

## **Aula 00**

*BASA (Técnico Bancário) Inovação e  
Atualidades no Mercado Financeiro -  
2024 (Pós-Edital)*

Autor:  
**Celso Natale**

12 de Agosto de 2024

## SUMÁRIO

Introdução.....	2
1 Bancos na Era Digital .....	3
1.1 Bancos digitalizados, Internet e Mobile banking .....	5
2 Atualidades, Tendências e Desafios .....	7
2.1 Atualidades e Tendências.....	7
2.2 Desafios: Segurança e Privacidade .....	11
2.3 Desafios: Assimetrias Regulatórias .....	11
Bibliografia e Créditos.....	13
Questões Comentadas.....	14
Bancos na Era Digital .....	14
Atualidades, Tendências e Desafios.....	19
Lista de Questões.....	24
Gabarito.....	29



## INTRODUÇÃO

Olá, iminente funcionário do BASA!

Nesta aula de **Inovação e Atualidades no Mercado Financeiro**, conheceremos os seguintes assuntos do edital:

2 - Os bancos na Era Digital: Atualidade, tendências e desafios. 3 - Internet banking. 4 - Mobile banking.

Uma observação é que o tópico "Atualidade, tendências e desafios" é amplo, e contempla tudo que aprenderemos neste curso. Ou seja, todos os temas do curso, de certa forma, têm a ver com transformação digital do sistema.

Contudo, optei por iniciar o tratamento aqui, pois acredito no valor que um panorama possui para o aprendizado. Ou seja, teremos uma noção inicial nesta aula, e aprofundaremos ao longo do curso.

Também optei por deixar a aula mais curta e o curso mais dividido.

Está esperando o quê? Vamos nessa!

PS: Se precisar, já sabe! Procure-me no fórum ou nas redes sociais abaixo ;)



*@profcelsonatale*



# 1 BANCOS NA ERA DIGITAL

Os **bancos digitais**, também chamados bancos virtuais, podem ser definidos como **bancos que não possuem atendimento presencial** em agências físicas.

Ao adotar essa abordagem no relacionamento com os clientes, esses bancos eliminam uma série de custos incorridos por bancos “tradicionais” – que possuem milhares de agências e funcionários – como aluguel de espaços, aquisição de mobiliário, manutenção, segurança física e impostos.

Essa possibilidade de uma estrutura de custos enxuta permite aos bancos digitais cobrarem **tarifas mais baixas** pelos serviços bancários, sendo muitos deles **gratuitos** como forma de atrair novos clientes.

Por sua afinidade com novas tecnologias, os bancos digitais também podem proporcionar meios mais ágeis e convenientes de atendimento aos clientes, diminuindo as burocracias típicas de bancos tradicionais.

É comum que os bancos digitais sejam considerados **fintechs**, mas é importante deixar claro que nem todas as fintechs são bancos digitais.

Fintech é um termo que tem origem na junção das palavras inglesas **financial** (financeira) e **technology** (tecnologia).

Fintechs são, muitas vezes, **startups**<sup>1</sup>, e atuam na inovação e otimização de serviços financeiros, com uso intensivo da tecnologia e custos de operação inferiores àqueles das instituições tradicionais do setor (estrutura enxuta).

Portanto, para ser definida como Fintech, em regra, a empresa precisa ter **base tecnológica** e um **negócio escalável** relacionado à prestação de **serviços financeiros**.

Note que Fintechs e Startups são semelhantes em muitos pontos, mas há diferentes:

- A Fintech, necessariamente, atua no ramo financeiro.
- A Startup, necessariamente, é uma empresa jovem (ainda que não exista uma definição em “anos” do que significar ser jovem).

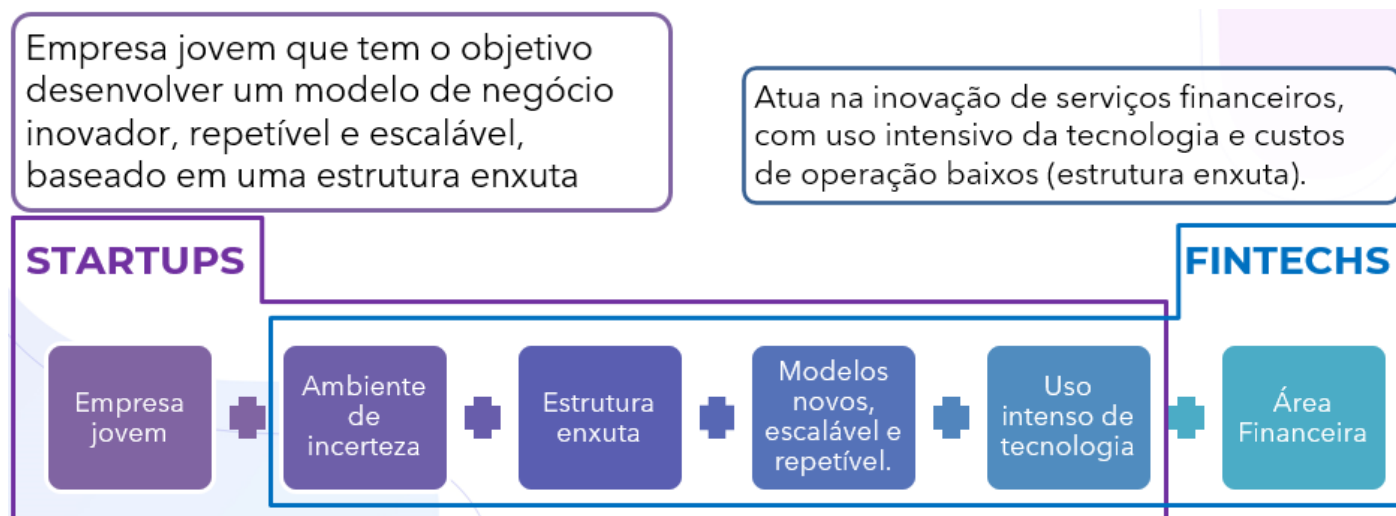


---

<sup>1</sup> Uma startup é uma empresa jovem que tem o objetivo desenvolver um modelo de negócio inovador, repetível e escalável. Falaremos mais sobre elas adiante.

Por exemplo, uma empresa com um aplicativo inovador que monta treinos de musculação personalizados é uma startup, mas não é uma fintech.

Vamos esquematizar isso.



Vamos prosseguir.

O Financial Stability Board (FSB) define **fintech do ponto de vista das atividades** (e não das empresas), como:

*“inovações financeiras, habilitadas por tecnologias que podem resultar em novos modelos de negócios, aplicativos, processos ou produtos com efeitos tangíveis nos mercados, nas instituições financeiras e na prestação de serviços financeiros”*

Dessa forma, uma empresa que fornece uma ferramenta tecnológica de controle financeiro, por exemplo, (finanças pessoais) pode ser considerada uma Fintech, mas não se trata de um banco digital, por não exercer atividades tipicamente bancárias de intermediação financeira, e não concorre com os bancos tradicionais.

**BANCO CENTRAL DO BRASIL**

**AUTORIZAÇÃO PARA BANCOS FUNCIONAREM**

No Brasil, por força legal (Lei 4.595/1964), os bancos precisam de autorização do Banco Central do Brasil para funcionar, além de submeterem-se à supervisão da autarquia.

Até a utilização da palavra “Banco” no nome fantasia da empresa é controlado; o termo não pode ser usado, inclusive, por outros tipos de instituições financeiras, como corretoras e financeiras, que não possuam autorização para atuar como banco.

Os bancos digitais, portanto, são aqueles que oferecem, de forma digital, serviços bancários, tais como:

- ✓ **Contas correntes**
- ✓ **Pagamentos**
- ✓ **Transferências**
- ✓ **Cartões de Crédito**
- ✓ **Empréstimos**
- ✓ **Investimentos**

Também é possível ao cliente de um banco digital ajustar seus próprios limites de transferência ou do cartão de crédito, dentro de um intervalo estabelecido, utilizando apenas sua senha ou outro mecanismo de segurança.

Tudo isso sem que o cliente precise, em momento algum, comparecer fisicamente.

Neste ponto, é importante diferenciarmos dois fenômenos bancários decorrentes da revolução digital: os bancos digitais e os **bancos digitalizados** - ou digitalização de bancos.

## 1.1 Bancos digitalizados, Internet e Mobile banking

Naturalmente, as oportunidades de melhorias decorrentes do uso da tecnologia não passam em branco para os *players* tradicionais do mercado bancário, que também precisam ajustar seus modelos de negócios, cultura organizacional e ferramentas tecnológicas para se manterem competitivos.

Alguns desses bancos tradicionais criam suas próprias Fintechs, ou investem nas mais promissoras.

E todos os principais bancos tradicionais fornecem aos seus clientes facilidades tecnológicas como **internet banking** e **mobile banking**, que permitem a realização da maior parte das transações pelo computador ou celular, respectivamente, sem que seja necessário comparecer nas agências bancárias.

Há desafios relevantes para que os mecanismos de segurança sejam capazes de impedir o acesso não autorizado e as fraudes, e a autenticação em dois fatores - na qual as transações são aprovadas em duas etapas, muitas vezes em dispositivos diferentes - tem sido bastante difundida.

A propósito, é inegável a conveniência dos aparelhos celular, praticamente extensões de nossos corpos atualmente, que se soma às novas tecnologias de segurança de aparelhos mais modernos, como leitura facial, de digital e até da retina.



Outros tipos de problema são as técnicas denominadas “phishing”, que consistem em induzir o usuário a digitar sua senha em uma página falsa, que normalmente se passa pela tela de login do banco.

Contudo, em bancos digitalizados, algumas operações ainda exigem a presença do cliente, ou outra forma de interação não digital, como assinatura de contratos impressos para posterior envio ao banco.

E vou fechar o tema com alguns exemplos apenas para deixar as coisas menos abstratas:

- O C6 Bank e o Banco Inter são, rigorosamente, bancos digitais, além de também poderem ser considerados fintechs;
- O Bradesco, Itaú, Banco do Brasil, BASA e BNB e todos os outros mais tradicionais são bancos digitalizados;
- A Nubank também é uma fintech, mas não é, em sentido técnico, um banco digital. Afinal, essa instituição não é um banco, e sim uma instituição de pagamento (falaremos sobre elas adiante). Contudo, nas conversas cotidianas ou na mídia não especializada é comum chamar de “banco digital”.

Note que a banca não vai cobrar na sua prova sobre conhecimentos sobre instituições privadas específicas. De vez em quando, pode aparecer algo sobre a Caixa, BB, BNB e cia. Então, os exemplos foram para você fixar os critérios.



## 2 ATUALIDADES, TENDÊNCIAS E DESAFIOS

### 2.1 Atualidades e Tendências

De certa forma, tudo que veremos ao longo deste curso tem a ver com atualidades, tendências e desafios do mercado financeiro. Contudo, nesta parte da aula, iremos dar uma olhada na Pesquisa Febraban<sup>2</sup> de Tecnologia Bancária 2024, realizada pela Deloitte<sup>3</sup>, que é uma fonte interessante para nossos propósitos atuais.

A pesquisa aborda temas como:

- investimentos e tendências em tecnologia,
- transações bancárias,
- movimentações de Pix,
- Open Finance e
- comportamento do consumidor.

Como você pode ver, muitos deles estão em nosso edital explicitamente, enquanto outros certamente estão implícitos.

De toda forma, portanto, esta etapa do curso envolve você ter um panorama. Não se preocupe, por exemplo, em compreender profundamente o Open Finance ou o Pix. Teremos aulas específicas para isso.

De toda forma, prevendo as interrogações que surgirão em sua cabeça, **tem um pequeno glossário ao final deste capítulo**, para você ter uma noção do que significam os principais termos, podendo consultar caso deseje.

Então vamos aos principais pontos da pesquisa!

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 é uma análise abrangente que explora as tendências tecnológicas no setor bancário brasileiro, com foco na digitalização e no comportamento do consumidor. Esta análise integra os principais insights dos dois volumes da pesquisa, destacando a evolução tecnológica, a transformação digital e as mudanças no comportamento dos consumidores.

Os bancos brasileiros têm intensificado seus investimentos em tecnologia, alcançando R\$ 47,4 bilhões em 2024. As principais áreas de investimento incluem **Inteligência Artificial (IA), computação em nuvem, Open Finance e cibersegurança**.

---

<sup>2</sup> A Federação Brasileira de Bancos é a principal entidade representativa do setor bancário brasileiro.

<sup>3</sup> Empresa global de auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos.





Esses investimentos visam modernizar as infraestruturas bancárias e melhorar a experiência do cliente, permitindo uma personalização mais eficaz dos serviços.

Metade dos bancos pesquisados está explorando **Inteligência Artificial Generativa (GenAI)** para personalizar serviços e melhorar a eficiência operacional.

Além disso, 11% dos bancos estão testando **computação quântica**, que promete revolucionar áreas como a cibersegurança e a otimização de portfólios financeiros.

Com o aumento das **ameaças cibernéticas**, os bancos estão reforçando suas estratégias de segurança, investindo em criptografia de dados e em tecnologias de detecção e resposta a ameaças. A Cloud Security tornou-se uma prioridade, especialmente à medida que mais serviços migram para a nuvem.

A **transformação digital** é central na estratégia dos bancos, que estão adotando superapps para integrar serviços financeiros e melhorar a jornada do cliente. A migração para a nuvem e a adoção de Open Finance estão permitindo que os bancos ofereçam serviços mais personalizados e acessíveis, adaptando-se ao comportamento cada vez mais digital dos consumidores.

O volume de transações bancárias atingiu 186 bilhões em 2023, um aumento de 19% em relação ao ano anterior. **Sete em cada dez transações agora são realizadas via mobile banking**, que registrou um crescimento de 22%. Esse crescimento é impulsionado pela conveniência e segurança oferecidas pelos dispositivos móveis, tornando-os a escolha preferida dos consumidores.

O **Pix** continua a revolucionar as transações financeiras no Brasil, com mais de 114 milhões de usuários cadastrados em 2023. O número de transações realizadas via Pix aumentou 47%, consolidando-o como o sistema de pagamento preferido devido à sua rapidez e conveniência. A popularidade do Pix também está impulsionando a inclusão financeira, com um número crescente de brasileiros aderindo ao sistema.

O **uso de aplicativos de mensagens instantâneas para transações bancárias** (Whatsapp) cresceu 76%, e agora todos os bancos pesquisados oferecem esse canal. Os consumidores estão cada vez mais utilizando esses aplicativos para uma variedade de serviços, desde consultas de saldo até renegociações de dívidas.

O **mercado de seguros** está acompanhando a transformação digital, com um aumento significativo nas cotações e simulações realizadas via canais digitais. Foram registradas 18 milhões de cotações/simulações no último ano, evidenciando a demanda crescente por serviços de seguros online. Os bancos estão explorando a Inteligência Artificial para personalizar ofertas e melhorar a experiência do cliente nesse setor.

O **Open Finance** está se firmando como uma ferramenta essencial para a personalização de serviços bancários. A quantidade de chamadas de **APIs** aumentou 347% em 2023, com 99% delas relacionadas à fase 2, que envolve dados cadastrais e transacionais. Esse crescimento reflete a importância de um sistema bancário mais integrado e centrado no cliente.



## Concluindo:

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 demonstra que os bancos brasileiros estão na vanguarda da transformação digital, impulsionados por tecnologias disruptivas como IA, computação quântica e Open Finance.

O mobile banking e o Pix são exemplos claros de como a digitalização está redefinindo o setor bancário, oferecendo maior conveniência e personalização aos consumidores. Ao mesmo tempo, a cibersegurança e a proteção de dados permanecem como pilares fundamentais para sustentar essa evolução.

### GLOSSÁRIO

**API (Application Programming Interface):** Conjunto de definições e protocolos que permite a comunicação entre diferentes sistemas e aplicações. No contexto bancário, as APIs são usadas para compartilhar dados e serviços de forma segura e padronizada.

**Cibersegurança:** Conjunto de práticas e tecnologias utilizadas para proteger sistemas, redes e dados contra ataques cibernéticos, acessos não autorizados e outras ameaças digitais.

**Cloud Security:** Conjunto de práticas e tecnologias destinadas a proteger dados, aplicativos e serviços hospedados na nuvem contra ameaças cibernéticas. É essencial para garantir a segurança em ambientes de computação em nuvem.

**Computação em Nuvem (Cloud Computing):** Modelo de computação que permite o acesso remoto a serviços de armazenamento, processamento e gerenciamento de dados pela internet. Facilita o uso de recursos de TI sob demanda, sem a necessidade de infraestrutura física local.

**Computação Quântica:** Tecnologia emergente que utiliza princípios da física quântica para processar informações de maneira muito mais rápida e eficiente do que os computadores tradicionais. Promete grandes avanços em áreas como criptografia e otimização.

**Criptografia:** Técnica utilizada para proteger informações, convertendo-as em um formato codificado que só pode ser decodificado por aqueles que possuem uma chave específica. É essencial para garantir a segurança dos dados em transações financeiras e comunicações digitais.

**Inclusão Financeira:** Processo de garantir que todos os indivíduos e empresas tenham acesso a produtos e serviços financeiros úteis e acessíveis, como contas bancárias, crédito e seguros, independentemente de sua renda ou localização.

**Inteligência Artificial (IA):** Tecnologia que permite a máquinas e sistemas realizarem tarefas que normalmente requerem inteligência humana, como



aprendizado, tomada de decisões, reconhecimento de padrões e processamento de linguagem natural.

**Inteligência Artificial Generativa (GenAI):** Subcampo da inteligência artificial que se concentra na criação de conteúdo original, como texto, imagens ou som, a partir de dados de treinamento. É utilizada para personalização de serviços e automação de processos.

**Mobile Banking:** Serviços bancários acessíveis via dispositivos móveis, como smartphones e tablets. Permite aos clientes realizarem transações financeiras, consultar saldos, pagar contas, entre outros serviços, de maneira rápida e segura.

**Open Finance:** Sistema que permite a integração de dados e serviços financeiros entre diferentes instituições, oferecendo aos clientes maior controle e personalização de seus produtos bancários. Utiliza APIs para compartilhar informações com consentimento do usuário.

**Pix:** Sistema de pagamentos instantâneos criado pelo Banco Central do Brasil, que permite a transferência de dinheiro em tempo real, a qualquer hora e em qualquer dia. É amplamente utilizado por sua conveniência e rapidez.

**Simulação de Seguros:** Ferramenta que permite ao cliente calcular o custo e as condições de diferentes tipos de seguro antes de contratar o produto. Geralmente é realizada através de canais digitais, como aplicativos ou sites de bancos e seguradoras.

**Superapps:** Aplicativos móveis que oferecem uma ampla gama de serviços e funcionalidades em uma única plataforma, como pagamentos, compras, transporte, comunicação e muito mais. Proporcionam uma experiência integrada e conveniente ao usuário.

**Transformação Digital:** Processo de integração de tecnologias digitais em todas as áreas de um negócio, mudando fundamentalmente como a organização opera e oferece valor aos clientes. Envolve a adoção de novas ferramentas, processos e culturas digitais.

Bom. Muito bom! Vamos adiante.



## 2.2 Desafios: Segurança e Privacidade

No sentido de segurança e privacidade, um dos principais desafios do sistema financeiro, os bancos, digitais ou não, estão submetidos à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), que é a legislação federal que regula as atividades de tratamento de dados pessoais.

A lei tem fundamento nos seguintes fatores:

- Respeito à privacidade
- Autodeterminação informativa
- Liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião
- Inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem
- Desenvolvimento econômico e tecnológico
- Inovação;
- Livre iniciativa,
- Livre concorrência
- Defesa do consumidor
- Direitos humanos liberdade e dignidade das pessoas.

Com sua criação, o Brasil entrou no grupo de países que possuem legislação específica para proteção de dados e da privacidade dos seus cidadãos, como é o caso dos países da União Europeia e dos Estados Unidos.

Em resumo, o texto, disponível na íntegra no site do planalto, determina que **todos os dados pessoais** - como nome, idade, estado civil, documentos, ou quaisquer outras informações relacionadas à pessoa - só podem ser coletados mediante o **consentimento do usuário**, além de definir procedimentos e exigências para tratamento de dados pessoais.

Essa lei apresentou desafios aos bancos digitais, para adequação de seus procedimentos até o início da vigência completa da referida lei, em agosto de 2020.

## 2.3 Desafios: Assimetrias Regulatórias

No contexto do setor bancário e financeiro, os **desafios relacionados às assimetrias regulatórias** surgem principalmente devido às diferenças nas regras e exigências aplicadas a instituições tradicionais, como os grandes bancos, e a novos entrantes no mercado, como fintechs e bancos digitais.

A assimetria regulatória ocorre quando diferentes tipos de instituições financeiras operam sob conjuntos distintos de regras e regulamentos, mesmo quando oferecem serviços semelhantes. Isso pode criar um ambiente de competição desigual, onde algumas empresas são beneficiadas ou prejudicadas pela carga regulatória imposta sobre elas.



Por exemplo, bancos tradicionais geralmente enfrentam regulações rigorosas em termos de capital, conformidade, relatórios financeiros e proteção ao consumidor. Essas exigências são desenhadas para garantir a estabilidade do sistema financeiro e a proteção dos clientes. Por outro lado, fintechs e bancos digitais, por serem inovações mais recentes, podem operar sob um regime regulatório menos rígido, que não foi originalmente projetado para acomodar as nuances desses modelos de negócios.

Os reguladores - como o Banco Central - enfrentam o desafio de atualizar e harmonizar as normas para que todos os players do mercado financeiro operem sob condições justas. Isso inclui:

Reguladores precisam encontrar um equilíbrio entre permitir que novas tecnologias e modelos de negócios inovadores prosperem e garantir que essas inovações não comprometam a segurança e a estabilidade do sistema financeiro.

Além disso, um dos objetivos principais da regulamentação financeira é **proteger os consumidores**. Reguladores devem assegurar que fintechs e bancos digitais forneçam os mesmos níveis de proteção que os consumidores esperam dos bancos tradicionais, como segurança de dados, transparência em serviços e resolução de disputas.

Com o crescimento das fintechs e bancos digitais, que frequentemente operam com estruturas de capital menores e modelos de negócio altamente tecnológicos, os reguladores devem garantir que essas entidades não introduzam novos riscos sistêmicos ao mercado financeiro.

Reguladores devem evitar que a carga regulatória sobre os bancos tradicionais crie uma desvantagem competitiva injusta. A meta é criar um campo de jogo nivelado onde tanto os bancos estabelecidos quanto os novos entrantes possam competir de maneira justa, sem que a regulamentação excessiva ou insuficiente distorça o mercado.

Se mal gerenciadas, as assimetrias regulatórias podem tanto inibir a inovação quanto encorajá-la em excesso, criando riscos desnecessários. Por exemplo, um regime regulatório muito flexível pode atrair fintechs que operam com alto risco, potencialmente expondo consumidores e o sistema financeiro a vulnerabilidades.

Enquanto as fintechs podem prosperar sob uma regulamentação mais leve, bancos tradicionais podem encontrar dificuldades em competir ou inovar devido às suas obrigações regulatórias mais pesadas. Isso pode levar a uma fragmentação do mercado, onde diferentes tipos de instituições financeiras são segregadas por níveis de regulação.

As assimetrias regulatórias forçam os reguladores a revisar e adaptar constantemente suas normas para acompanhar a evolução tecnológica e as mudanças no comportamento do consumidor, garantindo que o sistema regulatório permaneça relevante e eficaz.

Os desafios relacionados às assimetrias regulatórias no setor financeiro refletem a necessidade de um equilíbrio cuidadoso entre a promoção da inovação e a garantia da estabilidade e proteção dos consumidores. À medida que o mercado financeiro continua a evoluir, com a crescente presença de fintechs e bancos digitais, a harmonização das regras regulatórias se tornará cada vez mais crucial para manter um ambiente competitivo e seguro.



## BIBLIOGRAFIA E CRÉDITOS

- Assaf Neto, Alexandre - Mercado Financeiro (p. 84). Atlas. Edição do Kindle.
- Banco Central do Brasil em <https://www.bcb.gov.br/>
- Comissão de Valores Mobiliários em <https://www.gov.br/cvm/pt-br>
- Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária, <https://portal.febraban.org.br/>



## QUESTÕES COMENTADAS

### Bancos na Era Digital

#### 1. (2023/CESGRANRIO/BANCO DO BRASIL/Escriturário - Agente de Tecnologia)

A principal característica dos bancos exclusivamente digitais é a

- a) oferta de produtos e serviços por meio digital.
- b) oferta de serviços por meio de agências bancárias.
- c) oferta de todos os serviços operados pelos bancos múltiplos.
- d) ausência de operações com moeda estrangeira.
- e) cobrança de taxas similares às cobradas pelos bancos tradicionais.

#### Comentários:

Essa é para aquecermos. Não tem pegadinha, apenas a interpretação que pode ser difícil se você não prestar atenção.

O gabarito é a letra "a". Bancos digitais ofertam produtos e serviços por meio digital. Em momento algum a alternativa diz que bancos digitalizados não fazem isso, mas tão somente determina como a principal característica dos bancos digitais.

Além disso, as demais estão claramente erradas:

*b) oferta de serviços por meio de agências bancárias.*

Pelo contrário! A ausência de agências bancárias é uma característica dos bancos digitais.

*c) oferta de todos os serviços operados pelos bancos múltiplos.*

Errado. O fato de ser um banco digital não significa que pode ofertar os mesmos serviços que bancos múltiplos.

*d) ausência de operações com moeda estrangeira.*

Nada disso. Um banco digital pode realizar operações de câmbio, desde que seja autorizado para tal. Ou seja, não basta ser banco digital, mas é preciso ser autorizado a operar com câmbio.

*e) cobrança de taxas similares às cobradas pelos bancos tradicionais.*

Errado. Vimos que esses bancos possuem estruturas menos caras, e com isso conseguem cobrar taxas menores ou até mesmo isentar alguns produtos e serviços.

**Gabarito: "a"**



## 2. (2019/IADES/BRB/Escriturário)

Quanto às diferenças entre bancos digitalizados e bancos digitais, assinale a alternativa correta.

- a) Um banco digital pode permitir que o próprio cliente ajuste o respectivo limite de transferência ou do cartão de crédito e, por medida de segurança, demandar que tal cliente se dirija a um caixa eletrônico ou agência para concluir o processo.
- b) Permitir que o cliente abra a própria conta corrente sem precisar sair de casa e não cobrar taxa de manutenção da conta são os únicos requisitos obrigatórios que diferenciam um banco digital de um banco digitalizado.
- c) Para que um banco seja considerado digital, basta que disponibilize um ambiente de internet banking e aplicativos móveis, mesmo que, por medida de segurança, seja necessário instalar softwares de segurança adicionais que possam comprometer a experiência do cliente.
- d) Demandar que o cliente se dirija a um caixa eletrônico para desbloquear o respectivo cartão ou senha de internet é aceitável para bancos digitalizados, mas não para bancos digitais.
- e) Disponibilizar serviços gratuitos e pacotes padronizados de serviços, tais como os exigidos pela Resolução nº 3.919, art. 2º, inciso I, do Banco Central, é o que define um banco como digital.

### Comentários:

Vejamos o erro de cada alternativa, para encontrarmos o gabarito.

*a) Um banco digital pode permitir que o próprio cliente ajuste o respectivo limite de transferência ou do cartão de crédito e, por medida de segurança, demandar que tal cliente se dirija a um caixa eletrônico ou agência para concluir o processo.*

Demandar que o cliente compareça a um caixa eletrônico ou agência é algo que descaracteriza um banco como digital, embora seja comum em bancos digitalizados.

*b) Permitir que o cliente abra a própria conta corrente sem precisar sair de casa e não cobrar taxa de manutenção da conta são os únicos requisitos obrigatórios que diferenciam um banco digital de um banco digitalizado.*

Bancos digitais podem cobrar tarifas de manutenção da conta, embora alguns não o façam graças à sua estrutura de custos ou como estratégia de crescimento. Isso já torna a alternativa errada. Além disso, o principal requisito não foi mencionado: para que um banco seja digital, é preciso que o cliente consiga realizar qualquer transação, entre aquelas oferecidas, sem precisar dirigir-se à agência, caixa eletrônico ou qualquer lugar.

*c) Para que um banco seja considerado digital, basta que disponibilize um ambiente de internet banking e aplicativos móveis, mesmo que, por medida de segurança, seja necessário instalar softwares de segurança adicionais que possam comprometer a experiência do cliente.*

Disponibilizar internet banking e mobile banking é algo que muitos bancos fazem, o que os torna apenas digitalizados. Não basta para caracterizar um banco como digital.

*d) Demandar que o cliente se dirija a um caixa eletrônico para desbloquear o respectivo cartão ou senha de internet é aceitável para bancos digitalizados, mas não para bancos digitais.*





Se o um banco faz necessário que o cliente se dirija a um caixa eletrônico para desbloquear seu cartão, ele não é um banco digital. Isso, de fato, é aceitável como característica de um banco digitalizado.

*e) Disponibilizar serviços gratuitos e pacotes padronizados de serviços, tais como os exigidos pela Resolução nº 3.919, art. 2º, inciso I, do Banco Central, é o que define um banco como digital.*

Certamente não é a disponibilização de serviços gratuitos que define um banco digital, e sim sua atuação que dispensa o cliente de comparecer fisicamente para realizar suas transações. O pacote de serviços padronizados é uma obrigação de bancos tradicionais, digitalizados e digitais.

### **Gabarito: "d"**

---

### **3. (2024/CESGRANRIO/BNB/Analista Bancário)**

O trecho a seguir faz parte do artigo "Novas Tecnologias e as fintechs: o que há de novo no front", de Luiz Macahyba, publicado no site do Observatório do Sistema Financeiro, em 03/11/2021.

[...], as discussões acerca do impacto das novas tecnologias - Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina, Computação em Nuvens, entre outras - na "linha de produção" do setor financeiro precisam envolver, no mínimo, reguladores, agentes de mercado e o meio acadêmico. É evidente o fato de que cada um dos grupos citados acima tem percepções distintas entre si acerca deste fenômeno.

Disponível em: <https://sites.google.com/view/osfufrrj/blog#h.r007yyua6gy4>. Acesso em: 07 fev. 2024.

A difusão de tecnologias disruptivas no mercado financeiro traz não só novas oportunidades de negócios, mas também novos desafios para reguladores, agentes de mercado e acadêmicos, como mencionado no texto acima.

Nesse contexto dos bancos na era digital, os órgãos reguladores devem atuar para

- a) impedir que as novas tecnologias eliminem as formas tradicionais de realizar transações no mercado.
- b) evitar assimetria regulatória entre os novos entrantes no mercado e as instituições bancárias tradicionais.
- c) eliminar os riscos de fraude que as transações digitais trazem para os usuários, através de garantias como as do Fundo Garantidor de Crédito.
- d) garantir as parcelas de mercado das instituições bancárias que não conseguem aderir às inovações.
- e) limitar o uso da inteligência artificial nas operações de concessão de crédito, evitando o aumento da inadimplência.

### **Comentários:**



O gabarito é a letra "b". A função dos órgãos reguladores, como o Banco Central, é criar um ambiente justo e equilibrado para todos os participantes do mercado, incluindo os novos entrantes como fintechs e bancos digitais.

Impedir a assimetria regulatória é fundamental para garantir que as novas tecnologias possam ser adotadas de forma segura e eficiente, sem prejudicar a concorrência justa entre os diferentes tipos de instituições financeiras.

**Gabarito: "b"**

---

#### **4. (2023/CESGRANRIO/BANCO DO BRASIL/Agente Comercial)**

No Brasil, uma característica do modelo de negócios dos bancos na era digital é a

- a) maior proximidade física com os clientes nas agências bancárias.
- b) dispensa de regulação por parte do Banco Central do Brasil.
- c) disseminação das plataformas on-line.
- d) lentidão dos canais de comunicação.
- e) menor oferta de produtos e serviços aos clientes.

**Comentários:**

O gabarito é a letra "c". Uma das características marcantes dos bancos digitais é a utilização intensiva de plataformas on-line para oferecer seus produtos e serviços.

Isso permite maior alcance, conveniência e agilidade no atendimento ao cliente, diferentemente do modelo tradicional, que se baseia em uma rede de agências físicas.

Naturalmente, não é verdade que eles não tenham regulação (letra B), bem como é mentira o que se afirma nas demais alternativas.

**Gabarito: "c"**

---

#### **5. (2023/CESGRANRIO/BANCO DO BRASIL/Agente Comercial)**

No trecho seguinte, o Banco Central do Brasil (BCB) faz um comentário a respeito dos bancos, na era digital:

Apesar de não haver ainda uma licença específica para os bancos digitais, o acompanhamento dessas instituições pelo BCB se torna importante devido ao modelo de negócio digital, que possui uma dinâmica diferente dos modelos tradicionais.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Fintechs de crédito e bancos digitais. Estudo Especial no 89/2020.

Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089\\_Fintechs\\_de\\_credito\\_e\\_bancos\\_digitais.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf). Acesso em: 19 dez. 2022.



Uma característica comum aos modelos de negócio dos bancos digitais e dos bancos tradicionais é o(a)

- a) atendimento ao cliente de forma presencial
- b) facilitação de saques em dinheiro nas agências bancárias
- c) utilização de cheques como meio de pagamento
- d) baixa utilização de tecnologias intensivas em inteligência artificial
- e) pagamento por meio de cartões eletrônicos

**Comentários:**

O gabarito é a letra "e".

Tanto os bancos digitais quanto os tradicionais oferecem aos seus clientes a opção de realizar pagamentos por meio de cartões eletrônicos. Essa é uma característica comum e amplamente utilizada no setor bancário, independente do modelo de negócio (digital ou tradicional).

Já as letras A, B, C e D não são compatíveis com bancos digitais.

**Gabarito: "e"**

---

**6. (2023/CACD/IADES/Diplomata)**

Os bancos digitais são uma tendência recente do mercado bancário mundial e brasileiro. Essa tendência acentuou-se com a pandemia da Covid-19, aumentando a adesão de clientes e instituições a esse formato. Considerando os seus conhecimentos acerca de bancos digitais, julgue (C ou E) o item a seguir.

Um banco digital necessariamente deverá ser constituído como um banco comercial.

**Comentários:**

O gabarito é "Errado". Um banco digital não precisa necessariamente ser constituído como um banco comercial. Ele pode adotar outras formas jurídicas, dependendo das suas atividades e serviços oferecidos.

Na verdade, em alguns casos, sequer são "bancos" em sentido estrito, e algumas entidades que chamamos de "bancos digitais" são instituições de pagamento ou partes de grandes conglomerados financeiros, sem se limitarem ao formato de banco comercial.

**Gabarito: Errado**

---

**7. (2023/CACD/IADES/Diplomata)**

Os bancos digitais são uma tendência recente do mercado bancário mundial e brasileiro. Essa tendência acentuou-se com a pandemia da Covid-19, aumentando a adesão de clientes e



instituições a esse formato. Considerando os seus conhecimentos acerca de bancos digitais, julgue (C ou E) o item a seguir.

A categoria de banco digital reflete decisões operacionais e mercadológicas de cada banco, como o acesso exclusivamente remoto e a busca por redução de tarifas. Dessa forma, bancos tradicionais também podem se inserir nesse segmento.

### **Comentários:**

O gabarito é "Certo". A categoria de banco digital é, de fato, resultado de decisões estratégicas que buscam oferecer acesso remoto aos serviços bancários e reduzir custos operacionais.

Bancos tradicionais podem entrar nesse segmento ao adaptar suas operações e produtos para competir nesse novo ambiente digital, demonstrando a flexibilidade e a evolução do mercado financeiro.

### **Gabarito: Certo**

---

## Atualidades, Tendências e Desafios

### **8. (2019/IADES/BRB/Escriturário)**

No que tange aos desafios dos bancos na era digital, assinale a alternativa correta.

- a) Um aplicativo que possui uma grande base de usuários não oferece risco aos bancos tradicionais, visto que os respectivos serviços não podem ser concorrentes.
- b) As fintechs devem ser vistas como concorrentes por disputarem o mesmo mercado que os bancos.
- c) Regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de 2018 apresentam desafios aos bancos digitais, que precisarão estar em conformidade até o início da vigência da referida lei, em agosto de 2020.
- d) Na era digital, as fraudes de identidade deixaram de ser um risco para os bancos, facilitando assim a oferta de serviços bancários com mais conveniência aos clientes.
- e) As instituições bancárias tradicionais não precisam ajustar a respectiva cultura organizacional para se manterem competitivas na era digital, visto que os novos desafios estão na esfera tecnológica.

### **Comentários:**

Com a criação da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, o Brasil entrou no grupo de países que possuem legislação específica para proteção de dados e da privacidade dos seus cidadãos, como é o caso dos países da União Europeia e dos Estados Unidos.

Em resumo, o texto, disponível na íntegra no site do planalto, determina que **todos os dados pessoais** – como nome, idade, estado civil, documentos, ou quaisquer outras informações relacionadas à pessoa – só podem ser coletados mediante o **consentimento do usuário**, além de definir procedimentos e exigências para tratamento de dados pessoais.



Essa lei, na época, **apresentou desafios aos bancos digitais e digitalizados**, para adequação de seus procedimentos até o início da vigência completa da referida lei, em agosto de 2020. Portanto, a alternativa "c" é nosso gabarito.

A alternativa "a" está errada porque um aplicativo que possui uma grande base de usuários **pode** oferecer risco aos bancos tradicionais, não há nada que impeça que sejam concorrentes.

Perceba que nem todas as Fintechs são concorrentes dos bancos da era digital. Algumas delas são bancos digitais, e outras atuam de forma bastante diferente, e por isso "B" está errada.

**Gabarito: "c"**

---

### 9. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

Uma das principais tendências observadas na Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 é o crescimento do uso de superapps pelos bancos. A principal função desses superapps é

- a) oferecer exclusivamente serviços bancários digitais.
- b) integrar múltiplos serviços, como pagamentos, compras e comunicação, em uma única plataforma.
- c) substituir completamente as operações realizadas em agências físicas.
- d) restringir o acesso a produtos financeiros complexos para o público em geral.
- e) limitar a personalização de serviços financeiros.

#### Comentários:

O gabarito é a letra "b". Superapps são conhecidos por integrarem uma ampla gama de serviços em uma única plataforma, proporcionando uma experiência mais conveniente e completa ao usuário. A opção "a" está incorreta porque superapps não se limitam a serviços bancários, e as outras alternativas também estão fora de contexto.

**Gabarito: "b"**

---

### 10. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

Na Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, uma das tecnologias emergentes mencionadas é a computação quântica. Essa tecnologia promete avanços significativos em qual das seguintes áreas

- a) Automação de tarefas administrativas.
- b) Otimização de portfólios financeiros e cibersegurança.
- c) Atendimento ao cliente em agências físicas.
- d) Gestão de recursos humanos nos bancos.
- e) Redução de taxas de transação bancária.

#### Comentários:



O gabarito é a letra "b". A computação quântica é destacada na pesquisa por seu potencial em revolucionar áreas como a otimização de portfólios financeiros e a cibersegurança, oferecendo soluções mais rápidas e eficientes.

**Gabarito: "b"**

---

**11. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)**

De acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, qual das seguintes afirmações sobre o Pix é verdadeira

- a) O Pix é utilizado exclusivamente por empresas para transações financeiras.
- b) O Pix só pode ser utilizado durante o horário comercial.
- c) O Pix permite transferências de dinheiro em tempo real, a qualquer hora do dia.
- d) O Pix está restrito a operações dentro do território brasileiro.
- e) O Pix não suporta pagamentos instantâneos.

**Comentários:**

O gabarito é a letra "c". O Pix é amplamente utilizado no Brasil por sua capacidade de realizar transferências em tempo real, 24 horas por dia, 7 dias por semana. As outras alternativas estão incorretas ou limitam as funcionalidades do Pix de maneira equivocada.

**Gabarito: "c"**

---

**12. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)**

Na Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, a transformação digital é mencionada como um fator central na estratégia dos bancos. Qual das seguintes ações é um exemplo dessa transformação

- a) Aumento do número de caixas eletrônicos em agências físicas.
- b) Integração de serviços bancários via superapps para personalizar a jornada do cliente.
- c) Redução do uso de tecnologia na gestão bancária.
- d) Adoção de práticas financeiras tradicionais em detrimento das digitais.
- e) Restrição do acesso a serviços financeiros digitais para aumentar a segurança.

**Comentários:**

O gabarito é a letra "b". A transformação digital nos bancos inclui a adoção de superapps que integraram diversos serviços e personalizaram a experiência do cliente. As outras opções não refletem adequadamente essa transformação.

**Gabarito: "b"**

---



### 13. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, o Open Finance se destaca como uma ferramenta essencial no setor bancário. Qual das alternativas abaixo melhor descreve o conceito de Open Finance

- a) Um sistema que permite apenas transações financeiras simples entre bancos.
- b) Uma política de restrição de dados bancários para garantir maior segurança.
- c) Um sistema que integra dados e serviços financeiros entre diferentes instituições, com maior controle por parte do cliente.
- d) Uma ferramenta exclusiva para bancos digitais que restringe a comunicação entre instituições.
- e) Um mecanismo que impede a personalização de serviços bancários.

#### Comentários:

O gabarito é a letra "c". O Open Finance permite que os clientes tenham maior controle sobre seus dados financeiros, possibilitando a integração de serviços entre diferentes instituições para oferecer produtos mais personalizados. As outras opções não capturam o escopo completo do Open Finance.

#### Gabarito: "c"

---

### 14. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

De acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, uma das áreas em que os bancos brasileiros estão mais focados em melhorar através da tecnologia é a segurança cibernética. Uma das principais estratégias adotadas para isso é

- a) o aumento do número de agências físicas.
- b) a eliminação de canais digitais para minimizar riscos.
- c) o investimento em criptografia de dados.
- d) a redução do uso de inteligência artificial nos processos internos.
- e) a centralização de todos os serviços bancários em um único servidor físico.

#### Comentários:

O gabarito é a letra "c". A pesquisa destaca que os bancos estão reforçando suas estratégias de segurança cibernética através de investimentos em criptografia e tecnologias de detecção e resposta a ameaças, essenciais para proteger dados e operações em um ambiente cada vez mais digital.

#### Gabarito: "c"

---



### 15. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 destaca o crescimento das transações realizadas por mobile banking. Uma das razões para esse crescimento significativo é

- a) a falta de segurança nos canais digitais, que obriga os usuários a usarem exclusivamente o mobile banking.
- b) a conveniência e a segurança oferecidas pelos dispositivos móveis, que se tornaram a escolha preferida dos consumidores.
- c) a proibição de transações via internet banking, forçando a migração para mobile banking.
- d) a redução das funcionalidades disponíveis em aplicativos de bancos.
- e) a inexistência de outras opções de transações digitais.

#### Comentários:

O gabarito é a letra "b". O crescimento do mobile banking é atribuído à conveniência e à segurança oferecidas pelos dispositivos móveis, que fazem com que os consumidores prefiram esse canal para realizar suas transações financeiras.

#### Gabarito: "b"

---





## LISTA DE QUESTÕES

### 1. (2023/CESGRANRIO/BANCO DO BRASIL/Escriturário - Agente de Tecnologia)

A principal característica dos bancos exclusivamente digitais é a

- a) oferta de produtos e serviços por meio digital.
- b) oferta de serviços por meio de agências bancárias.
- c) oferta de todos os serviços operados pelos bancos múltiplos.
- d) ausência de operações com moeda estrangeira.
- e) cobrança de taxas similares às cobradas pelos bancos tradicionais.

### 2. (2019/IADES/BRB/Escriturário)

Quanto às diferenças entre bancos digitalizados e bancos digitais, assinale a alternativa correta.

- a) Um banco digital pode permitir que o próprio cliente ajuste o respectivo limite de transferência ou do cartão de crédito e, por medida de segurança, demandar que tal cliente se dirija a um caixa eletrônico ou agência para concluir o processo.
- b) Permitir que o cliente abra a própria conta corrente sem precisar sair de casa e não cobrar taxa de manutenção da conta são os únicos requisitos obrigatórios que diferenciam um banco digital de um banco digitalizado.
- c) Para que um banco seja considerado digital, basta que disponibilize um ambiente de internet banking e aplicativos móveis, mesmo que, por medida de segurança, seja necessário instalar softwares de segurança adicionais que possam comprometer a experiência do cliente.
- d) Demandar que o cliente se dirija a um caixa eletrônico para desbloquear o respectivo cartão ou senha de internet é aceitável para bancos digitalizados, mas não para bancos digitais.
- e) Disponibilizar serviços gratuitos e pacotes padronizados de serviços, tais como os exigidos pela Resolução nº 3.919, art. 2º, inciso I, do Banco Central, é o que define um banco como digital.

### 3. (2024/CESGRANRIO/BNB/Analista Bancário)

O trecho a seguir faz parte do artigo “Novas Tecnologias e as fintechs: o que há de novo no front”, de Luiz Macahyba, publicado no site do Observatório do Sistema Financeiro, em 03/11/2021.

[...], as discussões acerca do impacto das novas tecnologias - Inteligência Artificial, Aprendizado de Máquina, Computação em Nuvens, entre outras - na “linha de produção” do setor financeiro precisam envolver, no mínimo, reguladores, agentes de mercado e o meio acadêmico. É evidente o fato de que cada um dos grupos citados acima tem percepções distintas entre si acerca deste fenômeno.

Disponível em: [https://sites.google.com/view/osfufrrj/blog#h.r007yy\\_ua6gy4](https://sites.google.com/view/osfufrrj/blog#h.r007yy_ua6gy4). Acesso em: 07 fev. 2024.



A difusão de tecnologias disruptivas no mercado financeiro traz não só novas oportunidades de negócios, mas também novos desafios para reguladores, agentes de mercado e acadêmicos, como mencionado no texto acima.

Nesse contexto dos bancos na era digital, os órgãos reguladores devem atuar para

- a) impedir que as novas tecnologias eliminem as formas tradicionais de realizar transações no mercado.
- b) evitar assimetria regulatória entre os novos entrantes no mercado e as instituições bancárias tradicionais.
- c) eliminar os riscos de fraude que as transações digitais trazem para os usuários, através de garantias como as do Fundo Garantidor de Crédito.
- d) garantir as parcelas de mercado das instituições bancárias que não conseguem aderir às inovações.
- e) limitar o uso da inteligência artificial nas operações de concessão de crédito, evitando o aumento da inadimplência.

#### **4. (2023/CESGRANRIO/BANCO DO BRASIL/Agente Comercial)**

No Brasil, uma característica do modelo de negócios dos bancos na era digital é a

- a) maior proximidade física com os clientes nas agências bancárias.
- b) dispensa de regulação por parte do Banco Central do Brasil.
- c) disseminação das plataformas on-line.
- d) lentidão dos canais de comunicação.
- e) menor oferta de produtos e serviços aos clientes.

#### **5. (2023/CESGRANRIO/BANCO DO BRASIL/Agente Comercial)**

No trecho seguinte, o Banco Central do Brasil (BCB) faz um comentário a respeito dos bancos, na era digital:

Apesar de não haver ainda uma licença específica para os bancos digitais, o acompanhamento dessas instituições pelo BCB se torna importante devido ao modelo de negócio digital, que possui uma dinâmica diferente dos modelos tradicionais.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Fintechs de crédito e bancos digitais. Estudo Especial no 89/2020.

Disponível em: [https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089\\_Fintechs\\_de\\_credito\\_e\\_bancos\\_digitais.pdf](https://www.bcb.gov.br/conteudo/relatorioinflacao/EstudosEspeciais/EE089_Fintechs_de_credito_e_bancos_digitais.pdf). Acesso em: 19 dez. 2022.

Uma característica comum aos modelos de negócio dos bancos digitais e dos bancos tradicionais é o(a)

- a) atendimento ao cliente de forma presencial
- b) facilitação de saques em dinheiro nas agências bancárias
- c) utilização de cheques como meio de pagamento



- d) baixa utilização de tecnologias intensivas em inteligência artificial
- e) pagamento por meio de cartões eletrônicos

#### **6. (2023/CACD/IADES/Diplomata)**

Os bancos digitais são uma tendência recente do mercado bancário mundial e brasileiro. Essa tendência acentuou-se com a pandemia da Covid-19, aumentando a adesão de clientes e instituições a esse formato. Considerando os seus conhecimentos acerca de bancos digitais, julgue (C ou E) o item a seguir.

Um banco digital necessariamente deverá ser constituído como um banco comercial.

#### **7. (2023/CACD/IADES/Diplomata)**

Os bancos digitais são uma tendência recente do mercado bancário mundial e brasileiro. Essa tendência acentuou-se com a pandemia da Covid-19, aumentando a adesão de clientes e instituições a esse formato. Considerando os seus conhecimentos acerca de bancos digitais, julgue (C ou E) o item a seguir.

A categoria de banco digital reflete decisões operacionais e mercadológicas de cada banco, como o acesso exclusivamente remoto e a busca por redução de tarifas. Dessa forma, bancos tradicionais também podem se inserir nesse segmento.

#### **8. (2019/IADES/BRB/Escriturário)**

No que tange aos desafios dos bancos na era digital, assinale a alternativa correta.

- a) Um aplicativo que possui uma grande base de usuários não oferece risco aos bancos tradicionais, visto que os respectivos serviços não podem ser concorrentes.
- b) As fintechs devem ser vistas como concorrentes por disputarem o mesmo mercado que os bancos.
- c) Regulamentações como a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) de 2018 apresentam desafios aos bancos digitais, que precisarão estar em conformidade até o início da vigência da referida lei, em agosto de 2020.
- d) Na era digital, as fraudes de identidade deixaram de ser um risco para os bancos, facilitando assim a oferta de serviços bancários com mais conveniência aos clientes.
- e) As instituições bancárias tradicionais não precisam ajustar a respectiva cultura organizacional para se manterem competitivas na era digital, visto que os novos desafios estão na esfera tecnológica.

#### **9. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)**

Uma das principais tendências observadas na Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 é o crescimento do uso de superapps pelos bancos. A principal função desses superapps é

- a) oferecer exclusivamente serviços bancários digitais.



- b) integrar múltiplos serviços, como pagamentos, compras e comunicação, em uma única plataforma.
- c) substituir completamente as operações realizadas em agências físicas.
- d) restringir o acesso a produtos financeiros complexos para o público em geral.
- e) limitar a personalização de serviços financeiros.

### 10. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

Na Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, uma das tecnologias emergentes mencionadas é a computação quântica. Essa tecnologia promete avanços significativos em qual das seguintes áreas

- a) Automação de tarefas administrativas.
- b) Otimização de portfólios financeiros e cibersegurança.
- c) Atendimento ao cliente em agências físicas.
- d) Gestão de recursos humanos nos bancos.
- e) Redução de taxas de transação bancária.

### 11. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

De acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, qual das seguintes afirmações sobre o Pix é verdadeira

- a) O Pix é utilizado exclusivamente por empresas para transações financeiras.
- b) O Pix só pode ser utilizado durante o horário comercial.
- c) O Pix permite transferências de dinheiro em tempo real, a qualquer hora do dia.
- d) O Pix está restrito a operações dentro do território brasileiro.
- e) O Pix não suporta pagamentos instantâneos.

### 12. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

Na Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, a transformação digital é mencionada como um fator central na estratégia dos bancos. Qual das seguintes ações é um exemplo dessa transformação

- a) Aumento do número de caixas eletrônicos em agências físicas.
- b) Integração de serviços bancários via superapps para personalizar a jornada do cliente.
- c) Redução do uso de tecnologia na gestão bancária.
- d) Adoção de práticas financeiras tradicionais em detrimento das digitais.
- e) Restrição do acesso a serviços financeiros digitais para aumentar a segurança.



### 13. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

Segundo a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, o Open Finance se destaca como uma ferramenta essencial no setor bancário. Qual das alternativas abaixo melhor descreve o conceito de Open Finance

- a) Um sistema que permite apenas transações financeiras simples entre bancos.
- b) Uma política de restrição de dados bancários para garantir maior segurança.
- c) Um sistema que integra dados e serviços financeiros entre diferentes instituições, com maior controle por parte do cliente.
- d) Uma ferramenta exclusiva para bancos digitais que restringe a comunicação entre instituições.
- e) Um mecanismo que impede a personalização de serviços bancários.

### 14. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

De acordo com a Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024, uma das áreas em que os bancos brasileiros estão mais focados em melhorar através da tecnologia é a segurança cibernética. Uma das principais estratégias adotadas para isso é

- a) o aumento do número de agências físicas.
- b) a eliminação de canais digitais para minimizar riscos.
- c) o investimento em criptografia de dados.
- d) a redução do uso de inteligência artificial nos processos internos.
- e) a centralização de todos os serviços bancários em um único servidor físico.

### 15. (INÉDITA/Prof. Celso Natale)

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2024 destaca o crescimento das transações realizadas por mobile banking. Uma das razões para esse crescimento significativo é

- a) a falta de segurança nos canais digitais, que obriga os usuários a usarem exclusivamente o mobile banking.
- b) a conveniência e a segurança oferecidas pelos dispositivos móveis, que se tornaram a escolha preferida dos consumidores.
- c) a proibição de transações via internet banking, forçando a migração para mobile banking.
- d) a redução das funcionalidades disponíveis em aplicativos de bancos.
- e) a inexistência de outras opções de transações digitais.



## GABARITO

- |      |       |       |
|------|-------|-------|
| 1. A | 6. E  | 11. C |
| 2. D | 7. C  | 12. B |
| 3. B | 8. C  | 13. C |
| 4. C | 9. B  | 14. C |
| 5. E | 10. B | 15. B |



# ESSA LEI TODO MUNDO CONHECE: PIRATARIA É CRIME.

Mas é sempre bom revisar o porquê e como você pode ser prejudicado com essa prática.



**1** Professor investe seu tempo para elaborar os cursos e o site os coloca à venda.



**2** Pirata divulga ilicitamente (grupos de rateio), utilizando-se do anonimato, nomes falsos ou laranjas (geralmente o pirata se anuncia como formador de "grupos solidários" de rateio que não visam lucro).



**3** Pirata cria alunos fake praticando falsidade ideológica, comprando cursos do site em nome de pessoas aleatórias (usando nome, CPF, endereço e telefone de terceiros sem autorização).



**4** Pirata compra, muitas vezes, clonando cartões de crédito (por vezes o sistema anti-fraude não consegue identificar o golpe a tempo).



**5** Pirata fere os Termos de Uso, adultera as aulas e retira a identificação dos arquivos PDF (justamente porque a atividade é ilegal e ele não quer que seus fakes sejam identificados).



**6** Pirata revende as aulas protegidas por direitos autorais, praticando concorrência desleal e em flagrante desrespeito à Lei de Direitos Autorais (Lei 9.610/98).



**7** Concurseiro(a) desinformado participa de rateio, achando que nada disso está acontecendo e esperando se tornar servidor público para exigir o cumprimento das leis.



**8** O professor que elaborou o curso não ganha nada, o site não recebe nada, e a pessoa que praticou todos os ilícitos anteriores (pirata) fica com o lucro.



Deixando de lado esse mar de sujeira, aproveitamos para agradecer a todos que adquirem os cursos honestamente e permitem que o site continue existindo.