

QUALIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO

Soluções: Agir é a Palavra Chave

Segurança nas transações eletrônicas

2003

Setor Bancário

2001 2002 Variação
(em milhões)

Nº Cartões de Crédito

**Nº transações
Cartões Crédito (1)**

**Nº de Cheques
Compensados (2)**

**Tendência de utilização
de canais alternativos para
pagamentos**

Fonte:

(1) Abecs - Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços

(2) Febraban

Transações Bancárias

	2001	2002
	(participação)	
Saques e pagamentos no caixa	26,21%	22,8%
Central de atendimento	1,22%	1,9%
Auto-Atendimento (TAA)		
Transações Automáticas (*)		
Internet Banking		
Home/Office Banking		
POS - Ponto de Venda		
no Comércio		

75,3%
Transações
Eletrônicas

(*) débitos automáticos, crédito de salários, tarifas, etc.

15 milhões
de clientes

Modernização do Setor Bancário

**Investimentos em Tecnologia da Informação
R\$ 3,53 bilhões em 2002**

13,2% a mais em relação a 2001

Setor bancário - dobro da média nacional (FGV)

**Benefícios: agilidade, comodidade e
inclusão social do cidadão brasileiro
(desenvolvimento de comunidades mais afastadas e
bancarização de cidadãos de baixa renda)**

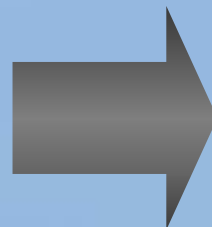
Preocupação: Segurança e Privacidade

Modernização do Setor Bancário

**Sistemas de
Informação
em tempo real**

SPB

**1º Site Internet
brasileiro**



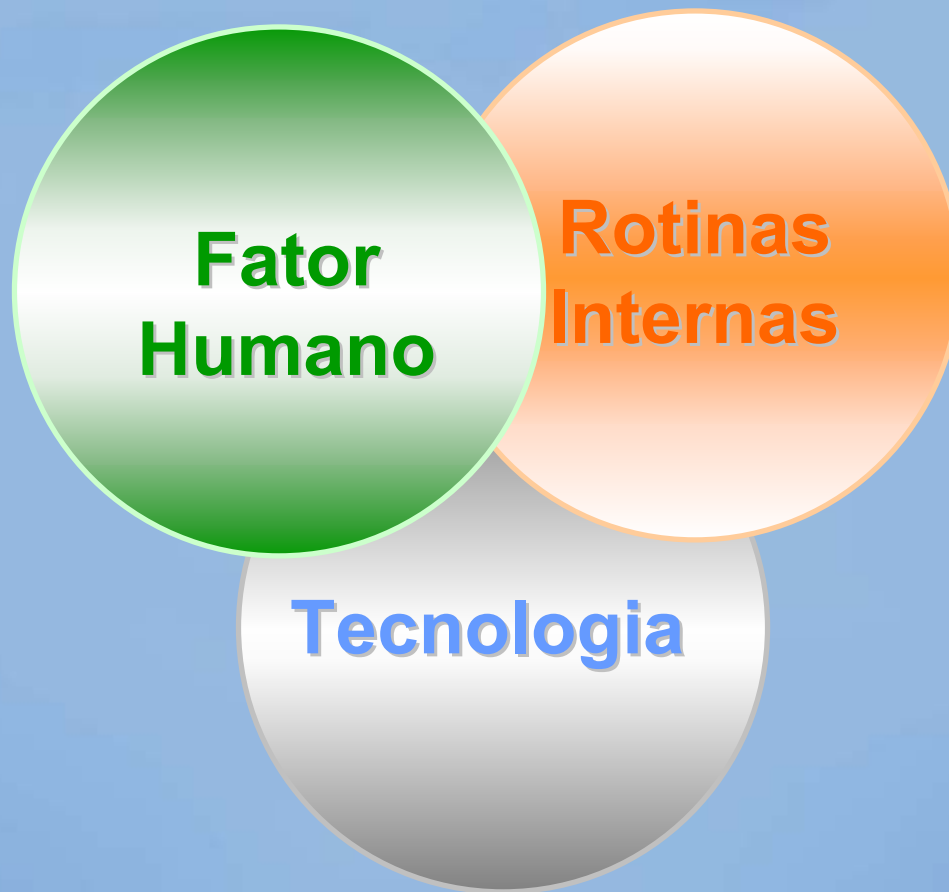
**Eleições
computadorizadas
voto e apuração**

**95% Declarações
Imposto de Renda
via Internet**

Segurança nas Transações Eletrônicas



Segurança nas Transações Eletrônicas



Segurança nas Transações Eletrônicas

Bancos são pioneiros na implantação de sistemas de segurança em Tecnologia da Informação

**Nenhum Banco
sofreu invasão
em seus sistemas**

Especifi

de Rede

Cartão c

Randômico

Monitoraçã

ores TAA

Monitoraçã

de Teclado

(redes neurais)

Certificação Digital

Criptografia de Mensagens

Segurança nas Transações Eletrônicas



Segurança nas Transações Eletrônicas

*“Pessoas sempre serão o elo mais fraco em um sistema de Segurança”
(Bruce Schneier)*



**Fator
Humano**

Informação

Fraudes nas Transações Eletrônicas

DATA - 06 Nov 2003

FONTE - Agência Câmara

O Plenário aprovou na quarta-feira (05/11) o Projeto de Lei 84/99, na forma do substitutivo da Comissão de Segurança Pública, relatado pelo deputado Nelson Pellegrino (PT-BA). O PL 84/99, do deputado Luiz Piauhyllino (PTB-PE), trata dos crimes cometidos na área de informática.

O texto aprovado acrescenta uma nova Seção ao Código Penal, prevendo diversos crimes relacionados aos sistemas informatizados, como difusão de vírus eletrônico, pornografia infantil na Internet, acesso indevido a meio eletrônico ou sistema informatizado, entre outros. As penas variam de três meses a um ano de detenção e reclusão de um a cinco anos e multa.

**Falta
aprovação
do Senado
Federal**

Transações não reconhecidas

Como os clientes devem proceder ao constatarem transações indevidas ou por eles não reconhecidas?

O cliente deve formalizar o ocorrido imediatamente à agência e providenciar a troca de senhas e de cartões.

Transações não reconhecidas

Os clientes são ressarcidos de seus prejuízos?

Sim. Os casos são analisados individualmente. Os bancos mantêm equipes especializadas que realizam a apuração técnica.

Contudo, existem muitos casos de auto-fraude.

Transações não reconhecidas

Existem limites e prazos para os ressarcimentos?

As agências são orientadas a procederem o crédito do prejuízo, após constatada a fraude.

**Alçadas decisórias visam conferir agilidade às agências.
Todos os casos são inspecionados.**

Segurança nas Transações Eletrônicas

Agir é a palavra chave