

GOLPES DIGITAIS E A RESPONSABILIDADE DOS BANCOS NA ERA DIGITAL

Louise Marie Parrião Campos¹

Elias Menta Macedo²

DOI: 10.47094/978-65-6036-813-2/11

INTRODUÇÃO: Com o avanço da tecnologia os serviços bancários passaram para o digital, com o aumento significativo nos golpes digitais, afetando clientes e as instituições financeiras. Paralelamente, há um movimento dos Bancos com a redução das agências físicas e seus trabalhadores, consequência da maior presença no mundo digital, minimização dos custos e maximização dos lucros. Nesse contexto, este estudo busca analisar a responsabilidade dos bancos na proteção de seus clientes contra fraudes digitais, considerando o impacto da redução de agências físicas, trabalhadores e assistência. **OBJETIVO:** Investigar a relação entre a guinada para o digital e a responsabilidade das instituições financeiras na prevenção dos golpes digitais. Pretende-se verificar em que medida os bancos são responsáveis por garantir a segurança dos usuários em ambientes digitais, e como essa responsabilidade tem sido transferida para os próprios clientes. **MÉTODOS:** A pesquisa será baseada em uma análise bibliográfica de fontes primárias (dados bancários e legislação) e secundárias (artigos acadêmicos e relatórios de segurança). Serão examinados casos de golpes digitais e os mecanismos de proteção, além das regulamentações que definem a responsabilidade sobre o serviço. **RESULTADOS:** Identifica-se a correlação da diminuição das agências físicas e trabalhadores, com o aumento da vulnerabilidade dos clientes a fraudes digitais que exigem novas medidas de segurança. **CONCLUSÕES:** Busca-se avaliar até que ponto a migração dos consumidores para o digital transfere a responsabilidade de segurança do Banco para o cliente e se sugere caminhos e medidas para proteção digital dos consumidores.

PALAVRAS-CHAVE: Direito do Consumidor. Golpes digitais. Responsabilidade.

¹ Bacharela em direito, pelo IPOG - Instituto de Pós-Graduação e Graduação. louiseparriao@gmail.com

² Advogado, graduado em direito, mestre e doutorando em direitos humanos pela Universidade Federal de Goiás - UFG. mentaprado@gmail.com