cientifica/article/view/225>. Acesso em: 8 ago. 2023.
- SCHREIBER, A. et al. Código Civil comentado: doutrina e jurisprudência. Rio de Janeiro: Forense, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.tse.jus.br/xmlui/handle/bdtse/9950>. Acesso em: 11 out. 2023.
- SILVA, D. S.; ABRANTES, M. L. M. Os impactos dos serviços 4.0 no atendimento ao cliente. Revista Acadêmica Oswaldo Cruz, 2020. Disponível em: [https://oswaldocruz.br/revista\\_academica/content/pdf/Edicao25\\_Daniela\\_Santos\\_Silva.pdf](https://oswaldocruz.br/revista_academica/content/pdf/Edicao25_Daniela_Santos_Silva.pdf). Acesso em: 1 out. 2023.
- SILVA, N. L.; UEHARA, M. A evolução da tecnologia digital: seus impactos no setor bancário. Enciclopédia Biosfera, Centro Científico Conhecer, v. 16, n. 29, p. 2241-2256, 2019. Disponível em: <https://conhecer.org.br/ojs/index.php/biosfera/article/view/343>. Acesso em: 11 out. 2023.
- SOARES DA SILVA SIMÕES, L.; SILVA PEDROSA, L. Os benefícios da digitalização dos serviços bancários. Revista Interface Tecnológica, v. 19, n. 2, p. 18-34, 2022. DOI: 10.31510/infa.v19i2.1437. Disponível em: <https://revista.fatectq.edu.br/interfacetecnologica/article/view/1437>. Acesso em: 8 out. 2023.
- TESSARINI JUNIOR, G.; SALTORATO, P. Impactos da indústria 4.0 na organização do trabalho: uma revisão sistemática da literatura. Revista Produção Online, Florianópolis, SC, v. 18, n. 2, p. 743-769, 2018. Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/2967>. Acesso em: 21 out. 2023.