





que o cliente tem à disposição a possibilidade de realizar operações financeiras utilizando seus dispositivos móveis de telecomunicação.

O cliente bancário sente cada vez mais confiança e segurança para fazer transações financeiras pelos canais digitais, especialmente pelo *mobile banking*, já que permite ao usuário levar o seu banco dentro de um smartphone para onde ele quiser. A conveniência de pagar contas, fazer transferências e até contratar crédito extrapolou os limites dos horários das tradicionais agências bancárias para acompanhar as características intrínsecas da chamada economia digital.

Para construção deste trabalho foram utilizados estudos e pesquisas bibliográficas relativas ao assunto abordado. De acordo com Marconi e Lakatos (2011, p. 43), “a pesquisa bibliográfica trata-se do levantamento de bibliografia já publicada em forma de livros, artigos, incluindo-se os materiais digitais”.

## 2. A internet

É praticamente impossível vivermos sem a Internet nos dias atuais, pois, quase todos os serviços prestados por muitas empresas demandam o uso desse recurso. As empresas de comunicação trabalham com novas mídias digitais e aparelhos que as convertem e são usados pelos seus usuários.

A esse respeito, Castells (2003), declara:

A Internet é o tecido de nossas vidas. Se a Tecnologia da Informação é hoje o que a eletricidade foi na Era Industrial, em nossa época a Internet poderia ser equiparada tanto a uma rede elétrica quanto ao motor elétrico, em razão de sua capacidade de distribuir a força da informação por todo o domínio da atividade humana. (p. 7).



De acordo com a pesquisa realizada pela Febraban (2017), a inovação promovida pelo setor bancário brasileiro é reconhecida em todo o mundo, fruto do investimento sustentado e da busca pelo aperfeiçoamento do sistema. Diante de um novo perfil de consumidor que demanda soluções customizadas e experiências personalizadas, os bancos mostraram-se eficientes em sua estratégia de uso de novas tecnologias conjugadas ao atendimento presencial de qualidade.

### 3. Crescimento no uso da TI nas operações bancárias

O crescimento é cada dia mais acelerado no uso de redes e dispositivos móveis e sem fio. O que antes só era possível em um computador, agora concretizou em um dispositivo móvel. O setor bancário foi o que mais realizou investimentos e gastos com tecnologia em 2016 no Brasil, igualando os aportes governamentais, cada um 14% dos US\$ 42,9 bilhões totais registrados em 2016 (FEBRABAN, 2017).

De acordo com Turban (2004, p. 178) o ciberbanco é o mesmo banco eletrônico, banco virtual, telebanco e banco online. Isso inclui todas as principais atividades bancárias, do pagamento de contas e prestações até obtenção de empréstimos, concretizadas de casa, do escritório ou da rua, sem que se precise ir à matriz ou a agência detentora da nossa conta bancária. O banco eletrônico poupa tempo e é conveniente para os clientes. Para os bancos, representa a oportunidade de conquistar clientes remotos e de reduzir os custos com o enxugamento do número de agências.

De acordo a pesquisa realizada pela Febraban (2017), nos últimos seis anos as trajetórias dos dois meios digitais disponíveis no sistema bancário brasileiro são absolutamente opostas. Enquanto o número de transações realizadas pelos computadores em relação ao número de contas com acesso a esse canal recua gradualmente, ano a ano, as operações realizadas pelo smartphones, também em



relação às contas habilitadas para este meio, crescem geometricamente. O número de transações em relação às contas via Internet Banking caiu de 2011 até 2016, com exceção do ano de 2013, que registrou alta. No período todo, o número de transações bancárias passou de 337 milhões para 280 milhões em 2016 (recoo de 25,7%). Já as transações no *mobile banking* em relação ao número de contas passaram de 52 milhões para 528 milhões no mesmo período (alta de 915,3%).

#### 4. Cuidados ao fazer uso de operações online

Segundo salienta a Febraban, se por um lado a Tecnologia da Informação veio evitar que o usuário caia em golpes, e para facilitar a vida corrida das pessoas, alguns cuidados também devem ser tomados e redobrados em transações bancárias online. Desse modo, a federação apontou medidas que são essenciais para manter a segurança e evitar que o usuário caia em golpes.

- 1– Mantenha um antivírus atualizado em seus dispositivos;
- 2– Troque periodicamente as senhas e crie combinações que dificilmente serão adivinhadas;
- 3– Realize as transações apenas em computadores confiáveis e nunca em computadores de locais públicos ou de terceiros;
- 4- Não abra arquivos ou clique em links de origem desconhecida. O mesmo vale para e-mails de origem duvidosa, mesmo que o remetente seja o banco;
- 5- Se você duvidar de um site, não insira seus dados. Uma forma de verificar a segurança é clicando sobre o cadeado e/ou a chave de segurança que aparece na área de segurança do site. O certificado de habilitação do site, concedido por um certificador internacional, aparecerá na tela confirmando sua autenticidade;
- 6– Sempre acompanhe os lançamentos em sua conta e a qualquer movimentação



desconhecida, comunique imediatamente ao banco;

7– Fique também sempre de olho em todas as movimentações em sua conta e ao acessar o site do banco. Tem dúvidas sobre a segurança da operação? Contate o banco na mesma hora!

Segundo Turban (2004, p. 200) a fraude na internet e sua sofisticação crescem tanto ou até mais quanto a própria internet. É importante que clientes não compartilhem senhas ou faça anotações expondo as mesmas. Pode-se evitar golpes aplicados por hackers como supostas promoções ou falsos descontos em sites, não clicando em link desconhecido que poderá infectar ou danificar o celular ou computador ou algum tipo de programa espião que rouba os dados pessoais relacionados às movimentações bancárias. Caso o cliente seja alvo de algum golpe no *mobile banking*, o primeiro passo é ligar para 0800 para o bloqueio da senha eletrônica e depois procurar a agência onde a conta foi aberta para que a instituição financeira abra uma investigação para descobrir a origem do golpe e após confirmação da fraude ressarcimento ao cliente.

## 5. Conclusão

Após estas discussões, o que se nota é que a Tecnologia da Informação veio para facilitar o cotidiano de quem leva uma vida corrida, em meio a um mundo globalizado e em constantes mudanças tecnológicas. Neste artigo, procurou-se abordar um pouco sobre o *mobile banking*, através do qual o cliente pode realizar inúmeras operações bancárias, desfrutando de muita comodidade, sem precisar se deslocar até a uma agência física.

Com o banco na palma da mão, a qualquer hora e em qualquer lugar, graças ao *mobile banking*, os brasileiros estão aumentando de forma acelerada o uso dos



aparelhos celulares para movimentações financeiras por meio dos aplicativos bancários. Conforme estudos realizados pela Febraban, observou-se que devido ao crescimento contínuo e seu uso em grande escala do banco móvel, as redes bancárias têm investido pesado em softwares no intuito de viabilizar e facilitar o seu uso de acordo com a demanda e a necessidade de sua clientela.

Sendo assim, torna-se necessário que os clientes observem e sigam corretamente as normas de segurança orientadas pelas agências bancárias, a fim de terem acesso à comodidade oferecida pelas Tecnologias da Informação, realizando suas operações bancárias de maneira efetiva.

## Referências

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2003.

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos. (2017). **Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2017**. São Paulo: FEBRABAN, 2017. Acesso em: 6/jun/2018, disponível em: <http://www.ciab.com.br/publicacoes/#pesquisa-febraban>.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório publicações e trabalhos científicos**. 6. ed. - São Paulo: Atlas: 2011.

TURBAN, Ephraim et al. **Tecnologia da Informação para Gestão**. Porto Alegre: Bookman, 2004.