



CENTRO UNIVERSITÁRIO ALVES FARIA - UNIALFA

PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU

MESTRADO ACADÊMICO EM DIREITO CONSTITUCIONAL ECONÔMICO

Sarah Santos Parreira

**RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES
BANCÁRIAS: DESAFIOS À PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E À ESTABILIDADE DA
ORDEM ECONÔMICA**

Goiânia

2026

SARAH SANTOS PARREIRA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES
BANCÁRIAS: DESAFIOS À PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E À ESTABILIDADE DA
ORDEM ECONÔMICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Constitucional Econômico, do Centro Universitário Alves Faria – UNIALFA, como um dos requisitos para obtenção do título de Mestra em Direito Constitucional Econômico.

Orientador: Prof. Dr. Bruno César Lorencini.

Goiânia

2026

Catálogo na fonte: Biblioteca UNIALFA

P259r

Parreira, Sarah Santos.

Responsabilidade civil das instituições financeiras em fraudes bancárias : desafios à proteção do consumidor e à estabilidade da ordem econômica. / Sarah Santos Parreira. – 2026.

102 f.: 30cm.

Orientador: Prof. Dr. Bruno César Lorencini.

Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Direito Constitucional Econômico, Centro Universitário Alves Faria (UNIALFA) – Goiânia, 2026.

1. Responsabilização. 2. Fraudes bancárias. 3. Proteção ao consumidor. 4. Estabilidade econômica. I. Lorencini, Bruno César. II. UNIALFA. III. Título.

CDU: 366.42:336.7

SARAH SANTOS PARREIRA

**RESPONSABILIDADE CIVIL DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS EM FRAUDES
BANCÁRIAS: DESAFIOS À PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR E À ESTABILIDADE DA
ORDEM ECONÔMICA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Direito Constitucional Econômico, do Centro Universitário Alves Faria – UNIALFA, como um dos requisitos para obtenção do título de Mestra em Direito Constitucional Econômico.

Orientador: Prof. Dr. Bruno César Lorencini.

Goiânia, __ de _____ de 2026.

Banca examinadora:

Professor Dr. Bruno César Lorencini
(orientador)

Professora Dra. Thalita Abdalla Aris

Professor Dr. Danilo Brum de Magalhães Júnior

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus por guiar meus caminhos e permitir a conclusão de mais essa etapa da minha vida acadêmica.

Ao meu marido, Marcos Vinicius, pela paciência, compreensão e apoio incondicional.

Ao meu filho Raul, recém-chegado a este mundo, por ser a razão da minha existência e de toda dedicação.

Aos meus pais Varlei e Lucianna, minhas irmãs Suzane e Stefhanie e meus sobrinhos/afilhados Leonardo e Jorge, pelo amor e acolhimento de sempre.

Ao meu professor orientador, Dr. Bruno Lorencini, pela disponibilidade, atenção e ensinamentos indispensáveis para o desenvolvimento desta dissertação.

“A confiança é o elemento essencial de todo o sistema bancário; uma vez abalada, suas consequências ultrapassam o indivíduo e alcançam a ordem econômica como um todo.”

— John Maynard Keynes

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

BACEN	– Banco Central do Brasil
BCB	- Banco Central do Brasil
BNDES	– Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social
BRDE	– Banco Regional de Desenvolvimento do Extremo Sul
CDC	- Código de Defesa do Consumidor
CDS	– <i>Credit Default Swap</i> (Swap de Inadimplência de Crédito)
CMN	– Conselho Monetário Nacional
CVM	– Comissão de Valores Mobiliários
ECB	– <i>European Central Bank</i>
ESG	– Environmental, Social and Governance (Ambiental, Social e Governança)
FEBRABAN	– Federação Brasileira de Bancos
GAN	– <i>Generative Adversarial Network</i> (Rede Adversarial Generativa)
IMF	– <i>International Monetary Fund</i> (Fundo Monetário Internacional)
MG	- Minas Gerais
MPES	– Ministério Público do Estado do Espírito Santo
MPRJ	– Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro
OAB-ES	- Ordem dos Advogados do Brasil Seccional Espírito Santo
OECD	– <i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i> (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico)
PRONAF	– Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar
PRONAMP	– Programa Nacional de Apoio ao Médio Produtor Rural
PSD2	– <i>Payment Services Directive 2</i> (Segunda Diretiva de Serviços de Pagamento)
QR Code	– <i>Quick Response Code</i> (Código de Resposta Rápida)

RESp.	- Recurso Especial
SMS	– <i>Short Message Service</i> (Serviço de Mensagens Curtas)
STF	- Supremo Tribunal Federal
STJ	- Superior Tribunal de Justiça

RESUMO

A presente pesquisa investiga como a responsabilização civil das instituições financeiras, por fraudes praticadas contra consumidores, contribui para a proteção efetiva dos usuários, sem comprometer a confiança coletiva e a estabilidade do sistema econômico. Discorre sobre a possibilidade de coexistência entre a tutela individual e a segurança sistêmica, atentando-se às implicações econômicas das decisões judiciais. Descreve as modalidades de fraudes mais recorrentes; analisa a responsabilidade civil dos bancos, examinando a culpa exclusiva do consumidor como eventual excludente de responsabilidade; avalia as iniciativas normativas e os mecanismos de segurança implementados pelas instituições, sondando seus reflexos sobre a economia e a salvaguarda dos usuários. A metodologia utilizada é qualitativa, apoiando-se em estudo bibliográfico e análise documental. A conclusão aponta que as fraudes bancárias não se limitam a gerar prejuízos patrimoniais imediatos, irradiando efeitos sobre a confiança coletiva, os mecanismos de governança institucional e o próprio funcionamento do sistema econômico. A responsabilização civil das instituições, a implementação de sistemas de segurança adaptativos e a regulação prudencial configuram elementos concatenados que, quando integrados a padrões de transparência, governança eficaz e práticas operacionais robustas, asseguram simultaneamente a tutela do usuário e a solidez do sistema financeiro, oferecendo respostas graduadas às complexidades do mundo contemporâneo e às exigências de uma sociedade cada vez mais conectada, vigilante e sensível a riscos emergentes.

Palavras-Chave: Instituições financeiras. Fraudes Bancárias. Responsabilidade civil. Direito do Consumidor. Impactos Econômicos. Regulação Econômica. Ordem Econômica.

ABSTRACT

This research investigates how the civil liability of financial institutions for fraud against consumers contributes to the effective protection of users, without compromising collective trust and the stability of the economic system. It discusses the possibility of coexistence between individual protection and systemic security, paying attention to the economic implications of judicial decisions. It describes the most recurrent types of fraud; analyzes the civil liability of banks, examining the consumer's exclusive fault as a possible exclusion of liability; and evaluates the normative initiatives and security mechanisms implemented by the institutions, exploring their impact on the economy and the safeguarding of users. The methodology used is qualitative, based on bibliographic study and document analysis. The conclusion points out that bank fraud is not limited to generating immediate financial losses, but also has effects on collective trust, institutional governance mechanisms, and the very functioning of the economic system. The civil liability of institutions, the implementation of adaptive security systems, and prudential regulation constitute interconnected elements that, when integrated with standards of transparency, effective governance, and robust operational practices, simultaneously ensure user protection and the soundness of the financial system, offering graduated responses to the complexities of the contemporary world and the demands of an increasingly connected, vigilant, and risk-sensitive society.

Keywords: Financial institutions. Bank fraud. Civil liability. Consumer law. Economic impacts. Economic regulation. Economic order.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 SISTEMA BANCÁRIO NACIONAL: EVOLUÇÃO, REGULAÇÃO E IMPACTOS ECONÔMICOS	15
1.1 Histórico do sistema bancário e classificação das instituições bancárias no Brasil	16
1.2 Importância econômica e social do setor bancário.....	25
1.3 Os contratos bancários.....	30
1.4 O papel do Estado e órgãos reguladores (BACEN, CMN, CVM)	34
2 FRAUDES BANCÁRIAS, RESPONSABILIDADE CIVIL E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR	39
2.1 Principais modalidades e aspectos tecnológicos das fraudes bancárias	39
2.2 Responsabilidade civil das instituições financeiras: fundamentos e limites	50
2.2.1 Relação consumerista e responsabilidade objetiva.....	50
2.2.2 Dever de indenizar em caso de fraudes bancárias	57
2.2.3 Culpa exclusiva do consumidor.....	61
2.3 Reflexos da responsabilidade civil na saúde financeira dos bancos	64
3 MEDIDAS DE PREVENÇÃO E REFLEXOS ECONÔMICOS DAS FRAUDES	69
3.1 Normas do BACEN e outras regulamentações de prevenção.....	69
3.2 Medidas de segurança adotadas pelos bancos e sua eficácia.....	73
3.3 Impactos econômicos das fraudes bancárias.....	77
3.4 Dilemas e desafios futuros: proteção do consumidor versus estabilidade Econômica.....	82
CONCLUSÃO	86
REFERÊNCIAS.....	92

INTRODUÇÃO

O sistema bancário brasileiro não se limita ao conjunto de instituições destinadas à movimentação de recursos. Ele se apresenta, a bem da verdade, como alicerce de confiança social, guardião da liquidez do mercado e, em última instância, a base de uma estabilidade econômica que se revela delicada e suscetível a oscilações.

Desde os bancos de crédito pioneiros até a profusão de operações digitais contemporâneas, o setor experimentou transformações profundas, as quais resultaram não apenas em importantes avanços tecnológicos, mas também crises econômicas, ajustes regulatórios e mudanças políticas que redesenharam, de forma contínua e por vezes abrupta, tanto sua estrutura como as formas de interação entre os consumidores e as instituições em tratativa.

Com efeito, se de um lado a expansão dos serviços digitais e a complexidade crescente dos produtos financeiros conferem benefícios inquestionáveis, de outro verifica-se a existência de lacunas que contribuem para a ocorrência de fraudes sofisticadas e ilícitos civis e penais, cujas consequências transcendem o mero prejuízo individual.

As fraudes bancárias, até mesmo por sua natureza, jamais se restringem a lesar um único consumidor. Isso porque um episódio isolado pode, de maneira indireta, comprometer a confiança coletiva, fragilizar instituições e, em algumas situações, colocar em risco a própria eficácia do aparato regulatório do Estado.

Nesse contexto, as operações fraudulentas comprometem não apenas transações pontuais, mas também a percepção global de segurança do sistema, interferindo na estabilidade das relações contratuais e na credibilidade das próprias instituições financeiras. Em certos casos, a consequência ultrapassa o domínio econômico imediato, repercutindo na confiança social e legitimidade do sistema, elementos cuja fragilidade, se ignorada, ameaça a própria continuidade funcional do setor.

E diante desse panorama, exsurge a necessidade de compreender como a responsabilidade civil das instituições financeiras pode equilibrar interesses aparentemente conflitantes, notadamente a proteção dos consumidores e a preservação de um sistema financeiro funcional.

De fato, as fraudes impõem desafio singular: conciliar proteção ao consumidor, muitas vezes hipossuficiente, e manter a operacionalidade de um sistema cuja fragilidade pode repercutir amplamente na economia. Justamente por isso, perquirir os fundamentos e limites da responsabilidade civil, bem assim a eficácia das medidas preventivas adotadas pelos bancos, exige mais que mera exposição normativa. Trata-se, pois, de reflexão acerca de como o direito se insere em contextos econômicos complexos, modulando riscos e definindo responsabilidades, ainda que nem sempre de modo linear ou previsível.

A presente pesquisa propõe-se a analisar em que medida a responsabilização civil das instituições financeiras, por fraudes praticadas contra consumidores, contribui para a proteção efetiva dos usuários, sem, ao mesmo tempo, comprometer a confiança coletiva e a estabilidade do sistema econômico. Ademais, busca-se compreender a possibilidade de coexistência entre a tutela individual e a segurança sistêmica, de sorte que a abordagem seja, ao mesmo tempo, sensível às nuances do direito e atenta às implicações econômicas das decisões judiciais.

Dessarte, busca-se estudar a responsabilidade civil das instituições financeiras nos casos de fraudes bancárias, investigando os efeitos dessa responsabilização tanto sobre os consumidores quanto sobre a estabilidade do sistema econômico. Em recortes mais específicos, pretende-se: mapear e descrever as modalidades de fraudes mais recorrentes; analisar a responsabilidade civil dos bancos, atentando para a distinção, nem sempre cristalina, entre fortuito interno e externo; examinar a culpa exclusiva do consumidor como eventual excludente de responsabilidade e avaliar as iniciativas normativas e os mecanismos de segurança implementados pelas instituições.

A hipótese da pesquisa é de que a responsabilização civil das instituições financeiras por fraudes praticadas contra consumidores, quando fundamentada em critérios jurídicos proporcionais, contribui para a proteção efetiva dos usuários do sistema financeiro sem comprometer a confiança coletiva nem a estabilidade do sistema econômico; ao contrário, tende a reforçá-las ao induzir comportamentos institucionais mais seguros, transparentes e alinhados à função social da atividade financeira.

A justificativa econômica deste estudo emerge da constatação de que as fraudes bancárias projetam efeitos que não se limitam aos prejuízos imediatos do consumidor,

porquanto atravessam redes de confiança que estruturam o sistema financeiro, atingem a liquidez das instituições; moldam a percepção de segurança e, em extensão mais ampla, impactam a própria estabilidade do mercado.

Sob a ótica jurídica, a pertinência da pesquisa exsurge da análise da responsabilidade civil das instituições financeiras, um campo ainda permeado por incertezas e lacunas interpretativas. O estudo busca iluminar a aplicação do Código de Defesa do Consumidor no que se refere à responsabilidade civil objetiva e à consideração da culpa exclusiva do consumidor como excludente de ilicitude. Ao problematizar esses institutos, a investigação contribui para a reflexão crítica sobre os limites da responsabilização civil, proporcionando uma análise sobre a adequação das normas diante das complexidades que caracterizam o universo financeiro contemporâneo.

No terreno acadêmico, a dissertação procura ocupar um espaço que, até agora, permanece pouco explorado: a intersecção entre a proteção do consumidor e os efeitos econômicos decorrentes das fraudes bancárias. Há estudos que se debruçam sobre responsabilidade civil, há quem analise o direito do consumidor, e outros que se atêm sobre a regulação bancária, mas raramente se observa uma reflexão que combine, de maneira simultânea, a dimensão jurídica e o impacto econômico.

O trabalho, portanto, pretende expor as tensões, os descompassos e as relações menos visíveis entre direito, economia e proteção social, interações que impactam profundamente o funcionamento do sistema financeiro.

No plano metodológico, a investigação adota uma abordagem qualitativa, apoiando-se em estudo bibliográfico, análise normativa e documental. A pesquisa bibliográfica fornece o pano de fundo teórico, oferecendo os conceitos e marcos necessários para compreender fraudes bancárias, responsabilidade civil e instrumentos de proteção ao consumidor. A pesquisa documental e normativa, por sua vez, permitem examinar leis, regulamentos do Banco Central e decisões judiciais, objetivando registrar normas ou precedentes e compreender como se materializam, na prática, as relações entre instituições, consumidores e economia. Este duplo movimento - compreender a teoria e observar sua aplicação concreta - revela nuances, às vezes surpreendentes, das dinâmicas que atravessam o sistema financeiro e que, de modo sutil, moldam a experiência social e econômica do país.

A dissertação distribui-se em três capítulos, cada qual dedicado a um recorte particular do fenômeno das fraudes bancárias, ainda que todos orbitem em torno de uma mesma inquietação: captar e compreender os efeitos dessas práticas sobre os consumidores e, de maneira igualmente sensível, sobre a sustentação do sistema financeiro.

O primeiro capítulo, intitulado “Sistema Bancário Nacional: Evolução, Regulação e Impactos Econômicos”, lança o olhar sobre a trajetória histórica do sistema bancário brasileiro, descrevendo suas instituições e, ao mesmo tempo, insistindo em sua importância, não apenas como mecanismo econômico, mas também como elemento de coesão social. Examina-se também o papel do Estado e dos órgãos reguladores - Banco Central, Conselho Monetário Nacional, Comissão de Valores Mobiliários - e como estes, por vezes, se veem em posição delicada, intermediando interesses, impondo regras, tentando preservar aquilo que não se mantém somente por lei, mas pela confiança que se deposita nas instituições.

O segundo capítulo, “Fraudes Bancárias, Responsabilidade Civil e Proteção do Consumidor”, concentra-se na análise das principais modalidades de fraude, examinando também os recursos tecnológicos que lhes dão suporte. Explora-se, ainda, a responsabilidade civil vinculada a essas práticas, investigando seus fundamentos, seus limites e suas repercussões na esfera da proteção do consumidor. A abordagem transcende a simples compilação normativa ou jurisprudencial, buscando entender como o direito se concretiza na experiência cotidiana e revelando as tensões que surgem entre a salvaguarda do usuário e as fronteiras do dever de indenizar.

O terceiro capítulo, “Medidas de Prevenção e Reflexos Econômicos das Fraudes”, volta-se para a análise das normas e regulamentações que visam prevenir ilícitos financeiros, sublinhando os instrumentos e procedimentos de segurança adotados pelas instituições e a eficácia real dessas medidas. Avaliam-se, ainda, os impactos econômicos decorrentes das fraudes, bem como os dilemas que surgem ao tentar conciliar a salvaguarda do consumidor com a estabilidade sistêmica. A abordagem propicia uma reflexão mais ampla sobre os desafios que se apresentam à frente, sugerindo caminhos e estratégias para mitigar riscos num ambiente financeiro em constante transformação e cada vez mais marcado pela digitalização.

1 SISTEMA BANCÁRIO NACIONAL: EVOLUÇÃO, REGULAÇÃO E IMPACTOS ECONÔMICOS

Tratando-se do sistema bancário brasileiro, é importante ressaltar a existência de uma rede de interdependências, em que forças econômicas e normas regulatórias se entrelaçam moldando a circulação de recursos. Com efeito, longe de serem meros intermediários, os bancos transformaram-se em verdadeiros autores de fluxos financeiros, modulando poupança, investimento e consumo, de modo a repercutir em diversas camadas sociais, seja de modo sutil ou contundente.

Nesse contexto, ao analisar seu percurso e a classificação de suas funções, exsurge não apenas a heterogeneidade do sistema, mas também o papel primordial que cada instituição assume na composição do tecido econômico nacional.

Noutro vértice, impõe-se considerar a dimensão normativa e social desse setor, notadamente os contratos que regem as relações com os clientes, as exigências de supervisão e a fiscalização impostas pelo Estado através de órgãos como BACEN, CMN, CVM, os quais não são meros instrumentos burocráticos, mas peças integrantes de um mecanismo maior de estabilidade e confiabilidade.

Ora, entender o fluxo de crédito e capital não basta: é preciso perceber como a densidade normativa, a governança e as políticas públicas entrelaçam-se, garantindo que o sistema bancário, com suas camadas de complexidade e fragilidade, permaneça funcional, protegido, e, paradoxalmente, vulnerável.

Nesta linha de raciocínio, ao entrelaçar reflexões sobre história, contratos e regulação, busca-se construir uma visão ampla do sistema bancário brasileiro, destacando suas interfaces com políticas públicas, mecanismos de governança financeira e a proteção do consumidor. A articulação desses elementos ilumina o funcionamento do setor e estabelece as bases analíticas necessárias para abordar, nos capítulos subsequentes, as questões relativas às fraudes, responsabilidade civil e impactos econômicos, permitindo que o leitor compreenda a intrincada teia de interações que estrutura o ambiente financeiro nacional.

1.1 Histórico do sistema bancário e classificação das instituições bancárias no Brasil

No século XIX, com a chegada da família real portuguesa ao Rio de Janeiro, ficou claro que mudanças significativas estavam em curso, não apenas no cenário político, mas também na estrutura financeira da colônia. Nesse panorama, surgiu o primeiro banco público nacional - o Banco do Brasil - criado com o propósito de captar depósitos, conceder descontos e emitir moeda. No entanto, sua trajetória foi breve, encerrando suas atividades em 23 de setembro de 1829, o que prenunciava os desafios enfrentados por uma instituição que ainda se encontrava em uma fase inicial, em um país ainda em formação.

Alguns anos depois, em 1837, o cenário começou a se diversificar com a fundação do Banco Comercial do Rio de Janeiro, primeira iniciativa privada relevante, sinalizando que o setor bancário começava a se expandir além do controle estatal e a trilhar caminhos que combinavam ambição econômica e experimentação institucional (Salomão Neto, 2020).

A partir da promulgação da Lei nº 556, de 25 de junho de 1850¹ (Código Comercial), a atividade bancária é considerada uma atividade mercantil, conforme preveem os artigos 119 e 120, deste diploma legal, conceituando banqueiros como “os comerciantes que têm por profissão habitual do seu comércio as operações de Bancos” (Brasil, 1850, s.p.), sujeitando-se às regras gerais dos contratos estabelecidos pelo Código Comercial.

Portanto, os bancos são obrigatoriamente organizados sob a forma de sociedades anônimas, fato que lhes confere a condição de comerciantes², certo que o Código Comercial, no art. 4º, determina que comerciante é todo aquele que faz da mercancia sua profissão habitual.

¹ Revogada pela Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002.

² Lei 6.404/76, art. 2º, § 1º.

De Plácido e Silva conceitua banco como:

[...] todo estabelecimento de crédito, isto é, comercial e financeiro, que tem por finalidade o comércio de dinheiro e de crédito privado. Neste sentido, comércio de dinheiro e de crédito privado, quer significar o estabelecimento que recebe depósitos, ou seja, fundos economizados ou não aplicados, para os confiar ao comércio ou à indústria, por meio de empréstimos ou da negociação sobre títulos, que possuam equivalência monetária (Silva, 1993, p. 280-281).

Segundo Alves (2005), o panorama bancário pode ser dividido em três modalidades, cada uma delas investida de responsabilidades específicas sobre distintas formas de crédito, uma distinção que, à primeira vista, parece apenas técnica, mas revela muito sobre os rumos que a economia nacional tomou e sobre os papéis que estas instituições assumem no cotidiano financeiro. Assim, distinguem-se os bancos de desenvolvimento, os bancos de investimentos e os bancos comerciais, categorias que, embora conceptualmente separadas, mantêm entre si laços de função e de influência.

Os bancos de desenvolvimento, por sua própria essência, transcendem a função meramente instrumental de intermediar recursos, pois, uma vez concebidos para operar créditos de médio e longo prazo, destinam-se a financiar empreendimentos que, de maneira direta ou indireta, promovem não apenas crescimento econômico, mas também repercussões sociais palpáveis. É com esses recursos, por exemplo, que se estruturam estradas, obras de saneamento e projetos de geração de energia, iniciativas que, sem o respaldo institucional dessas entidades, permaneceriam longe do alcance de grupos privados ou da iniciativa individual, quase como projetos de utopia prática. Predominantemente oficiais, atuando em esferas estaduais ou interestaduais, tais bancos assumem deliberadamente a incumbência de moldar trechos da infraestrutura e do bem-estar coletivo, função que se sobrepõe, muitas vezes, à busca pelo lucro imediato, configurando-se como agentes de política pública em sentido amplo (Abrão, 2017).

Os bancos de investimentos, por sua vez, apresentam-se de maneira mutável e destoam dos bancos tradicionais, tanto pela finalidade como pela complexidade de atuação. Isso porque, são entidades privadas, sob a égide da Lei do Mercado de Capitais, cuja criação depende do crivo do Banco Central, enquanto sua operação se mantém sob o olhar atento do Conselho Monetário Nacional - supervisão e autonomia.

As entidades em tratativa englobam uma multiplicidade de funções, seja em proveito próprio ou atendendo interesses de terceiros, como administrar investimentos, operar no câmbio de moedas, participar dos mercados de ações e derivativos, dentre outros, adentrando não raras vezes na competência dos bancos comerciais, pois assumem tarefas que, a princípio, são incompatíveis com seu objetivo principal.

Importa ressaltar que a importância desses bancos não se limita à operações financeiras, incluindo também a capacidade de transitar entre risco, lucro e serviço, além de responder às demandas mais complexas e, simultaneamente, articular estratégias que escapam à percepção imediata, quase à margem da atenção cotidiana. Sob essa perspectiva, cada ação, cada operação, cada decisão, ecoa no tecido econômico de maneira mais profunda do que se imagina, reforçando a função estruturante dessas instituições e sua intrínseca relevância na engrenagem econômica nacional. Mais do que simples prestadoras de serviço, atuam como arquitetas sutis do fluxo de capital e da confiança que o sustenta (Abrão, 2017).

Por seu turno, os bancos comerciais são os que têm por objetivo a mobilização de crédito mediante recebimento, em depósito, de capital de outrem e empréstimo em seu nome aos que necessitam desse capital (Abrão, 2017). É a atividade bancária comercial que será analisada neste trabalho.

Dentre as leis que se aplicam às instituições financeiras, está a Lei da Reforma Bancária nº 4.565/64, cujo artigo 17 traz o seguinte conceito:

Consideram-se instituições financeiras, para os efeitos da legislação em vigor, as pessoas jurídicas públicas ou privadas, que tenham como atividade principal ou acessória a coleta, intermediação ou aplicação de recursos financeiros próprios ou de terceiros, em moeda nacional ou estrangeira, e a custódia de valor de propriedade de terceiros (Brasil, 1964, s.p.).

Como se vê, o aludido dispositivo legal define os bancos como simples intermediários financeiros, incumbidos de captar recursos próprios ou de terceiros e redirecioná-los para incrementar a circulação monetária, no entanto, esse conceito não reflete a realidade da atividade bancária, a qual, a bem da verdade, afigura-se como um intrincado de fluxos financeiros em permanente mutação. Cada operação exige a supervisão cuidadosa de múltiplos movimentos de capital e a ponderação de riscos que se impõem de modo incessante, ao passo que a coordenação de transações ressoa,

silenciosa e cumulativamente, na liquidez e estabilidade estrutural do sistema econômico como um todo.

Sob essa perspectiva, a função desempenhada pelas instituições bancárias não se esgota na simples intermediação entre poupadores e tomadores de crédito, mas se projeta como uma atividade marcada por elevado grau de sofisticação técnica e sensibilidade estratégica. Trata-se de um campo em que decisões são continuamente orientadas por análises de risco, projeções de cenário e mecanismos de antecipação, compondo uma dinâmica na qual técnica e estratégia se articulam de forma intrínseca. Nesse ambiente, a atuação bancária assume contornos de uma arquitetura financeira complexa, em que a organização do crédito, a gestão da liquidez e a administração das incertezas econômicas se integram em um fluxo contínuo, moldado pelas exigências do mercado e pela necessidade de preservação da estabilidade sistêmica.

Fran Martins (2018) ressalta que os bancos transcendem a mera função de intermediários, posicionando-se como autênticos mobilizadores comerciais do crédito. Ao receberem capital de terceiros e emprestá-lo em seu próprio nome a quem dele carece, passam a operar como motores ativos da circulação monetária, influenciando de modo contínuo a oferta de crédito, estimulando investimentos e incidindo sobre a configuração econômica, tanto em escala local quanto nacional, de maneira articulada e estratégica.

Nessa perspectiva, a atividade desempenhada pelas instituições financeiras, voltada à captação de recursos e à sua posterior alocação entre agentes deficitários, revela-se como um processo sofisticado de organização e circulação do crédito. Trata-se de uma dinâmica que aproxima-se de uma verdadeira engrenagem estruturada de produção e distribuição de liquidez, na qual cada operação se insere de forma articulada às demandas do mercado e às condições concretas de provisão de capital. Nesse contexto, o crédito deixa de ser apenas um instrumento contratual isolado e passa a integrar um sistema complexo, sensível às variações econômicas e dependente de critérios técnicos que buscam equilibrar risco, disponibilidade de recursos e expectativas dos diversos agentes envolvidos.

A par disso, cada transação deixa de ser ato isolado para assumir a função de engrenagem em um sistema complexo, cujas interdependências repercutem não só na liquidez e no fluxo financeiro, mas na própria estabilidade estrutural do conjunto, exigindo

dos gestores um equilíbrio entre precisão técnica, previsão estratégica e sensibilidade à dinâmica econômica em constante transformação.

Essa intermediação, embora revestida de imprescindível técnica, evidencia de modo inequívoco o caráter lucrativo das instituições e a indissociável prestação de um serviço de relevância social, na medida em que o destinatário dos recursos remunera o capital recebido. Há, na atuação bancária, uma tensão intrínseca entre o interesse privado e a função pública: enquanto busca retorno financeiro, sustenta os mecanismos de investimento, poupança e consumo que estruturam o tecido econômico nacional. Cada operação é também uma intervenção estratégica no fluxo do capital, conferindo à atividade financeira uma ambivalência que oscila entre lucro e utilidade social, marcada por sutilezas que escapam à percepção imediata e exigem interpretação cuidadosa (Vasconcelos, 2022).

O Código Civil, nos Títulos que tratam do empresário e da sociedade (Título I e II), identificou as sociedades por ações e anônimas como sociedades empresariais. Nos termos do seu art. 982, “é empresária a sociedade que tem por objeto o exercício de atividade própria de empresário sujeito à registro” (Brasil, 2002, s.p.). Já o art. 966 dispõe que “é empresário quem exerce profissionalmente atividade econômica organizada para a produção ou a circulação de bens e serviços” (Brasil, 2002, s.p.).

Nesse diapasão, as instituições bancárias configuram-se como sociedades empresárias, pois desenvolvem atividade econômica organizada, direcionada à produção ou à circulação de bens e serviços. Ademais, ainda quando sua atuação restringe-se à mera prestação de serviços, essa característica não deixa de enquadrá-las como sociedades empresárias, pois o exercício sistemático e estruturado da atividade financeira evidencia uma organização voltada à geração de valor, à circulação monetária e à manutenção de processos econômicos contínuos, com repercussões diretas sobre o mercado e a sociedade.

Lado outro, excluem-se deste conceito as cooperativas de crédito e caixas beneficentes. As cooperativas de crédito são sociedades simples, conforme disciplina o Código Civil (arts. 997 e seguintes), de sorte que, juridicamente não objetivam o lucro e apresentam como finalidade societária estimular a poupança, a aquisição e a economia

de seus associados (cooperados). Já as caixas beneficentes não possuem fins lucrativos, e, por isso, não desenvolvem atividade econômica.

Convém ressaltar que, na condição de prestadoras de serviços, tais instituições se submetem ao regime de responsabilidade civil objetiva delineado pelo Código de Defesa do Consumidor, o que projeta sobre sua atuação um padrão elevado de cautela e comprometimento. O intuito é incorporar uma postura ativa de vigilância e gestão de riscos, que envolva o monitoramento constante das operações, a transparência nas práticas adotadas e a adoção de medidas efetivas de prevenção de danos. Essa exigência, longe de ser meramente acessória, integra o próprio núcleo da atividade financeira contemporânea, na medida em que a confiança do consumidor se constrói justamente a partir da percepção de segurança, previsibilidade e responsabilidade institucional.

De certo modo, cada transação deixa de ser meramente econômica para tornar-se também um ato de cuidado, de observação quase vigilante, onde o lucro está ligado à função social, estruturando confiança e segurança em meio à complexidade do sistema financeiro. É nesse espaço de interesse privado e compromisso público que se revela, de maneira quase invisível, o verdadeiro papel dessas instituições na economia nacional, como mediadoras de recursos e guardiãs de um equilíbrio que sustenta investimentos, poupanças e consumos em múltiplos estratos da sociedade.

Nesse contexto, afigura-se impositivo dividir a atividade bancária em dois grupos: as operações típicas e as atípicas. As operações atípicas incluem a cobrança de títulos, recebimento de tarifas e impostos, cobrança de contas de consumo (água, luz, telefone, etc.), expedição de extratos bancários, fornecimento de talonários de cheques, máquinas automáticas para saques, etc., ao passo que nas operações típicas inserem-se os depósitos e poupanças, concessão de empréstimos através de cheque especial, concessão de crédito em conta corrente, empréstimos, financiamentos, cartões de crédito, dentre outras (Vasconcelos, 2022).

As operações atípicas podem ser compreendidas como verdadeiros serviços bancários, cuja execução, embora fora dos moldes convencionais, não escapa à aplicação do Código de Defesa do Consumidor, nos termos do art. 3º, § 2º. Esse reconhecimento não apenas reforça a extensão do escopo consumerista, como também

evidencia que toda prestação de serviço financeiro, mesmo quando inovadora ou não ordinária, deve se pautar pela boa-fé, pela transparência e pela diligência na proteção do usuário, integrando-se às normas jurídicas voltadas à tutela do consumidor.

E quanto às operações típicas de crédito - financiamentos, empréstimos, cartões - a discussão revela uma notável complexidade. Isso porque, ao captar recursos e redistribuí-los, o banco não atua apenas como intermediário, movimentando-se dentro de um intrincado tecido de responsabilidades que se estende muito além da simples transferência de valores, pois cada contrato firmado e risco avaliado, carrega consigo consequências palpáveis, tanto para a instituição como para aqueles que dependem dela. A prudência, nesse cenário, transforma-se em verdadeira obrigação, que acompanha cada decisão e garante que os interesses do cliente e a estabilidade do sistema financeiro coexistam.

No que tange às cooperativas de crédito, consoante o art. 1º do Decreto 60.597/1967, “as cooperativas são sociedades de pessoas como forma jurídica própria, de natureza civil, sem finalidade lucrativa, não sujeitas à falência, organizadas para prestação de serviços ou exercício de outras atividades de interesse comum dos associados” (Brasil, 1967, s.p.).

Em linhas gerais, essas organizações configuram-se como entidades cuja finalidade central é fomentar a mutualidade no setor de crédito, proporcionando a seus associados o acesso a empréstimos a juros determinados, dentro de um esquema que conjuga solidariedade e benefício coletivo. Não se limitam, portanto, à mera intermediação financeira, seu papel se expande para a gestão responsável de recursos compartilhados, equilibrando interesses individuais e a preservação da estabilidade do grupo.

Sob o prisma normativo, estas instituições encontram-se subordinadas ao Conselho Monetário Nacional, que delineia as diretrizes gerais de sua atuação, enquanto a execução concreta de suas atividades é fiscalizada pelo Banco Central do Brasil, nos termos do art. 8º do Decreto-Lei nº 59, de 1966. Essa configuração cria um curioso entrelaçamento entre autonomia administrativa e obrigação regulatória: cada decisão interna deve refletir não apenas critérios econômicos, mas também prudência, ética e responsabilidade social, de modo que cada operação realizada se inscreve

simultaneamente nos planos financeiro e coletivo, conferindo à instituição uma função que vai muito além do mero lucro³.

Para além das normas já mencionadas, cumpre salientar que as cooperativas de crédito encontram-se igualmente subordinadas às disposições da Lei nº 4.595, de 1964, que estabelece os fundamentos gerais da política e supervisão financeira nacional. Acrescenta-se, ainda, que a Resolução nº 4.434, de 2015, disciplina de maneira detalhada os procedimentos relativos à constituição dessas entidades, à autorização para seu funcionamento, às alterações estatutárias e, por consequência, ao eventual cancelamento de sua autorização.

Cabe observar, ainda, que a própria Resolução, ao tratar das operações permitidas, delinea uma classificação das cooperativas de crédito em três categorias, segundo a amplitude de suas atividades. Assim, distinguem-se: (i) as cooperativas de crédito plena, que possuem autorização para executar todas as operações previstas no art. 17 da Resolução, sem restrições adicionais; (ii) as cooperativas de crédito clássica, que realizam as operações referidas no mesmo artigo, mas sujeitas às limitações expressas no art. 18; e (iii) as cooperativas de crédito de capital e empréstimo, cuja autorização compreende as operações previstas no art. 17, excetuando-se aquelas mencionadas em seu inciso I, também observando as restrições do art. 18.

Essa classificação evidencia a variedade funcional das cooperativas e a intenção do legislador e do regulador de ajustar a abrangência das atividades à capacidade administrativa e ao perfil econômico de cada entidade. Em outras palavras, cada cooperativa, ao operar dentro de seu escopo autorizado, deve conciliar autonomia, responsabilidade e observância normativa, reconhecendo que sua atuação impacta diretamente os associados, o mercado de crédito e, de forma mais ampla, a estabilidade do sistema financeiro nacional.

³Art. 8º do Dec.-Lei 59/1966. “As cooperativas que operem em crédito continuarão subordinadas, na parte normativa, ao Conselho Monetário Nacional e na parte executiva, ao Banco Central da República do Brasil; as habitacionais ao Banco Nacional da Habitação; e as demais, através do Conselho Nacional de Cooperativismo ao Instituto Nacional de Desenvolvimento Agrária, cabendo a esses órgãos, dentro da respectiva competência, autorização ou cancelá-la, baixar e aplicar normas disciplinadoras da constituição, funcionamento e fiscalização das sociedades objeto deste Decreto-lei, bem como fixar e aplicar penalidades e definir os casos de intervenção e liquidação”.

As cooperativas de crédito assumem função próxima à das demais instituições financeiras, ofertando uma gama análoga de produtos e serviços, embora se evidencie, de modo particular, a predileção pelos financiamentos rurais (Abrão, 2017). Este viés não se limita à mera tradição histórica de apoio ao setor agropecuário; trata-se também de um movimento estratégico de estímulo ao desenvolvimento regional e à sustentabilidade econômica de pequenas e médias propriedades, tecido de modo a integrar a atividade financeira com a vitalidade produtiva do campo.

No que concerne às contas destinadas a pessoas físicas, observa-se que os correntistas se veem perante um conjunto diversificado de serviços: a possibilidade de contratar empréstimos e financiamentos, o uso de talões de cheques, a adesão a consórcios, bem como a contratação de seguros de vida e prestamista. Esses instrumentos, além de amplificarem o acesso ao crédito, funcionam como vetores de proteção financeira individual e, simultaneamente, consolidam a relação de confiança entre o associado e a cooperativa, forjando um vínculo que ultrapassa a mera transação monetária.

No caso das contas empresariais, a perspectiva muda de contorno, porquanto se oferecem operações com características próprias: antecipação de cheques e de boletos, capital de giro, crédito rotativo e seguros empresariais, funcionalidades que respondem às necessidades operacionais do cotidiano corporativo e estruturam instrumentos que sustentam a continuidade dos negócios e garantem gestão eficiente do fluxo financeiro, conferindo previsibilidade e segurança à dinâmica empresarial (Abrão, 2017).

Em asserção derradeira, as contas de pessoas físicas voltadas ao setor agropecuário - conhecidas como contas AGRO - apresentam um leque de possibilidades voltadas ao custeio agrícola e pecuário, a realização de investimentos específicos e o acesso facilitado a linhas de crédito públicas, como PRONAF, PRONAMP, BNDES e BRDE (Abrão, 2017). Estes mecanismos servem ao financiamento das atividades produtivas e constituem também alavancas para o crescimento rural, promovendo a inserção sustentável de pequenos e médios produtores no mercado, seja no plano nacional, seja em interações com o cenário econômico internacional, numa articulação que conjuga crédito, desenvolvimento e resiliência produtiva.

Expostos o conceito, a classificação e a forma como se dá a organização das instituições financeiras, a próxima seção será dedicada à importância econômica e social do setor bancário.

1.2 Importância econômica e social do setor bancário

O setor bancário exerce a função de intermediação financeira, promovendo especialmente a ligação entre agentes com excesso de recursos e aqueles demandantes de capital. Em outras palavras, capitais antes ociosos ganham direção produtiva, permitindo que empresas e indivíduos acessem crédito para investimento, consumo ou inovação. Esse mecanismo se revela como motor de expansão econômica, ao viabilizar a alocação eficaz de recursos em diferentes escalas de atividade. Essa intermediação reduz assimetrias de informação e risco, contribuindo para eficiência alocativa em economias modernas (Ozili, 2025).

Não bastasse, a inclusão financeira promovida pelo sistema bancário, sobretudo quando combinada com instrumentos tecnológicos, exerce papel transformador no alcance social de populações historicamente excluídas. A ampliação do acesso a contas, meios de pagamento, crédito e poupança favorece a inclusão de novas camadas sociais no circuito econômico formal. Esse fenômeno tem sido intensificado pela difusão das fintechs e pela digitalização bancária, que vêm reduzindo barreiras de acesso e ampliando a capilaridade dos serviços financeiros (Ha; Le; Nguyen, 2025).

Sob a ótica macroeconômica, não se pode olvidar que a inclusão financeira, quando conjugada com infraestrutura digital adequada, exerce papel amplamente positivo sobre o crescimento econômico. Um estudo internacional que abrangeu dados de 84 países revelou que a expansão da inclusão financeira, aliada às tecnologias digitais, produz impactos expressivos sobre o PIB, catalisando crédito, investimento e a circulação mais dinâmica de recursos nos mercados internos, de forma consistente e mensurável (Daud; Ahmad, 2023).

No Brasil, as instituições públicas de crédito transcendem a mera função de intermediar recursos; carregam consigo uma historicidade intrínseca, tecendo efeitos que perpassam a dimensão econômica e social, frequentemente inauditos aos cálculos

imediatos de retorno financeiro. Observa-se que, ao direcionarem suas ações a segmentos e regiões que o setor privado tende a ignorar - pequenas propriedades rurais, microempreendimentos urbanos em localidades de baixa densidade populacional, projetos periféricos de infraestrutura - assumem um papel que se aproxima do mediador, do abridor de caminhos outrora inacessíveis. Isto posto, foram erigidas soluções para conceder acesso a indivíduos e comunidades antes à margem do sistema financeiro, permitindo que crédito, investimento e serviços se convertam em transformações concretas, palpáveis, na configuração econômica e social local (Abrão, 2017).

A inserção de tecnologias digitais revela-se como elemento de transformação estrutural. Plataformas *online*, protocolos de open banking e automação de processos internos expandem o alcance das instituições, permitindo que pequenos agricultores ou comerciantes, antes dependentes de intermediários, possam interagir diretamente com o sistema, negociar condições e planejar investimentos com maior autonomia. Aqui, a função social se entrelaça com a eficiência tecnológica: cada operação, embora aparentemente simples, carrega consigo repercussões econômicas e sociais de grande profundidade, revelando que o impacto dessas instituições se mede tanto pelo capital movimentado quanto pelo efeito transformador sobre comunidades e indivíduos (Stefanelli; Manta; Toma, 2022).

Mais ainda, a atuação dessas instituições reverbera no plano macroeconômico. Ao gerenciar poupanças e regular o fluxo de crédito, contribuem para a liquidez do sistema e para a estabilidade da economia. Em momentos de retração, quando o setor privado se retrai, sua presença garante a continuidade de operações essenciais: financiamento de pequenos negócios, manutenção de empregos, continuidade de obras públicas. Nesse sentido, bancos públicos funcionam como amortecedores naturais de choques econômicos, preservando o tecido social e evitando que certas regiões sejam isoladas das oportunidades de desenvolvimento (Dieese, 2023).

A dimensão social, aliada à econômica, confere às instituições públicas um papel que vai além de simples prestadoras de serviço: tornam-se instrumentos de política pública, meios de inclusão e agentes de transformação estrutural. Cada decisão de crédito, cada operação de financiamento, reverbera não apenas nos balanços contábeis, mas no cotidiano de famílias, na viabilidade de microempreendimentos e na construção

de infraestrutura regional. O setor bancário público, assim, não apenas intermedeia recursos, mas molda parte da economia e contribui para uma distribuição mais equitativa das oportunidades, mostrando que a função social e a econômica são inseparáveis na prática dessas instituições.

É impossível não perceber como a transformação tecnológica que atravessa o setor bancário - que vai da digitalização dos processos à complexa integração de sistemas e ao uso de mecanismos analíticos sofisticados - altera, de maneira quase invisível, o próprio modo pelo qual os recursos financeiros alcançam seus destinatários. Não se trata apenas de expandir a oferta; há aqui uma mudança de perspectiva, uma nova configuração do acesso. Embora tal avanço não possa, por si só, varrer séculos de desigualdades estruturais, ele permite que regiões e indivíduos tradicionalmente marginalizados pelo sistema formal de crédito possam enfim interagir com ele, organizar seus planos, projetar investimentos e ocupar um espaço mais concreto no mapa da economia nacional.

No universo do empreendedorismo e da inovação, a presença do setor bancário se revela sutilmente como um motor de transformação. Ao disponibilizar crédito a pequenas e médias empresas cria-se uma possibilidade de materializar ideias que antes permaneceriam apenas no plano do pensamento. Além disso, fomenta-se a geração de emprego, a diversificação produtiva e o surgimento de novos ciclos econômicos locais. Linhas de crédito razoáveis, orientações técnicas adequadas e uma certa previsibilidade nos juros dão corpo a esses projetos, transformando intenções em empreendimentos tangíveis. Nesse cenário, o banco não é apenas o mediador de capital; torna-se, de maneira discreta, mas profunda, um elemento estruturante do tecido social e produtivo, imprimindo efeitos que reverberam muito além de simples transações (Arshed *et al.*, 2023).

No domínio da governança e da responsabilidade social, as instituições financeiras contemporâneas vêm ampliando o alcance de suas decisões ao incorporarem práticas de sustentabilidade. Critérios de transparência, governança e responsabilidade socioambiental (ESG) passam a balizar decisões de crédito e investimento, moldando um sistema que se pretende mais ético, resiliente e comprometido com o bem-estar coletivo. Embora ainda em fase inicial, essa tendência demonstra um ganho progressivo

de densidade prática, conferindo ao setor bancário a capacidade de potencializar impactos sociais positivos de modo consistente e mensurável (Sebastião; Tavares; Azevedo, 2024).

Outrossim, o setor bancário desempenha a função de guardião da confiança social e institucional: ao articular poupança, investimento, crédito e serviços de pagamento, proporciona previsibilidade e segurança a agentes econômicos diversos. Tal mediação institucional não se restringe à esfera econômica; ela sustenta a própria estrutura do tecido social e produtivo. O colapso de um sistema bancário bem estruturado repercute não apenas em perdas patrimoniais, mas em rupturas estruturais que atingem emprego, renda, coesão social e bem-estar coletivo. Estudos contemporâneos sobre estabilidade e resiliência bancária reforçam essa perspectiva, evidenciando como instituições sólidas funcionam como pilares da economia moderna (Kamal; Hussain; Khan, 2021).

Convém destacar que o papel do setor bancário não se limita a provedor de crédito: ele molda padrões de poupança, investimento e consumo. Ao oferecer instrumentos para captação e mobilização de recursos financeiros, influencia decisões de longo prazo, como educação, aquisição de imóveis, abertura de empresas. Dessa forma, o sistema bancário participa da constituição de capitais humanos e físicos, fatores decisivos para o progresso econômico e social sustentado. Assim, bancos operam como vetores de desenvolvimento estrutural e transformação social. A articulação entre crédito, poupança e investimento individual se reflete, em escala agregada, em elevação da produtividade e da capacidade de inovação nacional (Daud; Ahmad, 2023).

No panorama brasileiro, o setor bancário não se limita a movimentar recursos; carrega consigo uma historicidade que imprime efeitos sociais e econômicos para além de qualquer cálculo imediato de retorno financeiro. Quando essas instituições concentram suas ações em segmentos e regiões tradicionalmente negligenciados - como pequenas propriedades rurais, microempreendimentos urbanos em cidades de baixa densidade populacional ou obras de infraestrutura periféricas -, assumem um papel quase de mediadores de oportunidades. Não se trata meramente de transferir capital, mas de abrir portas antes trancadas, oferecendo acesso a crédito, investimento e serviços financeiros que, de fato, redesenham a dinâmica econômica local (Abrão, 2017).

A incorporação de tecnologias digitais reforça e expande esta função social. Plataformas *online*, sistemas de *open banking* e automação de processos agilizam operações e permitem que pequenos agricultores e comerciantes acessem diretamente o sistema financeiro, planejem investimentos e articulem suas atividades sem depender de intermediários. Cada transação carrega consigo implicações econômicas e sociais, discretas e, ao mesmo tempo, profundamente transformadoras (Stefanelli; Manta; Toma, 2022).

No âmbito do empreendedorismo, a atuação dos bancos surge como catalisadora de novas oportunidades. O crédito disponibilizado a pequenas e médias empresas possibilita a criação de novos negócios, gera empregos e diversifica a produção econômica. Linhas de crédito ajustadas, juros moderados e orientação técnica permitem que ideias se convertam em empreendimentos palpáveis, fomentando um ciclo virtuoso de crescimento e geração de valor social (Arshed *et al.*, 2023).

Ademais, a adoção de práticas de governança e sustentabilidade, contemplando fatores ESG, amplia o escopo de influência do setor para além do lucro imediato. Instituições que incorporam transparência, responsabilidade ambiental e social e critérios éticos em suas decisões de crédito e investimento contribuem para a construção de um sistema financeiro mais resiliente e socialmente engajado (Sebastião; Tavares; Azevedo, 2024).

Finalmente, o setor bancário assume a função de guardião da confiança econômica e institucional. Ao organizar poupança, investimento, crédito e pagamentos, oferece previsibilidade e segurança para os agentes econômicos. Essa atuação sustenta o próprio tecido da economia, de modo que seu colapso traria repercussões diretas sobre emprego, renda e coesão social, além de desestabilizar toda a infraestrutura econômica (Kamal; Hussain; Khan, 2021).

Considerando a infinidade de funções que o setor bancário desempenha - ora como propulsor do investimento, ora como mediador de oportunidades sociais, ora como guardião da confiança que sustenta o mercado -, torna-se patente que sua eficácia não repousa apenas na movimentação de recursos. É nos contratos que se encontram, em forma tangível, as regras que tornam possível essa complexa rede de relações. Neles se definem direitos e deveres, se delimitam riscos e se estabelecem garantias; por meio

deles, fluxos que poderiam se perder ou dispersar ganham ordem e previsibilidade. Ao operar como vetor de transformação social e econômica, cada instituição encontra nesse arcabouço jurídico o suporte que legitima suas ações e assegura que a confiança entre as partes se traduza em segurança efetiva. Mais do que um instrumento técnico, o contrato emerge, portanto, como o elemento que conecta a dimensão econômica à social e à legal, permitindo que a intermediação financeira transcenda o simples cálculo de lucro. Essa articulação natural conduz à análise mais detida dos contratos bancários, tema que se aprofundará na seção seguinte.

1.3 Os contratos bancários

O contrato bancário tem como objetivo principal o crédito, que é o seu principal objeto e razão de sua existência. As instituições financeiras atuam como mediadoras do crédito e quando desenvolvem uma operação ativa, normalmente obrigam-se a uma prestação que implica na concessão de crédito, ao passo que na operação passiva, o cliente é que concede o crédito (Rizzardo, 2020).

Os contratos de crédito bancário configuram-se, portanto, como obrigações de dar, nas quais o banco se compromete a disponibilizar recursos financeiros ao cliente, assumindo dever jurídico de transferência patrimonial. Em atividades acessórias, tais como a guarda de bens e a locação de cofres, verifica-se a incidência de obrigações de fazer, implicando diligência e cuidado na prestação do serviço. No que tange à concessão de crédito, essa obrigação de dar assume centralidade, representando não apenas função econômica essencial do banco, mas também instrumento jurídico que materializa a confiança e a expectativa legítima do cliente quanto à disponibilidade de recursos (Gonçalves, 2019).

O crédito, como conteúdo típico dos contratos bancários, pelo menos quanto àqueles que sustentam as operações ativas e passivas, se apresenta sob distintas modalidades. O empréstimo é a figura mais comum de contrato crédito e consiste na “entrega pelo prestamista de certos bens ao prestatário, com a transferência da propriedade, obrigando-se o último a uma prestação futura de ressarcimento ou restituição do valor equivalente” (Rizzardo, 2020, p. 19).

O CDC regula as relações estabelecidas entre o consumidor e a do fornecedor. A relação jurídica de consumo nasce através do vínculo que se estabelece entre um consumidor, destinatário final ou entes equiparados, e um fornecedor profissional, decorrente de um ato de consumo ou como reflexo de um acidente de consumo, o qual sofre a incidência de norma jurídica específica, com o objetivo de harmonizar as interações naturalmente desiguais da sociedade moderna de massa (Salomão neto, 2020).

Nesse contexto, a leitura dos contratos bancários à luz do direito do consumidor exige o reconhecimento formal da incidência do CDC e a compreensão de sua função estruturante na correção das distorções inerentes ao mercado. Conforme assinala Macedo (2007), os contratos de consumo inserem-se em uma lógica econômica mais ampla, marcada pela produção em massa, pela padronização e pela racionalização das relações jurídicas, o que implica, inevitavelmente, a redução dos espaços de deliberação individual. Para o autor, a disciplina jurídica desses contratos deve ser compreendida como mecanismo de reequilíbrio institucional, voltado à mitigação das falhas de mercado e à contenção do poder econômico dos fornecedores, especialmente em setores altamente organizados, como o bancário. Essa perspectiva reforça a necessidade de interpretar os contratos bancários sob a ótica civilista clássica, mas, principalmente, como verdadeiros contratos de consumo, submetidos a um regime jurídico diferenciado que busca assegurar transparência, equidade e proteção efetiva ao consumidor.

No universo das instituições bancárias, os contratos se apresentam em múltiplas formas, cada um com uma finalidade específica e determinando direitos, deveres e limites de responsabilidade entre as partes. Dentre os mais usuais, destacam-se os contratos de depósito em conta-corrente e poupança, os instrumentos de abertura de crédito e de financiamento, operações de desconto bancário, a custódia de valores, o aluguel de cofres e os contratos vinculados ao uso de cartões de crédito (Gonçalves, 2019).

Convém sublinhar que a esmagadora maioria dessas relações contratuais adota a forma de contrato de adesão. Essa característica, embora simplifique a formalização e uniformize procedimentos, não elimina a possibilidade de intervenção judicial. Em situações de inadimplemento ou de cláusulas potencialmente abusivas, o ordenamento

jurídico brasileiro prevê a possibilidade de revisão, conferindo ao contratante uma proteção que transcende a mera formalidade e resguarda o equilíbrio entre as partes.

Segundo Venosa (2017, p. 34), o contrato de adesão é “típico contrato que se apresenta com todas as cláusulas predispostas por uma das partes. A outra parte, o aderente, somente tem a alternativa de aceitar ou repelir o contrato”. Tal definição evidencia a assimetria intrínseca dessas relações, nas quais a liberdade de negociação do aderente se vê substancialmente limitada, impondo-lhe uma aceitação tácita das condições previamente estipuladas, refletindo a dinâmica de padronização que caracteriza o universo bancário.

A maneira como as instituições bancárias se organizam para lidar com um vasto contingente de clientes impõe exigências singulares, entre as quais se destacam a uniformização das cláusulas contratuais por meio de formulários padronizados e a simplificação das relações jurídicas mediante a utilização sistemática de instrumentos e títulos de crédito. Tal arranjo funciona como um mecanismo de ordenamento e previsibilidade, assegurando a eficiência operacional do serviço financeiro e conferindo segurança jurídica aos contratos firmados, estabilizando fluxos de recursos e consolidando a confiança de clientes e instituições na complexa engrenagem do sistema bancário.

Assim, os negócios jurídicos bancários formalizam-se, em regra, por adesão, com cláusulas e condições prefixadas pelas instituições financeiras, visando à racionalização máxima da gestão empresarial e à padronização de operações em grande escala. Esse modelo permite às instituições assegurar consistência nos contratos, reduzir incertezas operacionais e manter previsibilidade na administração de fluxos financeiros complexos (Motta, 2023).

Por meio da assinatura do contrato de adesão, o cliente ou consumidor consente integralmente com as cláusulas preestabelecidas unilateralmente pelo banco, vedando a possibilidade de debate ou alteração substancial de seu conteúdo. Esse formalismo, embora limite a autonomia negocial do aderente, confere segurança jurídica à relação, consolidando uma estrutura contratual uniforme capaz de abarcar uma multiplicidade de operações financeiras simultâneas.

Na concepção de Cláudia Lima Marques, contrato de adesão é:

aquele cujas cláusulas são preestabelecidas unilateralmente pelo parceiro contratual economicamente mais forte (fornecedor), *ne varietur*, isto é, sem que o outro parceiro (consumidor) possa discutir ou modificar substancialmente o conteúdo do contrato escrito. [...] O elemento essencial do contrato de adesão portanto, é a ausência de uma fase pré-negocial decisiva, a falta de um debate prévio das cláusulas contratuais e sim, a sua predisposição unilateral, restando ao outro parceiro a mera alternativa de aceitar ou rejeitar o contrato, não podendo modificá-lo de maneira relevante. O consentimento do consumidor manifesta-se por simples adesão ao conteúdo preestabelecido pelo fornecedor de bens de serviços (Marques, 2019, p. 58-59).

Trata-se de nova forma de contratar, com vistas ao crescimento da sociedade de consumo, com sua produção em série, estandardizada, homogeneizada, viabilizando a contratação em massa, o implemento da robótica, informática, etc., regularizando a distribuição e venda dos produtos e serviços de massa.

Os contratos de adesão têm disciplina específica no CDC, no art. 54, §§ 1º, 2º, 3º e 4º. E, segundo Rizzatto Nunes:

são contratos que acompanham a produção. Ambos – produção e contratos – são decididos unilateralmente e postos à disposição do consumidor, que só tem como alternativa, caso queira ou precise adquirir o produto ou o serviço oferecido, aderir às disposições pré-estipuladas (Nunes, 2015, p. 6).

O que se extrai destas lições é que o contrato bancário, formalizado via contrato de adesão, constitui uma operação na qual o aderente não dispõe de espaço para discutir sua substância ou alcance. O contratante, diante das imposições do banco, só se vê diante da alternativa de aceitar integralmente as condições preestabelecidas ou rejeitá-las em bloco, o que inviabiliza a celebração do negócio jurídico. Tal estrutura revela a tensão entre padronização institucional e limitação da autonomia individual.

Sob a pressão das circunstâncias econômicas ou da necessidade imperiosa de crédito, o consumidor frequentemente se vê compelido a aceitar a série de cláusulas predeterminadas, cuja elaboração ocorreu sem qualquer consideração à sua manifestação efetiva de vontade. Essa realidade evidencia a vulnerabilidade do cliente e a assimetria intrínseca das relações bancárias contemporâneas, impondo reflexão sobre a proteção legal adequada.

Concluída esta breve exposição acerca das características e limitações dos contratos bancários, a seção subsequente dedicará atenção à atuação do Estado e dos órgãos reguladores - BACEN, CMN e CVM -, enfatizando como tais entidades moldam o arcabouço normativo e fiscalizam a conformidade das práticas financeiras. Essa análise permitirá compreender a intersecção entre regulação, proteção do consumidor e estabilidade do sistema financeiro.

1.4 O papel do Estado e órgãos reguladores (BACEN, CMN, CVM)

O arcabouço regulatório que sustenta o sistema financeiro nacional vai muito além de um conjunto estanque de normas: ele constitui a espinha dorsal que confere ordem e previsibilidade às atividades das instituições bancárias. Nesse panorama, o Conselho Monetário Nacional (CMN) ocupa posição de vanguarda normativa, incumbido de traçar, de maneira abrangente, as políticas cambial, monetária e de crédito, bem como de esboçar os limites institucionais e operacionais que estruturam o funcionamento de bancos, cooperativas, corretoras e demais entes do sistema financeiro (Abrão, 2017). A atuação do CMN não se restringe a uma função burocrática; ela assume feições quase arquitetônicas, desenhando permissões, obrigações e contornos que reverberam de forma profunda por toda a malha financeira do país, delineando o espaço no qual recursos, riscos e responsabilidades se articulam.

Ainda assim, o CMN não se confunde com uma agência de supervisão ou fiscalização direta. Sua função é traçar o mapa, fornecer a orientação, enquanto a tradução dessas diretrizes em práticas concretas depende de outro ator, um executor, capaz de transformar normas em realidade palpável (Abrão, 2017). É aqui que se insere o Banco Central do Brasil (BACEN), entidade que, além de comandar a política monetária - controlando emissão de moeda, reservas cambiais e instrumentos macroeconômicos diversos -, atua como supervisor prudencial, autoriza o funcionamento de instituições, monitora riscos sistêmicos e detém instrumentos de intervenção em caso de crise (Lima; Francischini, 2025).

Essa divisão de papéis - normas pelo CMN, supervisão e execução pelo BACEN - tem raízes históricas profundas. Estudos recentes mostram que concentrar regulação,

supervisão e capacidade de resolução em um único órgão fortalece a resiliência do sistema, reduz assimetrias de informação e limita a propagação de choques econômicos que, de outra forma, se espalhariam com mais intensidade.

Entre os movimentos regulatórios mais recentes, merece destaque a Resolução CMN 5.051/2022, publicada em 25 de novembro de 2022, que reformula a organização e o funcionamento das cooperativas de crédito. A norma redefine categorias, estabelece quais operações são permitidas, fixa exigências de capital e impõe critérios para supervisão e auditoria independente. São medidas que, embora técnicas, têm efeitos tangíveis: garantem padrões consistentes de governança, fortalecem a transparência e mantêm o risco prudencial sob controle, elementos essenciais para a confiança no sistema (BCB, 2022).

É curioso notar, ainda, que essas regulações, por mais técnicas que pareçam, influenciam o dia a dia de agricultores, pequenos empresários e cidadãos comuns. Cada linha de norma, cada exigência de capital, reverbera em decisões sobre crédito, investimentos e expansão de negócios. Nesse sentido, a regulamentação deixa de ser abstrata e torna-se fio condutor entre a política financeira formal e a realidade econômica concreta das pessoas.

Com a regulamentação das cooperativas, o Estado procura estender os padrões de segurança e responsabilidade a instituições fora do sistema bancário tradicional, ampliando inclusive o potencial de inclusão financeira de populações e regiões menos atendidas. Ao fazê-lo, o arcabouço regulatório cumpriria tanto função prudencial quanto distributiva, integrando lógica macroeconômica e preocupação social. A revisão da norma, dentre suas inovações, busca compatibilizar risco, eficiência e acesso.

Mas a regulação não se limita às cooperativas. A evolução pós-crise global de 2008 e os desafios trazidos por fintechs, digitalização e novos arranjos de pagamento impuseram ao Estado a necessidade de adaptar o sistema regulatório. Em tal perspectiva, o BACEN, em conjunto com outras autoridades, revisa continuamente normas prudenciais, exige provisões para perdas esperadas e acompanha o grau de solvência das instituições, garantindo que o crédito concedido não comprometa a integridade do sistema (Monteiro; Alencar, 2023).

Nessa engrenagem regulatória, a atividade de supervisão assume feições duplas: de sentinela da estabilidade financeira e de escudo protetor contra a recorrência de crises, oferecendo resguardo não apenas a depositantes e investidores, mas à economia em sua totalidade. O trabalho de fiscalização - que percorre as linhas do capital, da liquidez, da governança e do risco - opera de modo preventivo, procurando minimizar a probabilidade de falências cujas repercussões negativas poderiam se espalhar como ondas imprevisíveis pelo tecido econômico (Lima; Francischini, 2025).

Paralelamente, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) se dedica à delicada missão de velar pelo funcionamento do mercado de capitais e dos valores mobiliários, assumindo o papel de guardião da confiança nesse ambiente de trocas complexas. Cabe a ela traçar normas de conduta e prudência, estabelecer parâmetros de divulgação e acompanhar, com olhar atento, ofertas públicas, fundos de investimento e os diversos intermediários que operam nesse espaço. Sua atuação estende-se ainda à investigação de fraudes, manipulações e irregularidades, assegurando que o mercado não apenas funcione, mas inspire credibilidade e integridade perante todos os agentes que nele participam (CVM, 2021).

A coexistência do BACEN e da CVM, sempre orientada pelas diretrizes do CMN, permite uma regulação que é ao mesmo tempo segmentada e harmônica: de um lado, o sistema bancário, com seu olhar voltado à liquidez, solvência e estabilidade macroeconômica; do outro, o mercado de capitais, focado na transparência, na governança e na proteção dos investidores. Essa distribuição de funções evita redundâncias, confere especialização à fiscalização e assegura que cada ramo do sistema financeiro seja examinado com a profundidade e a atenção que merece.

Contudo, os desafios contemporâneos impõem revisões contínuas desse arranjo institucional. A expansão de *fintechs*, o surgimento de novos meios de pagamento, a tokenização de ativos e a globalização dos fluxos de capital demandam que o arcabouço regulatório combine prudência e flexibilidade, sem cercear inovação, mas assegurando controle de risco e transparência (Batista, 2022).

Nesse toar, a pesquisa acadêmica tem contribuído para o desenho de políticas regulatórias mais equilibradas. Por exemplo, trabalho de 2023 analisa o novo contexto regulatório no Brasil pós-crise global, mostrando que a adoção de provisões antecipadas

de perdas e requisitos de capital mais robustos tem reforçado a solvência das instituições e a estabilidade sistêmica, o que atesta a importância de um Estado vigilante, com normas atualizadas e eficazes (Monteiro; Alencar, 2023).

Ademais, a regulação revela-se, de fato, um mecanismo de coesão institucional: ao articular instituições diversas - bancos, cooperativas, corretoras, fundos, *fintechs* - sob um mesmo arcabouço, o Estado constrói um ambiente coerente e funcional, onde as diferentes peças do sistema financeiro dialogam, obedecem a padrões comuns e operam sob supervisão compartilhada.

Assim, o papel do Estado e de seus órgãos reguladores se projeta como uma função estruturante na sustentação da ordem econômica. Trata-se de uma atuação que envolve a preservação da confiança pública, a administração das condições de liquidez, a mediação de tensões inerentes ao funcionamento dos mercados e a promoção de um ambiente orientado por parâmetros de justiça econômica.

Por essa razão, a análise da regulação não pode ser reduzida a um exame fragmentado de normas ou instrumentos específicos, devendo ser compreendida a partir de uma perspectiva normativa e institucional mais ampla. A experiência demonstra que regras isoladas, ainda que tecnicamente sofisticadas, revelam-se insuficientes diante da complexidade dos mercados contemporâneos. O que se exige é a conformação de uma arquitetura regulatória dotada de estabilidade e coerência, mas também de flexibilidade suficiente para acompanhar transformações econômicas e tecnológicas. Somente assim será possível responder a choques, mitigar riscos sistêmicos e, simultaneamente, criar condições para a inovação e para a ampliação do acesso aos serviços financeiros, sem comprometer os fundamentos que sustentam a confiança no sistema.

Quando se observa o sistema bancário, não se deve concebê-lo como uma entidade isolada, autossuficiente; ele se entrelaça numa rede de relações econômicas e sociais que lhe confere significado pleno. Nesse panorama, o Estado emerge como aquele que molda oportunidades, modula desigualdades e assegura que crédito, poupança e investimento não se limitem a movimentar cifras, mas traduzam-se em desenvolvimento tangível, em efeitos concretos sobre a coletividade.

A regulação, longe de se restringir a um aglomerado de normas estáticas, revela-se como o arcabouço que sustenta o próprio funcionamento do sistema financeiro:

confere forma, traça fronteiras, distribui responsabilidades e cria mecanismos de proteção para todos os que se movimentam em seu interior. Ainda que pareça sólida, essa estrutura não tem o condão de erradicar riscos nem de conter, de modo absoluto, a irrupção de práticas ilícitas; por isso, o escrutínio voltado à prevenção, à identificação e à responsabilização torna-se não apenas necessário, mas imperioso. É justamente nesse ponto de convergência entre direito, economia e tecido social que se situa o estudo das fraudes bancárias, das repercussões jurídicas que delas decorrem e das estratégias voltadas à salvaguarda do consumidor, preparando assim o terreno para a análise subsequente, dedicada às formas mais frequentes de fraude, aos limites da responsabilidade civil e aos instrumentos de proteção que se oferecem ao usuário do sistema financeiro.

2 FRAUDES BANCÁRIAS, RESPONSABILIDADE CIVIL E PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR

O presente capítulo propõe-se a percorrer o intrincado labirinto das fraudes bancárias, desvelando suas manifestações mais recorrentes e examinando o entrelaçamento com a responsabilidade civil e a salvaguarda do consumidor. Procura-se, nesse itinerário, investigar a forma como condutas fraudulentas - muitas vezes sofisticadas e dispersas nas tramas cotidianas do sistema financeiro - se insinuam nas operações bancárias, exigindo uma reflexão minuciosa sobre os instrumentos legais que visam proteger os interesses daqueles que dele dependem.

A análise desenvolve-se em múltiplas camadas: desde a identificação e caracterização das modalidades mais frequentes de fraude, passando pela exploração de seus elementos tecnológicos e metodológicos, até a consideração das fronteiras da responsabilidade civil no contexto das relações de consumo e sua aplicação diante de transgressões financeiras específicas.

Segue-se, na sequência, a investigação da responsabilidade civil, concebida não apenas como mecanismo reparatório, mas igualmente como instrumento preventivo, examinando os limites que a complexidade das fraudes modernas impõe. A abordagem procura entrelaçar teoria e realidade fática, revelando a tensão perene entre a proteção conferida ao consumidor e a evolução incessante das práticas ilícitas. Essa reflexão mostra-se indispensável para compreender de que maneira o ordenamento jurídico busca equilibrar interesses antagônicos, impondo deveres de diligência às instituições financeiras, sem, contudo, diluir ou obscurecer a responsabilidade individual dos agentes que se valem de artifícios fraudulentos.

2.1 Principais modalidades e aspectos tecnológicos das fraudes bancárias

A fraude bancária não se resume à mera subtração de valores, tratando-se, na verdade, de um conjunto de artifícios, engodos e manipulações, geralmente sofisticados, que objetivam a apropriação indevida de recursos, dados ou vantagens patrimoniais pertencentes a clientes ou a instituições financeiras. A sua singularidade reside na

exploração da confiança e da boa-fé, elementos que, embora invisíveis, sustentam a circulação financeira. Ao contrário do furto ou do roubo, que se realizam pela força ou ameaça direta, a fraude se serve da astúcia e da vulnerabilidade do sistema, muitas vezes recorrendo a meios digitais, informações artificiais ou identidades usurpadas. É, portanto, uma forma de ilícito que se infiltra nas entranhas do sistema financeiro, silenciosa, quase imperceptível, mas capaz de produzir efeitos devastadores sobre o patrimônio e a segurança das relações econômicas (Silva, 2021).

Importa, ainda, delimitar as modalidades concretas de fraude, retomando o alcance quantitativo da problemática no Brasil contemporâneo. Segundo o mais recente informe do Serasa Experian, no primeiro semestre de 2025 foram registradas 6.937.832 tentativas de fraude, um salto de 29,5% em relação a igual período do ano anterior, o que equivale a uma ocorrência a cada 2,3 segundos. Destas, 53,7% foram dirigidas ao setor bancário e emissores de cartões, confirmando que as instituições financeiras seguem como o principal alvo da criminalidade digital (Serasa Experian, 2025).

No conjunto anual de 2024, o relatório da Serasa revela que as tentativas de fraudes bancárias cresceram 10,4% em relação a 2023, projetando, se todas tivessem sido consumadas, um prejuízo de até R\$ 51,6 bilhões. Em pesquisa dirigida a consumidores, 50,7% declararam ter sido vítimas de fraudes no ano, e, desse contingente, 54,2% relataram efetiva perda de recursos, o que denuncia a capilaridade dos golpes e o impacto real nas finanças domésticas (Serasa Experian, 2025).

No que concerne ao sistema de pagamentos instantâneos PIX, que, como se sabe, transformou a rotina das transações financeiras no Brasil, os dados de 2024 apontam para um crescimento abrupto das fraudes: segundo o Banco Central do Brasil (BCB), foram identificadas 4,7 milhões de fraudes, com prejuízo estimado em R\$ 6,5 bilhões, um aumento de 80% em relação a 2023. Dentre essas fraudes, apenas cerca de 7% do valor movido foi ressarcido às vítimas, evidenciando a dificuldade em recuperar os montantes subtraídos (Poder360, 2025).

As estimativas divulgadas por entidades que se dedicam ao monitoramento de ilícitos financeiros indicam que, entre julho de 2024 e junho de 2025, algo próximo de 24 milhões de brasileiros foi atingido por esquemas fraudulentos envolvendo PIX ou boletos bancários, acumulando prejuízos que rondam os R\$ 29 bilhões (Senado Federal, 2025).

O volume, para além de impressionar à primeira vista, torna evidente uma espécie de descompasso entre o engenho cada vez mais inventivo dos fraudadores e a rigidez das estruturas tradicionais encarregadas de prevenir tais ocorrências. Observa-se, aliás, que essas práticas se multiplicam com uma rapidez que desorienta os mecanismos de controle, exigindo, cada vez mais, arranjos regulatórios menos engessados, aptos a reagir a fenômenos que surgem, se alteram e se camuflam com desconcertante facilidade.

Estes dados recentes fornecem o pano de fundo essencial para compreender que as fraudes bancárias não são fenómeno marginal nem restrito a nichos, constituindo realidade ampla e crescente, com impacto sobre grande parte da população e com especial incidência nos instrumentos de pagamento instantâneo e crédito. O cenário, portanto, reforça a urgência de uma investigação aprofundada sobre as modalidades de fraude - seja via cartão, boleto, PIX ou demais vetores - e a correspondente análise da responsabilidade civil das instituições e da proteção do consumidor.

Nesse contexto, adentra-se à tipificação das formas mais recorrentes e modernas de fraude bancária, objetivando compreender não apenas os mecanismos pelos quais os golpes se concretizam, mas também os impactos tangíveis que provocam sobre os usuários e sobre a estabilidade do sistema financeiro. Essa análise permite mapear vulnerabilidades, identificar padrões de atuação dos agentes fraudulentos e fornecer subsídios para a construção de estratégias preventivas mais eficazes.

À luz da doutrina de Miragem (2024), as fraudes bancárias podem ser compreendidas como manifestações da vulnerabilidade do consumidor no ambiente informacional e tecnológico, sendo possível sistematizá-las conforme seus mecanismos operacionais e vetores de incidência. Com vistas a organizar didaticamente as principais modalidades, apresenta-se no quadro 1, a classificação de fraudes bancárias.

Quadro 1 – Classificação das fraudes bancárias

Modalidade de fraude	Descrição	Mecanismo predominante
Fraudes por engenharia social (<i>phishing, smishing</i>)	Indução do consumidor ao erro mediante comunicação fraudulenta	Manipulação psicológica e informacional
Fraudes por uso indevido de dados (<i>card not present</i>)	Utilização de dados bancários obtidos sem consentimento	Vazamento ou captura de dados
Fraudes por invasão de conta (<i>account takeover</i>)	Acesso indevido à conta com controle total pelo fraudador	Quebra de autenticação / <i>malware</i>
Fraudes por falsidade ideológica/documental	Abertura de contas ou contratação com identidade falsa	Usurpação de identidade
Fraudes em meios de pagamento instantâneo (PIX)	Transferências induzidas ou manipuladas em tempo real	Urgência + irreversibilidade da operação
Fraudes em dispositivos eletrônicos (<i>skimming, malware</i>)	Captura de dados por dispositivos físicos ou <i>softwares</i> maliciosos	Interceptação técnica

Fonte: Miragem (2024)

Essa sistematização evidencia que as fraudes bancárias contemporâneas não se limitam a uma única forma de atuação, mas resultam da conjugação entre vulnerabilidades tecnológicas, informacionais e comportamentais do consumidor, exigindo uma abordagem jurídica que considere a complexidade dessas interações e a necessidade de reforço dos deveres de segurança por parte das instituições financeiras.

Entre as práticas que mais frequentemente se insinuam no funcionamento cotidiano do sistema financeiro, a fraude envolvendo cartões de crédito ou débito assume posição de destaque, dada a variedade de expedientes que abriga. Abrange desde a reprodução material indevida do cartão até o aproveitamento furtivo de informações capturadas em transações virtuais, muitas vezes executadas com destreza que escapa ao olhar menos atento.

A técnica conhecida como *skimming* - na qual pequenos aparelhos são ocultos em caixas eletrônicos ou terminais de pagamento, destinados a subtrair dados sensíveis e senhas de maneira quase imperceptível - mantém-se, apesar do avanço das

tecnologias de segurança, como uma das modalidades mais persistentes e insidiosas desse gênero delituoso (Silva, 2021).

Há também a variante denominada *card not present fraud*, marcada pelo uso de informações subtraídas de forma indevida para realizar compras ou movimentações financeiras sem que o cartão físico esteja envolvido. Trata-se de expediente que se apoia na exploração silenciosa de dados obtidos por *phishing*, em vazamentos massivos ou no comprometimento gradual de credenciais, permitindo que terceiros operem à distância com relativa desenvoltura, sobretudo no comércio eletrônico ou em transferências efetuadas por plataformas digitais (Silva, 2021). Em muitos episódios, a vítima sequer percebe, de imediato, o desvio, já que a ação se infiltra na rotina de consumo on-line e se vale da própria arquitetura fluida das operações remotas, o que evidencia a facilidade com que tais fraudes transitam entre brechas tecnológicas e fragilidades de vigilância individual.

No cenário brasileiro contemporâneo, observa-se a crescente disseminação de golpes vinculados ao sistema Pix, que, pela rapidez das operações, acabou por se converter em terreno fértil para artifícios fraudulentos. Entre tais práticas, destaca-se o chamado “Pix errado”, por meio do qual o indivíduo recebe um valor supostamente encaminhado por engano e, ao tentar restituí-lo, é conduzido a enviar a quantia para uma chave ardilosamente fabricada. A persistência e o espalhamento desse expediente revelam não apenas sua eficácia, mas também o grau de impreparação cotidiana de muitos usuários diante da sofisticação com que estas abordagens vêm sendo executadas.

Outra fraude que tem alcançado ampla repercussão é a denominada “falsa central de atendimento” ou “golpe da falsa atendente/atendimento falso”. Nessa modalidade, o agente engana o usuário ao se apresentar como funcionário do banco, criando uma atmosfera de urgência ou de suposto risco iminente, a fim de obter credenciais, persuadir a vítima a instalar aplicativos ou conceder permissões remotas. A partir daí, o criminoso passa a manipular contas, realizar transferências ou mesmo forjar identidades, valendo-se de brechas psicológicas e da confiança injustificadamente depositada na figura de um atendente institucional (MPES; MPRJ; OAB-ES, 2025). Esse recurso, por sua natureza

mimética, acaba por se infiltrar com facilidade no cotidiano bancário, o que intensifica a dificuldade de contenção e exige respostas regulatórias e educativas mais densas.

Atenta também a atuação por meio de “capturadores de sessão” (ou *session hijacking*): mediante o envio de e-mail ou PDF contaminado, o fraudador instala, sem alarde, um *software* capaz de permanecer latente no dispositivo da vítima, à espera da abertura do aplicativo ou do ambiente digital do banco. No instante em que o usuário acessa sua conta, o programa intercepta login, senha e demais credenciais, permitindo que o agente malicioso assuma a sessão e realize operações como se fosse o titular, sem despertar suspeitas imediatas. Em muitos casos, essa intrusão se prolonga durante horas, o que amplia significativamente o dano potencial e dificulta a detecção precoce do ataque (Chaves; Faria, 2025).

As fraudes não se limitam a instrumentos de pagamento ou acesso digital. Há também golpes baseados em oferta de “investimentos falsos”, em que promessas de retorno elevado e rápido servem de isca para induzir a vítima a transferir recursos, frequentemente por PIX ou boleto. Tais esquemas aproveitam vulnerabilidade emocional e financeira, simulando autoridade ou prestígio (por meio de perfis falsos ou uso de “testemunhas” fraudulentas) para convencer a pessoa a agir com urgência (MPES; MPRJ; OAB-ES, 2025).

Em adição, existe a fraude de “account takeover” (tomada de conta), quando o fraudador consegue invadir uma conta bancária mediante obtenção de credenciais ou por vulnerabilidades técnicas, passando a realizar transações, saques ou transferências sem consentimento da titularidade, comprometendo sobretudo clientes que fazem uso intensivo de serviços digitais (Santos; Santos; Toma, 2025). Trata-se de um fenômeno particularmente sensível porque rompe a noção básica de confiança que estrutura as interações financeiras online, expondo como pequenas falhas de segurança humanas ou sistêmicas podem desencadear prejuízos expressivos. Além disso, o caráter silencioso dessa modalidade faz com que muitos usuários só percebam a violação quando os danos já se tornaram irreversíveis, evidenciando a assimetria entre a crescente sofisticação dos atacantes e a capacidade de resposta das instituições financeiras.

Igualmente significativa é a fraude por “falsificação documental e identidade”, na qual criminosos utilizam documentos falsos, dados usurpados ou identidades adulteradas

para abrir contas, contratar empréstimos ou realizar operações financeiras em nome de terceiros. Tal modalidade consubstancia um risco grave de comprometimento da confiabilidade do sistema bancário e da segurança de consumidores (Miranda, 2024).

Ademais, a expansão das transações digitais e a crescente integração entre sistemas têm favorecido a multiplicação de golpes sofisticados, que combinam engenharia social, tecnologia e automação: ataques de *phishing*, *smishing* (golpes via SMS), clonagem de aplicativos, e *malware* direcionado a dispositivos móveis são cada vez mais comuns, realidades que tornaram a defesa contra fraudes uma tarefa complexa e multidimensional (Silva, 2021).

Nesse cenário, a própria comunidade acadêmica e tecnológica reconhece a necessidade de ferramentas automatizadas e adaptativas para detecção de fraudes. Recentes estudos demonstram como técnicas modernas de aprendizado de máquina e inteligência artificial, incluindo *deep learning*, são empregadas para identificar padrões atípicos ou anômalos em transações, sinalizando comportamentos suspeitos antes que o golpe seja consumado (Hafez *et al.*, 2025).

Por fim, convém sublinhar que tais modalidades frequentemente se combinam: um golpe via Pix pode começar com *phishing*, prosseguir por invasão de dispositivo, uso de credenciais clônicas ou *QR Code* falso. Essa hibridização torna a fraude bancária um fenômeno dinâmico, que se adapta tanto às inovações tecnológicas quanto às vulnerabilidades humanas. A compreensão dessas múltiplas formas revela não apenas a diversidade dos riscos, mas também a necessidade de uma abordagem preventiva ampla e rigorosa, envolvendo educação do consumidor, segurança institucional e mecanismos de detecção contínuos.

À vista desse repertório de ilícitos, percebe-se que a engenhosidade das fraudes bancárias não deriva apenas da astúcia empregada por seus autores, mas também de uma engrenagem tecnológica intrincada, na qual usuários, instituições financeiras e órgãos reguladores se movem com diferentes graus de domínio e vulnerabilidade. Para alcançar uma compreensão mais densa das razões pelas quais tais golpes se multiplicam, se refinam e, por vezes, esgarçam os mecanismos tradicionais de contenção, impõe-se avançar para o exame das bases técnicas que lhes conferem sustentação silenciosa.

A conveniência do *internet banking* e do *mobile banking*, herança direta da automação bancária, aproximou o consumidor das transações com lentidão mínima e conforto imediato, mas também expôs fragilidades estruturais e permitiu o florescer de fraudes que se valem de vetores tecnológicos inimagináveis há algumas décadas (Santos; Santos; Toma, 2025).

A isso se soma o fato de que a incorporação cotidiana dessas tecnologias gerou uma espécie de confiança automática nos dispositivos pessoais, muitas vezes dissociada de qualquer reflexão crítica sobre os riscos envolvidos, ampliando significativamente o terreno de atuação de agentes mal-intencionados e tornando vulneráveis aspectos que antes eram considerados seguros. Esse fenômeno evidencia a necessidade de conscientização contínua do usuário e de estratégias preventivas robustas por parte das instituições financeiras.

Entre as principais técnicas empregadas por agentes fraudulentos figura o uso extensivo de malwares bancários, especialmente trojans direcionados a dispositivos móveis. Em 2024, especialistas reportaram um aumento expressivo, cerca de 3,6 vezes, no número de usuários afetados por trojans voltados ao *mobile banking*, o que evidencia como celulares e tablets se tornaram alvo preferencial dos criminosos (Kaspersky, 2025). Esse crescimento assinala não apenas a sofisticação crescente dos ataques, mas também a necessidade urgente de protocolos de segurança adaptativos e da educação digital do usuário frente a ameaças dinâmicas.

A expansão revela não apenas a adaptabilidade dessas “pragas” digitais, mas também a dificuldade que usuários comuns enfrentam ao identificar sinais discretos de comprometimento, deixando claro que a sofisticação técnica desses ataques avança em ritmo acelerado, por vezes superior ao das medidas protetivas disponíveis. Além disso, evidencia a crescente necessidade de estratégias integradas de defesa, que combinem tecnologia avançada, vigilância contínua e educação digital do usuário para mitigar riscos de forma eficaz e proativa.

Esse tipo de *software* malicioso costuma operar silenciosamente: uma vez instalado - muitas vezes por meio de *links* enganosos, mensagens de *phishing* ou aplicativos camuflados -, passa a monitorar discretamente as atividades do usuário, capturando credenciais, sessões ativas e podendo redirecionar transações sem que a

vítima perceba. Trata-se da modalidade conhecida como “account takeover” (tomada de conta), na qual o criminoso assume controle completo da conta digital e realiza transferências, pagamentos ou saques indevidos, causando prejuízos financeiros e transtornos significativos à vítima, muitas vezes sem deixar rastros facilmente detectáveis (Silva, 2021).

Há também a reedição de velhas técnicas de engenharia social adaptadas ao ambiente digital, como o *phishing*, que permanece entre os métodos mais empregados por fraudadores. Os criminosos elaboram e-mails, SMS ou páginas falsas de instituições bancárias, reproduzindo sua aparência com notável fidelidade, com o intuito de enganar consumidores desavisados e capturar credenciais, dados pessoais ou informações sensíveis de pagamento. Essa sofisticação evidencia a criatividade dos agentes fraudulentos, e, conseqüentemente, a necessidade de constante alerta e educação digital por parte dos usuários (Santos; Santos; Toma, 2025).

Esse expediente persiste justamente porque se apoia em vulnerabilidades humanas básicas - como confiança excessiva e lapsos de atenção -, revelando que, apesar dos avanços tecnológicos, a dimensão comportamental permanece como um dos pontos mais explorados em golpes digitais. Assim, as fraudes de engenharia social combinam simplicidade operacional com elevada eficácia, o que explica sua permanência e constante reinvenção no ecossistema contemporâneo de crimes cibernéticos.

Com o avanço da tecnologia de IA generativa e manipulação digital, surgiu uma nova fronteira: fraudes com *deepfakes* e falsificação sofisticada de identidades, imagens ou documentos que visam burlar sistemas de autenticação e verificação. Em um estudo de 2025, propôs-se o uso de redes adversariais generativas (GANs) para detectar fraudes em pagamentos *online*, identificando manipulações sutis em imagens que poderiam indicar *deepfakes*, evidência clara de que os golpes evoluem para além do roubo simples de credenciais (Ke *et al.*, 2025).

Diante dessa sofisticação que parece se reinventar a cada novo golpe, instituições financeiras passaram a recorrer a métodos de detecção sustentados por inteligência artificial e por diferentes vertentes do aprendizado de máquina. Estudos mais recentes indicam que modelos de *machine learning* - como árvores de decisão, redes neurais ou mecanismos voltados à identificação de anomalias - conseguem atravessar, com notável

rapidez, extensos fluxos de informações transacionais, captando variações discretas que escapariam à observação humana. Ao operar nessa cadência quase contínua, tais sistemas acabam por estreitar significativamente as margens de atuação dos fraudadores, impondo-lhes um ambiente de vigilância técnica antes improvável (Vanini *et al.*, 2023).

Em particular, o emprego de *frameworks* descentralizados de detecção com *autoencoders* profundos (*deep autoencoders*) vem sendo apontado como uma alternativa promissora. Tais estruturas permitem que cada instituição treine seu modelo localmente, preservando a privacidade dos dados sensíveis, e detectem transações suspeitas a partir de erros de reconstrução, estratégia adequada para dados desequilibrados e para fraudes emergentes sem precedentes (Abougrad; Sankuru, 2025).

No entanto, o uso de IA e aprendizagem automática não está isento de desafios. Há limites quanto à interpretabilidade dos modelos, riscos de falsos positivos em operações legítimas e a necessidade de constante atualização dos algoritmos para acompanhar a metamorfose das fraudes. A eficácia desses sistemas depende não apenas da tecnologia, mas da qualidade dos dados, da governança institucional e da articulação com normas regulatórias (Hossain George; Alam; Hasan, 2025).

Ademais, as fraudes tecnológicas não se restringem a invasões de contas ou clonagem de credenciais. Em muitos casos, envolvem a utilização indevida de dados pessoais para abertura de contas fraudulentas, solicitação de crédito ou contratação de serviços em nome de terceiros, um fenômeno que se intensifica quando combinado com vazamentos de dados, quebra de sigilo ou falhas na verificação de identidade (Santos; Santos; Toma, 2025). Em cenários assim, a apropriação ilícita de informações sensíveis permite que agentes mal-intencionados contornem barreiras de autenticação e explorem brechas administrativas, ampliando de forma silenciosa e persistente o espectro de danos causados às vítimas.

No Brasil, o ambiente digital de pagamentos instantâneos e transações por aplicativos bancários intensificou a exposição a golpes. O aumento expressivo do uso de plataformas móveis para transferências e pagamentos elevou o risco de fraudes, exigindo que os bancos invistam em múltiplas camadas de segurança: autenticação forte, criptografia, monitoramento em tempo real e análise comportamental contínua (Oduro *et*

al., 2025). A ampliação desse ecossistema digital, embora traga conveniência e agilidade, também cria novas superfícies de ataque que desafiam a capacidade das instituições de antecipar vulnerabilidades emergentes. Dessa forma, o esforço tecnológico precisa caminhar ao lado de protocolos institucionais mais robustos, capazes de responder a um cenário dinâmico e cada vez mais sofisticado.

Nesse vetor tecnológico, a automação bancária oferece tanto facilidades quanto ameaças: os sistemas que deveriam conferir agilidade tornam-se potenciais vetores de exploração, sobretudo quando as defesas são formuladas apenas com base em regras fixas, incapazes de acompanhar a adaptabilidade dos fraudadores. A rigidez desses mecanismos tradicionais abre espaço para que agentes mal-intencionados testem, ajustem e reinventem suas estratégias, valendo-se das brechas que surgem justamente na falta de atualização contínua. Assim, a promessa de eficiência tecnológica pode, paradoxalmente, transformar-se em porta de entrada para riscos antes inimagináveis.

Assim, a convivência entre inovações e vulnerabilidades transforma o ambiente bancário digital num campo de tensões: por um lado, promove acessibilidade e comodidade; por outro, exige vigilância contínua, revisão constante de protocolos de segurança e educação digital dos usuários. A compreensão desses aspectos tecnológicos mostra que a fraude bancária contemporânea é antes de tudo um problema sistêmico, que perpassa não somente o comportamento individual, mas a arquitetura técnica e normativa do próprio sistema financeiro.

Por fim, evidencia-se que o combate às fraudes bancárias demanda uma postura proativa e multifacetada, alicerçada em tecnologia avançada, governança rigorosa e conscientização contínua dos usuários. Apenas por meio dessa combinação é possível assegurar ao consumidor a proteção devida, preservando simultaneamente os benefícios e a agilidade proporcionados pela digitalização dos serviços financeiros, sem comprometer a confiança no sistema.

A complexidade tecnológica das fraudes bancárias, ao revelar vulnerabilidades humanas e institucionais, instaura um cenário no qual o consumidor se vê duplamente exposto: à sofisticação dos golpes e às limitações do próprio sistema de proteção. Tal panorama evidencia que a mera detecção ou prevenção tecnológica não esgota a necessidade de responsabilização e reparação. A reflexão sobre a tecnologia, portanto,

transita naturalmente para o estudo da responsabilização legal, sinalizando a íntima interdependência entre inovação digital, segurança financeira e tutela do consumidor.

2.2 Responsabilidade civil das instituições financeiras: fundamentos e limites

A análise da responsabilidade civil das instituições financeiras demanda, inicialmente, a compreensão de seus fundamentos estruturantes, que se assentam na conjugação entre a atividade de risco inerente à intermediação financeira e o dever de segurança que dela decorre. Nesse cenário, a imputação de responsabilidade não pode ser examinada exclusivamente sob a ótica clássica da culpa, sendo necessário considerar a evolução do sistema jurídico em direção a modelos mais protetivos, especialmente diante da complexidade técnica e da assimetria informacional que caracterizam o setor bancário. nesse contexto que se insere a relação de consumo como eixo interpretativo central, uma vez que a incidência do microssistema consumerista redefine os contornos da responsabilidade civil, deslocando o foco da conduta subjetiva para a tutela do risco e da vulnerabilidade do consumidor. Tal inflexão teórica justifica o exame, em sequência, da responsabilidade objetiva das instituições financeiras no âmbito das relações de consumo.

2.2.1. Relação consumerista e responsabilidade objetiva

De início, importante registrar que as relações entre cliente e instituição financeira são regidas pela lei consumerista, conforme previsto expressamente no artigo 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor, segundo o qual “serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.”

Não o bastasse, o enunciado da Súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça não deixa dúvidas quanto à aplicação das regras do Código Consumerista às instituições financeiras, ao dispor que “o Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

A controvérsia acerca da aplicabilidade do CDC às instituições financeiras foi definitivamente superada no âmbito do Supremo Tribunal Federal, por ocasião do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade n.º 2.591. Naquela oportunidade, a Corte reconheceu a plena incidência do microssistema consumerista sobre as atividades bancárias, afastando a alegação de que tais relações estariam submetidas exclusivamente ao regime do Sistema Financeiro Nacional. O entendimento firmado consolidou a orientação de que a prestação de serviços bancários se insere no conceito amplo de serviço previsto no CDC, sujeitando as instituições financeiras aos seus princípios e normas protetivas. O posicionamento em tratativa, além de conferir segurança jurídica, reforça a centralidade da tutela do consumidor no âmbito das relações financeiras, especialmente diante da reconhecida vulnerabilidade do usuário frente à complexidade técnica e informacional desses serviços.

Logo, impende adiantar que a responsabilidade civil das instituições financeiras é objetiva, incumbindo ao consumidor demonstrar apenas a conduta (ação ou omissão), o nexo causal e o dano resultante para fazer jus à reparação, conforme inteligência e interpretação extensiva do artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor.

Ademais, o conceito de consumidor, no âmbito do CDC, não se restringe ao mero adquirente de bens, mas alcança todo aquele que usufrui de um serviço ou bem como destinatário final, o que amplia significativamente o leque de situações em que a responsabilidade civil pode ser suscitada. Essa perspectiva amplia a tutela jurídica, reconhecendo que a vulnerabilidade do consumidor transcende a mera posição contratual e deve ser considerada estruturante na avaliação da prestação, seja de produto ou serviço, assegurando que práticas abusivas ou negligentes encontrem barreira normativa adequada (Garcia, 2022).

Nesse ponto, impõe-se distinguir duas categorias frequentemente utilizadas de forma indistinta, mas que possuem significados próprios no âmbito do direito do consumidor: vulnerabilidade e hipossuficiência. Conforme leciona Marques (2019), a vulnerabilidade constitui elemento estrutural e presumido de toda relação de consumo, representando a posição de fragilidade do consumidor frente ao fornecedor, seja sob o prisma técnico, jurídico, informacional ou econômico. Trata-se de característica inerente ao próprio sistema consumerista, que justifica a existência de um regime jurídico

diferenciado de proteção. Já a hipossuficiência, por sua vez, não se presume de forma absoluta, consistindo em condição específica verificada no caso concreto, sobretudo no âmbito processual, relacionada à dificuldade do consumidor em produzir provas ou em exercer plenamente seus direitos em juízo. Enquanto a vulnerabilidade opera como fundamento material da tutela diferenciada, a hipossuficiência atua como critério instrumental para a facilitação da defesa do consumidor, notadamente por meio da inversão do ônus da prova.

A distinção entre esses institutos revela-se fundamental para evitar confusões interpretativas e para assegurar a adequada aplicação das normas consumeristas, especialmente em litígios envolvendo instituições financeiras, nos quais a assimetria técnica e informacional tende a se manifestar de forma particularmente intensa.

A partir dessa distinção, a doutrina passou a reconhecer a existência de situações em que a vulnerabilidade do consumidor se apresenta de forma agravada, dando ensejo ao conceito de hipervulnerabilidade. Conforme destaca Miragem (2024), determinados grupos sociais, em razão de condições pessoais específicas, como idade avançada, baixo letramento digital ou limitações cognitivas, encontram-se expostos a riscos significativamente superiores no mercado de consumo, exigindo tutela jurídica ainda mais intensa. No âmbito das relações bancárias, essa realidade se manifesta de maneira particularmente sensível em relação aos consumidores idosos, cuja crescente inserção no ambiente digital ocorre, muitas vezes, sem o correspondente domínio das ferramentas tecnológicas utilizadas.

Dados recentes evidenciam que esse grupo figura entre os mais atingidos por fraudes financeiras. Levantamentos do Serasa (2025) indicam que uma parcela expressiva das vítimas de golpes bancários envolve pessoas com mais de 60 anos, especialmente em fraudes relacionadas a engenharia social, como falsas centrais de atendimento e golpes via PIX.

Essa exposição ampliada decorre de fatores técnicos e de aspectos comportamentais, como a maior propensão à confiança em comunicações que aparentam legitimidade institucional. Diante desse cenário, a hipervulnerabilidade do idoso impõe o reconhecimento de sua condição diferenciada e a exigência de padrões

mais rigorosos de segurança, informação e prevenção por parte das instituições financeiras, sob pena de esvaziamento da proteção conferida pelo sistema consumerista.

Avançando, a análise da responsabilidade civil nas relações de consumo é fundamental para a compreensão do papel do Estado-regulador, dos fornecedores e dos consumidores. O regime jurídico instituído pelo CDC, ao deslocar o foco da culpa para o risco, e ao privilegiar a proteção do vulnerável, representa uma conquista normativa de grande alcance, ainda que sujeita a aperfeiçoamentos contínuos, diante das transformações tecnológicas e societárias que redesenham o consumo.

Antes circunscrita ao terreno contratual ou extracontratual e orientada majoritariamente pela aferição da culpa, a responsabilidade civil passa a assumir contornos mais rigorosos quando transplantada para o domínio consumerista. Ali, o evidente descompasso entre as partes aconselha a adoção de normas dotadas de maior densidade protetiva, destinadas a impedir que a fragilidade estrutural do consumidor seja convertida em instrumento de abuso ou omissão (Macedo, 2024). Desse modo, a releitura da responsabilidade civil sob a ótica do consumo revela não apenas uma adaptação técnica, mas uma reorientação do olhar jurídico para as dinâmicas reais que permeiam o mercado contemporâneo.

Com o advento do CDC, a guarda da reparação de danos decorrentes de defeitos, seja no serviço, seja no produto, passou a repousar muitas vezes sobre a lógica da responsabilidade objetiva, afastando a necessidade de demonstrar culpa ou dolo por parte do fornecedor. A opção normativa visa superar a assimetria fática inerente à relação de consumo, em que o consumidor, em geral, não dispõe de meios técnicos ou informacionais para averiguar riscos ou falhas antes do dano (Rocha, 2023).

Nesse contexto, a jurisprudência e a doutrina contemporâneas reafirmam a primazia da proteção do vulnerável, entendendo que o fornecedor ou prestador de serviços assume o risco inerente à atividade quando coloca no mercado bens ou facilidades aos consumidores. A responsabilidade pelo fato do serviço ou produto e pelo vício, conceitos tradicionais do direito do consumidor, justificam a imposição de um dever de indenizar mais célere e menos oneroso à parte lesada (Martins, 2020).

Nessa mesma linha de raciocínio, a doutrina de Scartezini Guimarães (2007) contribui para o aprofundamento da compreensão da responsabilidade civil nas relações

de consumo ao enfatizar que o dever de indenizar decorre, primordialmente, do risco inerente à atividade econômica desenvolvida pelo fornecedor. Para o autor, ao inserir produtos e serviços no mercado, o fornecedor assume os benefícios da atividade e os ônus decorrentes de eventuais falhas, devendo responder pelos danos causados independentemente de culpa, especialmente quando se trata de serviços complexos e altamente tecnificados, como os bancários. Essa perspectiva reforça a ideia de que a responsabilidade objetiva, no âmbito consumerista, constitui verdadeiro instrumento de redistribuição dos riscos sociais do consumo, transferindo ao fornecedor, que detém melhores condições técnicas e econômicas, o encargo de prevenir e reparar os danos decorrentes de sua atividade.

Esse direcionamento normativo busca impedir que a assimetria própria das relações de consumo seja ampliada por práticas omissivas ou descuidadas, reforçando a ideia de que a atividade econômica deve ser exercida com zelo compatível com os riscos que cria. Assim, o sistema se orienta por uma lógica de contenção dos danos, na qual a proteção do consumidor não é apenas declaratória, mas operacionalizada por mecanismos efetivos de responsabilização.

Não se pode presumir que o regime de responsabilidade se aplique sem restrições ou de forma absoluta. A doutrina contemporânea enfatiza que sua configuração demanda a presença de certos elementos: é imprescindível demonstrar o dano, seja patrimonial ou moral, estabelecer a relação de causalidade entre a falha na prestação e o prejuízo e, ainda, comprovar o nexo jurídico que legitima a pretensão indenizatória. Ademais, a caracterização da responsabilidade não se limita à verificação desses elementos em abstrato; exige análise minuciosa das circunstâncias concretas, considerando a diligência efetivamente empregada pela instituição financeira, a previsibilidade do risco e, quando pertinente, a eventual contribuição do próprio consumidor para o evento danoso. Somente mediante essa ponderação cuidadosa torna-se possível conferir à reparação um caráter justo, equilibrado e proporcional, evitando que se transforme em imposição desmedida ou, ao contrário, em omissão frente ao prejuízo sofrido (Hirata; Brizotti, 2020).

Essas exigências funcionam como salvaguardas contra imputações automáticas ou desproporcionais, assegurando que a responsabilização reflita, de fato, um desequilíbrio capaz de gerar consequências relevantes para o consumidor.

Ao condicionar a responsabilização à demonstração concreta de dano e nexo causal, o sistema jurídico evita arbitrariedades e garante que apenas situações de efetiva vulnerabilidade ou falha na prestação do serviço sejam objeto de reparação. Dessa forma, busca-se equilibrar proteção e razoabilidade, evitando tanto a impunidade do fornecedor quanto o excesso punitivo que poderia comprometer a segurança jurídica e o próprio funcionamento do mercado, preservando a confiança nas relações de consumo.

Convém destacar que a adoção da responsabilidade objetiva não suprime completamente os debates doutrinários e jurisprudenciais quanto a excludentes de responsabilidade: falhas de segurança extraordinárias, culpa exclusiva da vítima, força maior ou abuso de confiança podem ser invocados, o que exige um juízo de ponderação cuidadoso, caso a caso. A segurança jurídica, especialmente no âmbito das fraudes bancárias, reclama análise criteriosa da ocorrência de risco, das medidas de segurança adotadas pelo fornecedor e da previsibilidade do dano.

Outrossim, a crescente digitalização das relações de consumo, notadamente nos serviços bancários, traz à tona desafios novos: a responsabilização não se limita à falha de produto ou serviço, pode atingir omissões relativas à segurança de dados, à informação insuficiente sobre riscos, ou à falta de mecanismos adequados de prevenção e detecção de fraudes. A obra coletiva sobre responsabilidade civil nas relações de consumo editada em 2022 aborda essa interface entre consumo, tecnologia e risco do desenvolvimento, ressaltando como a evolução dos serviços exige readequação do controle jurídico (Rosenvald; Martins; Monteiro Filho, 2022).

Por outro lado, a proteção conferida pelo CDC assume caráter preventivo e pedagógico: espera-se que os fornecedores adotem diligência e boas práticas, de modo a resguardar a confiança depositada pelo consumidor e prevenir danos futuros. A teoria da reparação não se limita a atuar após a ocorrência do prejuízo; ela funciona como um mecanismo de indução à segurança, à transparência e à boa-fé objetiva, pilares que sustentam toda a política consumerista (Saburido, 2025). Ao orientar a conduta dos agentes econômicos, o sistema procura também fomentar uma cultura de responsabilidade mais ampla, na qual a previsibilidade e o cuidado se tornam elementos indispensáveis para a manutenção de relações de consumo saudáveis.

Contudo, o equilíbrio entre os direitos do consumidor e a viabilidade empresarial demanda moderação: não se pode ignorar que a atividade de fornecimento pressupõe riscos, custos e a natural possibilidade de erro técnico. A responsabilidade civil, mesmo sob o regime objetivo, não se presta a punir meros insucessos, mas apenas a reparar danos considerados lesivos e imprevistos, desde que atendidos os requisitos legais. Essa delimitação evita que a responsabilização se converta em obstáculo à inovação ou ao funcionamento ordinário do mercado, permitindo que a proteção do consumidor conviva de maneira coerente com a continuidade das atividades produtivas.

Além disso, a própria velocidade com que serviços financeiros e soluções tecnológicas se transformam exige que a leitura normativa e doutrinária permaneça em permanente movimento. Aquilo que, há uma década, parecia oferecer respostas satisfatórias revela-se, hoje, insuficiente diante do surgimento de fraudes cada vez mais engenhosas, da ampliação dos processos automatizados e do intrincado emaranhado de mecanismos de autenticação. Por essa razão, a responsabilidade civil demanda uma interpretação dotada de maior plasticidade, uma hermenêutica capaz de dialogar com a fluidez do risco contemporâneo e com as múltiplas camadas de vulnerabilidade que se reconfiguram a cada inovação introduzida no cenário bancário.

A reflexão sobre a responsabilidade civil nas relações de consumo, delineando fundamentos, limites e exigências de proteção, prepara o terreno para um exame mais específico: o campo das fraudes bancárias. A complexidade tecnológica, aliada à vulnerabilidade do consumidor, evidencia que não basta apenas conceber direitos e deveres abstratos; torna-se necessário investigar como esses princípios se aplicam diante de prejuízos concretos ocasionados por delitos sofisticados no setor financeiro. A transposição do regime geral de responsabilidade civil para o universo das fraudes bancárias exige análise acurada, capaz de conjugar segurança jurídica, mitigação de riscos e reparação integral dos danos, estabelecendo uma ponte entre a teoria consumerista e a prática do ordenamento bancário contemporâneo.

2.2.2. Dever de indenizar em caso de fraudes bancárias

A realidade das fraudes bancárias impõe, no âmbito da responsabilidade civil, desafios que extrapolam as categorias tradicionais de dano e dolo. Quando o ilícito emerge por meio de golpe eletrônico, estelionato mediante “falso boleto”, transferências via PIX, ou invasão de contas, a figura jurídica do prestador de serviço - a instituição financeira - assume papel central, pois detém o controle técnico do sistema por onde flui a liquidação das operações. Nesse prisma, a proteção conferida pelo CDC revela-se ferramenta essencial para aferir a responsabilidade civil, já que os consumidores, em geral, não dispõem de meios técnicos para avaliar a segurança dos mecanismos utilizados pelos bancos (Jardim, 2025).

No ordenamento jurídico consumerista, o defeito na prestação de serviço - seja por falha de segurança, falha no monitoramento ou ausência de prevenção adequada - enseja a responsabilização objetiva do fornecedor, bastando a demonstração do dano e do nexo causal entre o serviço defeituoso e o prejuízo experimentado pelo consumidor (Chaves; Faria, 2025). Essa orientação se mostra particularmente relevante para fraudes bancárias, pois não exige prova de culpa ou dolo, deslocando o foco para a estrutura de risco que acompanha a atividade bancária.

Considerando que os bancos lidam diariamente com tecnologia avançada, dados sensíveis e sistemas de elevada complexidade, o acompanhamento das transações, das autenticações e da segurança digital torna-se elemento de notável relevância. Qualquer falha nesse aparato - seja em virtude de vulnerabilidade técnica, descuido na supervisão das medidas de proteção ou fragilidade dos protocolos adotados - confere fundamento à pretensão reparatória do consumidor, especialmente quando se demonstra que o ilícito emergiu de lacunas estruturais persistentes (Ghani, 2024). Nesse cenário, a responsabilidade do fornecedor não se limita à simples ocorrência do dano, mas se estende à gestão diligente dos riscos que a própria atividade impõe, exigindo uma postura proativa na mitigação de possibilidades lesivas.

No entanto, a adoção da responsabilidade objetiva não implica imunidade absoluta da instituição financeira. Isso porque o dever de indenizar das instituições bancárias se ampara não somente na conduta do agente causador do dano, mas também no risco do

exercício de sua atividade e em função de seu proveito econômico (teoria do risco), encontrando-se o tema já pacificado no âmbito da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, condensada na sua Súmula nº 479, assim enunciada: “as instituições financeiras respondem objetivamente pelos danos gerados por fortuito interno relativo a fraudes e delitos praticados por terceiros no âmbito de operações bancárias”.

De fato, a doutrina e a jurisprudência têm admitido - em diversos casos - a excludente de responsabilidade quando a fraude for originada de conduta culposa exclusiva da vítima ou de terceiro, sem qualquer falha do sistema bancário. Essa distinção, embora delicada, assume relevância quando o golpe se dá por meio de engenharia social: se o usuário voluntariamente compartilha senhas, dados pessoais ou autoriza transações, os bancos podem afastar o dever de indenizar (Ghani, 2024). Acrescenta-se que, mesmo em tais situações, a análise cuidadosa das circunstâncias concretas é indispensável, de modo a preservar o equilíbrio entre a proteção do consumidor e a razoabilidade da responsabilização das instituições financeiras.

Ocorre que a análise não deve se limitar à conduta do consumidor. É necessário avaliar com cautela a suficiência dos mecanismos de segurança implementados pela instituição financeira: *firewalls*, criptografia, monitoramento de transações atípicas, alertas automáticos, *tokens*, autenticação robusta, dentre outros. Quando faltar esse mínimo de diligência, entender-se-á que o banco não cumpriu o dever de guarda e proteção que lhe cabe, autorizando a responsabilização (Silva, 2021).

Importa mencionar que a modernização dos meios de pagamento, especialmente com a adoção massiva do PIX e de plataformas digitais de transações, ampliou sobremaneira os riscos, tornando a vulnerabilidade sistêmica evidente. Nesse contexto, o dever de segurança dos bancos - de prevenir, monitorar e responder rapidamente a fraudes - assume caráter reforçado. A inobservância desse dever pode configurar falha na prestação de serviço, ensejando reparação integral ao consumidor (Ghani, 2024).

Não apenas a instituição financeira tradicional, mas também plataformas de pagamento e intermediários digitais podem ser solidariamente responsáveis quando participam da cadeia de transação em que se consumou a fraude. Isso amplia o espectro de atores que devem responder civilmente, de modo a assegurar a tutela eficaz ao consumidor lesado (Mainardes, 2025). Ademais, essa responsabilização estende-se à

obrigação de manter mecanismos internos de controle e monitoramento, reforçando a necessidade de diligência contínua por todos os envolvidos no processamento e na autorização de transações financeiras.

No plano probatório, os tribunais têm exigido exame cuidadoso da dinâmica fática: logs de transações, horários, dispositivos de acesso, troca de senhas, histórico de movimentações, notificações ao cliente - tudo é relevante para distinguir entre falha institucional ou conduta do usuário. Essa necessidade de prova robusta revela a complexidade dos litígios, em especial quando há o argumento de culpa exclusiva da vítima (Ghani, 2024). Ademais, a interpretação detalhada desses elementos exige perícia técnica e avaliação criteriosa, de modo a evitar conclusões precipitadas e garantir que a responsabilização recaia de forma justa e proporcional sobre o agente realmente responsável.

A responsabilização civil, longe de se restringir à sanção posterior sobre o agente causador do dano, desempenha igualmente um papel de ordenamento prospectivo, incentivando as instituições financeiras a aperfeiçoarem incessantemente seus protocolos de segurança, a elevar a complexidade e a rigorosidade de seus padrões de governança e a direcionar recursos estratégicos para o desenvolvimento tecnológico voltado à redução de riscos futuros. Essa dimensão preventiva busca instaurar um ecossistema financeiro mais seguro e resiliente, em que a antecipação e a contenção de vulnerabilidades se tornam componentes estruturais da própria administração institucional, transbordando a mera reação a incidentes e transformando-se em prática constante de diligência e cuidado corporativo.

Doutrinas especializadas em responsabilidade civil e compliance bancário enfatizam que o dever de cuidado deve ser contínuo e prospectivo, exigindo a implementação de mecanismos internos de controle capazes de antecipar e evitar novas ocorrências (Cesa, 2025). Além disso, reforça-se que a diligência não se restringe a ações reativas, mas abrange monitoramento constante, auditorias periódicas e revisões dos sistemas de segurança, constituindo uma cultura corporativa de prevenção e *accountability*.

Todavia, o reconhecimento do dever de indenizar não implica, por si só, garantia de reparação automática: há resistências, inclusive no âmbito jurisprudencial, quando se

invoca a culpa exclusiva da vítima, sobretudo em fraudes que envolvem engenharia social sofisticada. Nesses casos, a atividade do fraudador é atribuída a terceiro, e o banco procura demonstrar que as medidas de segurança exigíveis foram adotadas tempestivamente (Jardim, 2025). A complexidade desses litígios exige perícia detalhada e análise criteriosa de logs, históricos de transações e protocolos de autenticação, garantindo que a responsabilização recaia de maneira justa sobre o verdadeiro responsável pelo dano.

Uma problemática emergente reside na lacuna normativa e no ritmo acelerado da evolução tecnológica. a legislação e até mesmo a jurisprudência nem sempre acompanham com a mesma celeridade a multiplicação de novos modos de fraude. Isso exige do operador do direito uma hermenêutica sensível, capaz de aplicar analogias e princípios gerais de proteção do consumidor para abarcar condutas inéditas (Mainardes, 2025). Ademais, torna-se necessário combinar essa interpretação com análise contextual detalhada, considerando tanto a complexidade técnica dos sistemas quanto o impacto social das fraudes sobre consumidores vulneráveis.

Além disso, o debate atual perpassa também pela transparência informativa: convém que os bancos cumpram o dever de alertar os usuários sobre riscos possíveis, oferecer orientações claras e meios eficazes de denúncia, para que o consumidor possa adotar medidas preventivas. A omissão informativa pode configurar falha na prestação de serviço e fundamento para responsabilização (Jardim, 2025). Esse cuidado preventivo, ao mesmo tempo pedagógico e protetivo, contribui para a construção de uma relação de confiança entre instituições financeiras e clientes, reduzindo o espaço de exploração por agentes fraudulentos.

Por fim, constata-se que a responsabilização civil nas fraudes bancárias, embora assentada em normas consumeristas e princípios de proteção ao vulnerável, continua sendo arena de disputas judiciais complexas, especialmente quando confronta a liberdade de iniciativa dos bancos, os custos do sistema de segurança e a razoabilidade de exigir controles absolutos. A fixação de um equilíbrio entre proteção do consumidor e viabilidade da atividade financeira demanda sensibilidade técnica, normativa e judicial. Esse cenário evidencia a necessidade de decisões ponderadas, que ponderem eficiência

econômica e tutela jurídica, sem sacrificar a integridade do sistema financeiro nem a proteção do usuário.

Este exame revela que a responsabilidade civil diante de fraudes bancárias deve ser compreendida não como ponto de chegada, mas como instância de constante reavaliação: à medida que o sistema financeiro se transforma, ampliam-se os riscos e, com eles, a exigência de um direito adaptativo, sensível às vulnerabilidades contemporâneas. A dinâmica do mercado digital impõe revisões contínuas das práticas de governança, auditoria e compliance, de modo que a proteção do consumidor se mantenha efetiva frente a novas modalidades de fraude e desafios tecnológicos.

Em síntese, a análise da responsabilidade civil nas fraudes bancárias evidencia um cenário de complexidade multifacetada, em que se entrelaçam aspectos normativos, tecnológicos e sociais. A compreensão do dever de cuidado, da prevenção e da reparação mostra-se insuficiente sem a observação detalhada das particularidades de cada caso, especialmente no que tange à atuação de consumidores, bancos e intermediários.

2.2.3 Culpa exclusiva do consumidor

O estudo de Cesa (2025) contribui para o debate contemporâneo ao examinar a responsabilidade civil em fraudes por meio de serviços digitais, apontando que a evolução tecnológica dos bancos e dos intermediários financeiros exige uma atenção redobrada ao nexo causal entre as condutas omissivas e o prejuízo, de modo que a responsabilidade não seja declarada de forma abstrata, mas em consonância com a presença efetiva de omissões no dever de segurança.

Com efeito, a ideia de culpa exclusiva do consumidor como excludente de responsabilidade civil das instituições financeiras encontra amparo direto no art. 14, § 3º, II, do Código de Defesa do Consumidor, que afirma que o fornecedor de serviços não será responsabilizado quando conseguir demonstrar que o dano foi produzido por culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro, rompendo o nexo causal que, em regra, sustenta a responsabilidade objetiva nas relações consumeristas (Oliveira; Simões, 2023).

Esse instituto não se orienta à mitigação ou ao esvaziamento da tutela consumerista, cuja centralidade permanece inafastável no sistema protetivo delineado pelo CDC, mas à necessária delimitação dos contornos jurídicos em que o risco da atividade, objetivamente imputável ao fornecedor, encontra efetiva correspondência com o fato danoso experimentado pelo consumidor. Trata-se, em verdade, de mecanismo hermenêutico que impede a banalização da responsabilidade objetiva, ao exigir que o risco inerente ao empreendimento, no caso, a atividade bancária e seus sistemas operacionais, guarde nexo de causalidade juridicamente relevante com a conduta que desencadeou o evento lesivo.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (STJ) tem se debruçado sobre essa temática com crescente frequência, notadamente em casos que envolvem fraudes bancárias baseadas em engenharia social, em que o consumidor voluntariamente entrega o seu cartão bancário e a sua senha a terceiro que se faz passar por agente autorizado da instituição financeira.

Na decisão mais recente da Colenda Corte sobre a matéria, proferida no REsp nº 2.239.084-SP, julgado em 01 de dezembro de 2025, cuja relatoria foi do Ministro Raul Araújo, a Quarta Turma assentou que a responsabilidade da instituição financeira deve ser afastada quando o evento danoso decorre de transações que, embora contestadas, são realizadas com a apresentação física do cartão original e mediante uso de senha pessoal do correntista.

No caso concreto, as transações questionadas foram realizadas pelo próprio consumidor, sob orientação de terceiro fraudador, valendo-se das credenciais de segurança como senha e número de “itoken” de autenticação fornecidos por aquele em ligação telefônica, o que afastou a falha do serviço por parte da instituição financeira.

De igual modo, no REsp 2.155.065/MG, julgado em 11 de março de 2025, a Terceira Turma do STJ entendeu que, em situações em que o correntista entrega voluntariamente o cartão e a senha aos fraudadores, não se configura a responsabilidade da instituição financeira pelos prejuízos ocorridos, pois a conduta imprudente e consciente do consumidor rompe o nexo de causalidade entre o serviço prestado e o dano alegado, impondo, assim, a exclusão da obrigação de indenizar.

No caso, após ser convencida de que estava falando com representante do banco demandado, a consumidora compartilhou seus dados bancários sigilosos, situação que deu ensejo à compra questionada. A operação fraudulenta consistiu em uma única compra, de modo parcelado, realizada em loja física, com a utilização do cartão da recorrente, após a inserção de sua senha pessoal, dentro dos limites pré-aprovados. Para a Colenda Corte, o contexto afastou a deficiência na prestação do serviço por parte do banco e aponta para a culpa exclusiva da consumidora.

Esse posicionamento tem servido para reafirmar que a responsabilização objetiva das instituições financeiras não é absoluta, devendo ser afastada quando se demonstra que o dano decorre única e exclusivamente da conduta voluntária e imprudente do consumidor, sem que a atuação da instituição tenha qualquer participação relevante no evento danoso.

Entretanto, a simples alegação de conduta imprudente do consumidor não basta: o julgador deve verificar, de forma pormenorizada, se houve, de fato, ausência de qualquer defeito no serviço bancário e se a fraude decorreu apenas da atuação do consumidor ou de terceiro, sem qualquer contribuição do banco para a materialização do dano, sob pena de indevida exclusão da responsabilidade objetiva prevista no Código de Defesa do Consumidor.

Alguns doutrinadores destacam que essa análise deve considerar a legítima expectativa de segurança que o consumidor deposita no serviço bancário, ponderando-se se a conduta do cliente se revestiu de tal intensidade de imprudência que a torna a única causa eficaz do dano, afastando a responsabilidade da instituição financeira, ou se houve uma falha concomitante de ponto de vista técnico ou procedimental (César, 2025).

Nessa toada, a doutrina especializada ressalta que a culpa exclusiva do consumidor não se confunde com hipóteses de mera negligência cotidiana, desatenção pontual ou erro escusável inerente à vulnerabilidade informacional que caracteriza as relações de consumo. Para que se configure essa excludente, exige-se demonstração robusta e inequívoca de que o comportamento do consumidor foi causa única, direta e determinante para a consumação do resultado danoso, rompendo integralmente o nexo causal entre o defeito do serviço e o prejuízo experimentado.

Em outras palavras, não basta que a conduta do consumidor tenha contribuído de forma secundária ou concorrente para o evento; é imprescindível que se evidencie a inexistência de qualquer falha estrutural, omissão relevante ou deficiência nos mecanismos de segurança, monitoramento ou informação por parte da instituição financeira. Somente quando afastada, de modo claro, toda contribuição do fornecedor, inclusive aquelas relacionadas ao risco inerente à atividade bancária, é que se admite o reconhecimento da culpa exclusiva do consumidor como causa apta a elidir a responsabilidade objetiva prevista no sistema consumerista.

Desse modo, a culpa exclusiva do consumidor, quando devidamente demonstrada, opera como verdadeiro baluarte hermenêutico que limita a responsabilidade objetiva das instituições financeiras, exigindo prova robusta da conduta imprudente do consumidor e da ausência de falha no serviço bancário, o que, para além das letras do CDC, exige sensibilidade técnica e prudência judiciária na aferição de cada caso concreto.

A análise da culpa exclusiva do consumidor, enquanto excludente da responsabilidade objetiva das instituições financeiras, revela que a jurisprudência brasileira tem buscado traçar limites relativamente precisos ao dever de indenizar, evitando tanto a banalização da responsabilidade automática quanto o esvaziamento da proteção conferida pelo Código de Defesa do Consumidor. A delimitação do nexo causal, a aferição da intensidade da conduta do consumidor e a verificação da existência ou não de falha na prestação do serviço demonstram que a responsabilidade civil, no âmbito das fraudes bancárias, não se resolve por fórmulas simplificadoras, mas por exame técnico, atento às particularidades fáticas e à lógica do risco do empreendimento.

2.3 Reflexos da responsabilidade civil na saúde financeira dos bancos

As implicações da responsabilização civil das instituições financeiras em face de fraudes bancárias se transmitem muito além da dimensão individual de ressarcimento ao consumidor; elas reverberam na própria dinâmica de gestão do risco e na conformação das políticas internas de mitigação de perdas, influenciando, em última instância, a avaliação de estabilidade do sistema financeiro pelos mercados e pelos agentes econômicos.

Estudos recentes, que serão destacados ao longo desta seção, evidenciam que a associação entre fraudes financeiras e risco de crédito pode amplificar vulnerabilidades estruturais dos bancos, dado que perdas oriundas de fraudes alimentam contingências que afetam não apenas o resultado do exercício, mas também a percepção de solvência institucional.

O trabalho de Afjal, Salamzadeh e Dana (2023), publicado no *Journal of Risk and Financial Management*, aponta que a combinação entre fraude e risco de crédito cria uma espiral que pode comprometer a estabilidade de instituições individualmente consideradas e do setor financeiro como um todo, uma vez que níveis elevados de perdas fraudulentas tendem a reduzir margens de capital e a deteriorar indicadores de risco.

Essa mesma literatura, ao analisar a conexão entre fraude e risco de crédito, alerta que a presença persistente de crimes financeiros eleva não só as perdas diretas dos bancos, como também intensifica a vigilância regulatória e a necessidade de provisões mais robustas, que acabam por onerar os balanços das instituições e reduzir a capacidade de financiamento à economia real, com reflexos sobre a oferta de crédito e a liquidez interbancária (Afjal; Salamzadeh; Dana, 2023).

Ecoando essa perspectiva, outra investigação empírica sobre impacto de fraudes bancárias revelou como a fraqueza de controles internos e ameaças cibernéticas, quando não mitigadas com investimentos adequados, deteriora a confiança pública no sistema financeiro, fator que pode desencadear efeitos psicológicos sobre depositantes e investidores, afetando o custo de captação e a estabilidade dos passivos bancários em períodos de crise (Umoh; Ofurum; Folasade, 2024).

A crise de confiança não se limita à dimensão simbólica ou reputacional das instituições financeiras; ela projeta efeitos concretos e mensuráveis sobre a sua estrutura de financiamento e sobre a percepção de solvência perante o mercado. Essa deterioração se manifesta, por exemplo, na elevação dos *credit default swaps* (CDS), que funcionam como termômetro do risco de inadimplência atribuído a determinada instituição, bem como no alargamento dos spreads de risco exigidos por investidores e credores. Tais indicadores traduzem, em linguagem financeira, a desconfiança quanto à capacidade da instituição de gerir adequadamente seus mecanismos de controle interno e prevenção a ilícitos.

Do ponto de vista macroeconômico, a permanência de fraudes que resultam em responsabilização civil pode conduzir os bancos a adotar posturas mais conservadoras em suas carteiras de crédito, seja por meio do endurecimento dos critérios de concessão, da elevação das garantias exigidas ou da redução da exposição a determinados setores considerados mais sensíveis ao risco. Esse movimento de retração, ainda que compreensível sob a ótica prudencial e de preservação de capital, tende a restringir o acesso de segmentos produtivos à liquidez necessária para financiar investimentos, expandir atividades ou manter fluxos operacionais regulares (Curti; Mihov, 2025).

Em termos de gestão de risco institucional, a responsabilização por fraudes tem motivado instituições a aperfeiçoarem modelos preditivos, sistemas de detecção em tempo real e estruturas de governança voltadas à prevenção de eventos ilícitos, investimentos esses que demandam não apenas tecnologia da informação sofisticada, como também capacitação contínua de equipes e integração de processos internos de compliance. Tais melhorias, embora contribuam para a redução de perdas e para o fortalecimento da confiança do mercado, implicam um custo substancial em tecnologia, em inteligência analítica e em treinamentos especializados, que se refletem nos custos operacionais gerais das instituições financeiras e, por conseguinte, acabam sendo considerados na composição das tarifas e dos preços dos serviços ofertados aos consumidores. Essa relação entre aumento de custos de detecção e mitigação de fraude e os impactos sobre a estrutura de custos dos bancos tem sido documentada na literatura especializada, que destaca como a incorporação de ferramentas de inteligência artificial, *machine learning* e automação de monitoramento, embora elevem o gasto no curto prazo, podem reduzir as perdas de longo prazo e fortalecer a resiliência institucional frente à evolução das técnicas fraudulentas (Moura; Barcaui; Payer, 2025).

Nesse mesmo sentido, os investimentos em inteligência artificial e *machine learning* voltados à prevenção de fraudes, embora demandem aporte inicial elevado, podem contribuir para a redução das perdas operacionais e para a preservação da confiança dos depositantes, mitigando efeitos adversos sobre a saúde financeira das instituições a longo prazo (Afjal; Salamzadeh; Dana, 2023).

Outro estudo ressalta que a crescente digitalização dos serviços bancários, embora amplie a conveniência para os usuários, também expõe os bancos a novos

vetores de risco que requerem políticas regulatórias adaptativas e maior resiliência organizacional, fatores que influenciam diretamente critérios de avaliação de rating e, por extensão, o custo de financiamento corporativo de cada instituição (Ferreira; Silva; Almeida, 2025).

Releva destacar que a responsabilização civil decorrente de fraudes não produz apenas efeitos reparatórios no plano individual, mas também desempenha função sinalizadora perante o mercado. Ao impor consequências jurídicas às falhas de controle e segurança, o sistema de responsabilidade civil estimula padrões mais elevados de governança, transparência e gestão de riscos. Nesse contexto, instituições que demonstram capacidade consistente de prevenção, monitoramento e mitigação de ilícitos tendem a consolidar sua reputação institucional, fortalecendo a confiança de investidores, credores e demais *stakeholders* (Umoh; Ofurum; Folasade, 2024).

Por outro lado, a ausência ou insuficiência de mecanismos efetivos de prevenção, detecção e resposta a fraudes pode desencadear um ciclo de retroalimentação negativa com repercussões em múltiplas dimensões da atividade bancária. No curto prazo, perdas financeiras inesperadas e danos reputacionais podem pressionar a liquidez, afetar fluxos de caixa e elevar o custo de captação. Em horizonte mais amplo, a recorrência de falhas estruturais tende a comprometer a confiança de investidores e parceiros institucionais, impactando o acesso a capital de longo prazo e a própria avaliação de risco da instituição no mercado (Basel Committee on Banking Supervision, 2021).

Além disso, fragilidades persistentes nos sistemas de controle interno podem ensejar medidas regulatórias mais severas, como a imposição de sanções administrativas, restrições operacionais ou exigências de capital adicional por parte das autoridades supervisoras. Tais intervenções não apenas ampliam os custos regulatórios, mas também influenciam diretamente a estratégia corporativa, exigindo revisões em modelos de negócio, políticas de expansão e níveis de exposição a determinados segmentos de mercado. Assim, a gestão inadequada do risco de fraude deixa de ser um problema meramente operacional para assumir contornos estruturais, com impactos que atravessam a sustentabilidade financeira e a governança institucional (Basel Committee on Banking Supervision, 2021).

À luz do exposto, a responsabilidade civil, ao vincular perdas por fraudes à necessidade de ressarcimento, traz para o primeiro plano a discussão sobre como os mecanismos prévios de controle, a cultura de risco e a capacidade de inovação das instituições não apenas protegem consumidores, mas também sustentam a própria integridade do sistema financeiro, reforçando a ideia de que proteção ao consumidor e estabilidade econômica estão indissociavelmente ligadas em um ambiente de complexidade crescente.

A constatação de que a responsabilidade civil projeta efeitos que ultrapassam o plano indenizatório individual, alcançando a estrutura de custos, as políticas de provisão contábil, os investimentos em tecnologia e a própria percepção de solidez institucional, evidencia que o debate jurídico não pode ser apartado da racionalidade econômica que sustenta o sistema financeiro. As decisões judiciais, ao ampliarem ou restringirem o dever de reparar, interferem diretamente na forma como as instituições dimensionam riscos, alocam capital e estruturam mecanismos de governança interna. Esse cenário conduz, de maneira quase inevitável, a seguinte indagação: se a responsabilização possui impactos relevantes sobre a saúde financeira das entidades bancárias, quais instrumentos normativos e operacionais têm sido desenvolvidos para prevenir fraudes e mitigar seus efeitos econômicos? É precisamente essa transição que inaugura o próximo capítulo, voltado ao exame das medidas de prevenção e das repercussões econômicas das fraudes bancárias.

3 MEDIDAS DE PREVENÇÃO E EFEITOS ECONÔMICOS DAS FRAUDES

O quarto capítulo examina os mecanismos de contenção e enfrentamento das fraudes bancárias à luz das exigências regulatórias e das estratégias internas adotadas pelas instituições financeiras. Parte-se da investigação das diretrizes emanadas pelos órgãos de supervisão e regulação, cuja função não se limita à fiscalização, mas se estende à indução de padrões mínimos de segurança e governança. Em seguida, serão avaliadas as medidas tecnológicas e procedimentais implementadas pelos próprios bancos, bem como a efetividade desses instrumentos na redução de riscos e perdas.

A reflexão avança, ainda, para a mensuração dos impactos econômicos das fraudes no sistema financeiro e culmina na problematização dos dilemas que se impõem ao intérprete contemporâneo, notadamente, como harmonizar a tutela robusta do consumidor com a preservação da estabilidade econômica e da saúde financeira das instituições que sustentam o crédito e a circulação de riquezas.

3.1 Normas do BACEN e outras regulamentações de prevenção

A disciplina normativa voltada à prevenção de fraudes bancárias, no ordenamento brasileiro, não pode ser compreendida como mero conjunto de comandos técnicos dirigidos às instituições financeiras. Trata-se, antes, de um arranjo regulatório que expressa uma concepção sistêmica de estabilidade financeira, governança prudencial e proteção do consumidor. O Banco Central do Brasil, na qualidade de autoridade monetária e supervisora do Sistema Financeiro Nacional, tem progressivamente deslocado o foco da fiscalização reativa para a indução de padrões estruturais de controle interno, gestão de riscos e segurança cibernética, em consonância com as diretrizes internacionais do Comitê de Basileia. Essa mudança revela a compreensão de que o risco de fraude não constitui evento isolado, mas fenômeno inerente à atividade bancária digitalizada.

A Resolução CMN nº 4.893/2021 representa um marco nesse movimento ao estabelecer requisitos para a política de segurança cibernética e para a contratação de serviços de processamento e armazenamento de dados em nuvem. Ao exigir estrutura

formal de governança, planos de resposta a incidentes e comunicação tempestiva às autoridades, a norma desloca o debate da simples responsabilização posterior para a construção preventiva de ambientes resilientes. A fraude eletrônica passa a ser tratada como risco operacional estruturante, cuja mitigação demanda planejamento estratégico e monitoramento contínuo.

Na mesma linha, a Resolução BCB nº 85/2021, que disciplina o arranjo do Pix, introduziu mecanismos específicos de contenção de fraudes, como limites transacionais noturnos e procedimentos de bloqueio cautelar de recursos em caso de suspeita de golpe. A normatividade aqui assume feição operacional minuciosa, evidenciando a tentativa de compatibilizar instantaneidade das transferências com salvaguardas mínimas de segurança. A experiência prática demonstrou que a arquitetura tecnológica precisa estar acompanhada de controles prudenciais igualmente sofisticados.

A evolução regulatória também se manifesta na Resolução BCB nº 142/2021, que consolidou as regras de gerenciamento do risco operacional. O texto normativo exige identificação, avaliação, monitoramento e mitigação de riscos decorrentes de falhas de sistemas, pessoas ou processos internos, bem como de eventos externos. A fraude, nesse enquadramento, não é apenas ilícito penal; é categoria típica de risco operacional, sujeita a métricas, relatórios e capital regulatório.

Cumpra recordar que tais diretrizes dialogam diretamente com os *Principles for Operational Resilience*, elaborados pelo *Bank for International Settlements* por meio do *Basel Committee on Banking Supervision*. O documento enfatiza que a resiliência operacional depende da capacidade de prevenir, responder e aprender com incidentes disruptivos, inclusive fraudes cibernéticas, recomendando integração entre governança, tecnologia e cultura organizacional. A influência dessas orientações no cenário brasileiro é perceptível na crescente formalização de políticas internas exigidas pelo regulador (Basel Committee on Banking Supervision, 2021).

No plano infralegal, o Banco Central tem expedido comunicados e circulares voltados ao aperfeiçoamento da autenticação digital, à verificação reforçada de identidade e ao monitoramento de transações atípicas. Tais atos normativos, embora de menor visibilidade acadêmica, revelam a busca por respostas dinâmicas frente à

sofisticação das fraudes eletrônicas. O arcabouço regulatório assume caráter incremental, ajustando-se à evolução tecnológica (BCB, 2026).

O fortalecimento regulatório em matéria de segurança cibernética decorre da intensificação das fraudes digitais e da necessidade de coordenação sistêmica entre instituições (Moura; Barcaui; Payer, 2025). O emprego de inteligência artificial e análise comportamental não surge como escolha voluntarista, mas como exigência implícita do ambiente regulado. O regulador, ao impor padrões mínimos, induz investimentos tecnológicos que transcendem a mera conformidade formal.

Além disso, a Resolução CMN nº 4.557/2017, atualizada por normas posteriores, permanece como eixo estruturante da política de gestão integrada de riscos, ao determinar que as instituições mantenham estrutura compatível com a natureza e complexidade de suas operações. A fraude, nesse cenário, integra matriz ampla de riscos, cuja governança exige participação da alta administração e reporte periódico ao conselho de administração.

A atuação regulatória brasileira não se exaure na tradicional dimensão prudencial vinculada aos requisitos de capital e à gestão de riscos clássicos. A própria promulgação da Lei nº 14.478/2022, ao estabelecer diretrizes para a prestação de serviços de ativos virtuais, deslocou o eixo da supervisão para além das instituições financeiras *stricto sensu*, atribuindo ao Banco Central competência para autorizar e fiscalizar tais prestadores. Com isso, o perímetro regulatório se expande para alcançar arranjos negociais marcadamente digitais, cuja estrutura descentralizada e elevada volatilidade tecnológica intensificam a exposição a fraudes, manipulações informacionais e práticas oportunistas. O sistema normativo, portanto, passa a incorporar novos agentes econômicos e novas modalidades de intermediação, redesenhando as fronteiras da tutela estatal em face das transformações do mercado financeiro contemporâneo.

A doutrina recente tem assinalado que essa ampliação do espectro regulatório traduz um movimento de progressiva internalização dos custos sistêmicos associados às fraudes, convertendo a prevenção em verdadeiro dever institucional estruturado, e não mais em simples recomendação de boas práticas. Ao reconhecer que eventos fraudulentos repercutem sobre a estabilidade financeira, o custo do crédito e a confiança coletiva no sistema, o regulador passa a exigir controles *ex ante* mais robustos,

mecanismos de monitoramento contínuo e governança orientada à mitigação de riscos emergentes. A prevenção deixa de ser compreendida como gasto contingencial e assume a feição de investimento institucional necessário à preservação do equilíbrio macroeconômico e da própria funcionalidade do mercado (Curti; Mihov, 2025).

Não se pode ignorar, ainda, o diálogo institucional permanente entre o Banco Central e o Conselho Monetário Nacional, cuja competência normativa articulada funciona como eixo estruturante da arquitetura regulatória brasileira. Ao Conselho incumbe a formulação das diretrizes gerais da política monetária, creditícia e cambial; ao Banco Central, a execução técnica e a fiscalização concreta das instituições submetidas à sua alçada. Essa engrenagem decisória compartilhada permite que a disciplina de prevenção a fraudes não seja tratada como apêndice isolado, mas como dimensão integrada à estabilidade sistêmica, à solidez das instituições e à confiança pública no crédito. A governança, a transparência e a rastreabilidade das operações passam, assim, a compor um horizonte regulatório comum, no qual política monetária, supervisão prudencial e segurança operacional se entrelaçam de maneira indissociável.

Em perspectiva comparada, verifica-se nítida convergência entre o modelo brasileiro e as recomendações internacionais voltadas à proteção do consumidor financeiro e à integridade dos mercados digitais, especialmente no que concerne à exigência de controles internos robustos, gestão integrada de riscos e accountability das instituições. A incorporação progressiva dessas diretrizes evidencia que o enfrentamento das fraudes não pode ser relegado exclusivamente à autorregulação ou à esfera contratual privada. Ao contrário, demanda coordenação normativa contínua, intercâmbio informacional entre autoridades e supervisão ativa, capaz de antecipar vulnerabilidades antes que se convertam em danos sistêmicos. Trata-se de reconhecer que, em mercados interconectados e tecnologicamente sofisticados, a omissão regulatória produz externalidades que ultrapassam a esfera individual e atingem a própria estabilidade econômica.

Por fim, a análise das normas do Banco Central revela que a prevenção de fraudes é concebida como dever institucional contínuo, não como reação episódica. A regulação contemporânea procura equilibrar inovação tecnológica, proteção do consumidor e estabilidade sistêmica, impondo às instituições financeiras o ônus de estruturar

governança robusta e mecanismos permanentes de vigilância. Esse arcabouço normativo, longe de exaurir o problema, estabelece as bases para a responsabilização futura e para a consolidação de um sistema financeiro mais resiliente.

3.2 Medidas de segurança adotadas pelos bancos e sua eficácia

As grandes instituições bancárias contemporâneas têm sido forçadas a reconfigurar seus sistemas de controle interno e de segurança da informação diante da sofisticação crescente das fraudes digitais, o que tem levado à adoção de um conjunto de medidas de proteção que ultrapassam a ingenuidade de mecanismos estáticos e se aproximam de arquiteturas adaptativas baseadas em inteligência artificial. Estudos recentes apontam que essa transição não é meramente técnica, mas envolve reorganização institucional e cultural na própria forma de conceber a proteção dos ativos e da confiança dos clientes (Gholami, 2024).

Uma das abordagens mais amplamente estudadas na literatura científica é o emprego de *machine learning* e inteligência artificial para detecção de padrões anômalos em tempo real, capazes de distinguir, com elevada precisão, transações legítimas de atividades fraudulentas. A adoção desses modelos é entendida como resposta à limitação dos sistemas tradicionais de regras estáticas, que não conseguem acompanhar a velocidade com que as estratégias fraudulentas evoluem (Gholami, 2024).

Na esteira dessa transformação, pesquisas apontam que modelos híbridos que combinam *deep learning* com técnicas de detecção de anomalias também têm se destacado por sua capacidade de capturar tanto padrões sequenciais quanto desvios sutis no comportamento transacional, permitindo uma resposta mais sensível e adaptativa dos sistemas bancários à dinâmica dos ataques digitais (Mohammed; Sallow; Zangana, 2026).

Outra importante vertente tecnológica manifesta-se na incorporação de técnicas de aprendizagem federada (*federated learning*) e de redes generativas adversariais (GANs), cuja lógica rompe com o paradigma tradicional de centralização massiva de dados sensíveis. A aprendizagem federada permite que modelos sejam treinados de forma descentralizada, diretamente nos dispositivos ou servidores locais das instituições,

compartilhando apenas parâmetros matemáticos e não os dados brutos dos clientes, o que reduz significativamente a exposição a vazamentos e usos indevidos de informações pessoais. Já as *GANs*, ao simularem cenários complexos de fraude e produzirem padrões sintéticos altamente realistas, contribuem para o aprimoramento contínuo dos sistemas de detecção, antecipando comportamentos ilícitos ainda não observados empiricamente. Esse conjunto de ferramentas revela esforço sofisticado de harmonização entre eficiência preditiva e resguardo da privacidade, atendendo às exigências normativas cada vez mais rigorosas em matéria de proteção de dados e governança informacional (Zheng, 2025).

Essas técnicas avançadas, todavia, não excluem a necessidade de medidas de segurança mais elementares e consagradas pela experiência operacional, tais como a autenticação multifatorial e o monitoramento contínuo de perfis de atividade do cliente, que continuam a ser referência básica para bloquear acessos não autorizados e reduzir a vulnerabilidade a golpes baseados em engenharia social ou credenciais comprometidas (FEBRABAN, 2025).

Estudos de campo conduzidos com instituições bancárias africanas, por exemplo, evidenciaram que a adoção de mecanismos relativamente estruturados, como sistemas de autenticação reforçada, verificação em múltiplas etapas e análise comportamental ancorada em séries históricas de transações, foi capaz de reduzir de maneira significativa a incidência de fraudes em *deposit money banks*, mesmo em realidades marcadas por restrições tecnológicas e limitações de infraestrutura digital (Oluwadare; Adekanmbi; Omodara, 2025).

O dado é particularmente revelador porque demonstra que a eficácia não decorre exclusivamente de soluções altamente sofisticadas ou de investimentos bilionários em inovação, mas também da correta implementação de protocolos consistentes e da utilização estratégica das informações já disponíveis. Em ambientes nos quais a expansão digital ocorreu de forma acelerada e, por vezes, desordenada, o fortalecimento dos controles internos e o uso inteligente de dados históricos mostraram-se suficientes para elevar substancialmente o nível de proteção, indicando que a governança e a disciplina operacional podem compensar, em certa medida, as assimetrias estruturais de desenvolvimento tecnológico (Oluwadare; Adekanmbi; Omodara, 2025).

Em termos de eficácia, entretanto, a implementação de modelos tecnológicos de ponta não garante resultados *per se*: a presença de dados íntegros, atualizados e representativos, a integração orgânica entre as áreas de tecnologia da informação, gestão de riscos e compliance, bem como o treinamento contínuo das equipes envolvidas, revelam-se fatores determinantes para que tais sistemas expressem plenamente sua capacidade em ambientes operacionais reais. Algoritmos sofisticados, quando alimentados por bases fragmentadas ou supervisionados por estruturas internas desarticuladas, tendem a produzir respostas inconsistentes, ampliando falsos positivos ou deixando escapar padrões relevantes. A eficácia, portanto, emerge menos da promessa tecnológica isolada e mais da maturidade institucional que sustenta sua aplicação cotidiana (Gholami, 2024).

A própria realidade brasileira parece indicar uma diversificação progressiva das medidas adotadas, com o uso de sistemas preditivos integrados a bancos de dados compartilhados sobre tentativas de fraude, autenticações reforçadas por biometria e tokens dinâmicos, monitoramento contínuo de comportamento transacional e análise contextual de operações atípicas como pilares que compõem um mosaico defensivo sensível às mutações do ambiente digital (FEBRABAN, 2025).

Observa-se que tais mecanismos não atuam de forma estanque, mas em camadas sucessivas de proteção, nas quais cada barreira tecnológica complementa a anterior, formando uma arquitetura de contenção que procura antecipar vulnerabilidades antes que se convertam em prejuízo concreto.

Especificamente no Brasil, pesquisas setoriais indicam que a maioria das instituições financeiras já opera com múltiplos mecanismos de prevenção, que vão desde autenticação de múltiplos fatores e biometria comportamental até o monitoramento avançado de eventos correlacionados em tempo real, com cruzamento automatizado de dados internos e externos (EY, 2025).

Ainda assim, subsistem diferenças perceptíveis entre grandes conglomerados bancários e instituições de menor porte quanto à profundidade analítica, ao investimento em infraestrutura e à capacidade de resposta imediata a incidentes. Essas assimetrias revelam que, embora a cultura de prevenção esteja disseminada, sua densidade técnica

e organizacional varia conforme a estrutura de capital, o porte institucional e a estratégia de negócios adotada por cada entidade.

Essa diversidade de experiências também revela que a eficácia das medidas de segurança não se restringe a um dado índice de acerto algorítmico, mas se manifesta em indicadores robustos de redução de perdas, maior rapidez na detecção de irregularidades e menor taxa de falsos positivos que poderiam comprometer a experiência legítima dos clientes (Gholami, 2024).

Ademais, o avanço tecnológico tem sido acompanhado por uma maior integração entre bancos e outras instituições financeiras e tecnológicas para compartilhamento de informação sobre ameaças, inteligência de fraude e indicadores comportamentais suspeitos, o que potencializa a capacidade coletiva de resposta e amplifica a eficácia dos mecanismos individuais de cada instituição (Zheng, 2025).

Assim, a eficácia das medidas de segurança adotadas pelos bancos deve ser medida não apenas pela sofisticação dos modelos utilizados, mas também pela sua capacidade de se articular com processos internos, cultura organizacional, governança de riscos e coordenação interinstitucional, compondo, assim, uma resposta sistêmica e integrada ao fenômeno das fraudes financeiras (Gholami, 2024).

À vista do exposto, percebe-se que as medidas de segurança adotadas pelas instituições financeiras não podem ser avaliadas isoladamente, como se fossem meros artefatos tecnológicos incorporados à rotina bancária. Elas constituem expressão concreta de uma mudança estrutural na forma como o risco é percebido, administrado e distribuído no interior do sistema financeiro. A sofisticação algorítmica, a autenticação multifatorial, a análise comportamental e o intercâmbio de informações revelam uma arquitetura defensiva progressivamente integrada, cujo êxito depende tanto da maturidade tecnológica quanto da consistência da governança interna. Todavia, mesmo quando eficazes na contenção de perdas individuais, tais mecanismos não eliminam os reflexos mais amplos das fraudes sobre a dinâmica do crédito, os custos operacionais e a confiança sistêmica. É justamente essa dimensão ampliada, em que o fenômeno deixa de ser apenas operacional e passa a repercutir sobre variáveis macroeconômicas e estruturais, que conduz à reflexão subsequente acerca dos impactos econômicos das fraudes bancárias.

3.3 Impactos econômicos das fraudes bancárias

A análise dos impactos econômicos das fraudes bancárias revela que suas repercussões extrapolam os prejuízos patrimoniais imediatos e assumem dimensão sistêmica, afetando variáveis macro e microeconômicas de relevância para o desempenho dos mercados financeiros. Estudos empíricos realizados no contexto africano, por exemplo, demonstram como a fraude pode minar a estabilidade econômica de um país ao corroer a confiança dos agentes econômicos e comprometer a credibilidade das instituições financeiras, efeitos que se revertem em menores níveis de investimento e elevado custo de capital para os bancos e seus clientes (Umoh; Ofurum; Folasade, 2024).

A fraude financeira atua como um desvio de recursos que, em vez de serem alocados em atividades produtivas, são canalizados para práticas ilícitas ou dissipados em perdas operacionais, reduzindo a eficiência alocativa do sistema econômico como um todo. Esse desvio, comum em economias emergentes, pode comprometer não apenas a saúde das instituições afetadas, mas também a produtividade agregada e o crescimento econômico ao limitar a capacidade de financiamento das empresas e o acesso ao crédito pelos agentes econômicos mais vulneráveis (Bao, 2023).

Em uma economia nacional, a persistência de eventos de fraude pode desencadear um círculo vicioso de perda de confiança e reduzida participação no mercado financeiro formal. Consumidores que percebem altos índices de fraude podem migrar para formas menos reguladas de intermediação financeira, enfraquecendo depósitos bancários e restringindo a profundidade do mercado de crédito, com efeitos adversos sobre a atividade econômica e a inclusão financeira (Umoh; Ofurum; Folasade, 2024).

A deterioração da confiança pública e do crédito pode gerar consequências mais amplas, como flutuações cambiais e evasão de capital. A incerteza macroeconômica provocada por escândalos de fraude tende a desencorajar investidores estrangeiros, que buscam ambientes com maior previsibilidade das regras institucionais e menor risco de perdas decorrentes de práticas ilícitas, gerando um efeito de fuga de capitais e agravamento das pressões sobre balanços de pagamentos (Bao, 2023).

No plano institucional, as fraudes bancárias impõem custos adicionais às próprias instituições financeiras, que, ao tentar reparar perdas, fortalecer sistemas de controle ou indenizar clientes, veem seus resultados operacionais comprimirem-se e suas margens de lucro reduzirem-se. Esses ajustes internos têm impacto direto sobre a rentabilidade e a capacidade de reinvestimento das instituições, influenciando indicadores de desempenho financeiro amplamente utilizados pelos mercados (Lobo, 2025).

Além dos efeitos diretos sobre bancos e consumidores, a fraude financeira pode desencadear externalidades negativas sobre o ambiente de negócios. A percepção de risco elevado associada ao setor financeiro pode resultar em maior exigência de retorno por parte dos investidores, encarecendo o custo de capital das empresas e limitando projetos de expansão e inovação, gerando retração na oferta de empregos e na taxa de crescimento da produção.

A fraude bancária compromete a confiança dos depositantes, elemento imaterial que sustenta a própria lógica da intermediação financeira, além de tender a aprofundar fragilidades institucionais já existentes, sobretudo em economias cujas estruturas regulatórias ainda não atingiram elevado grau de consolidação. Em ambientes marcados por supervisão insuficiente, assimetrias informacionais persistentes ou baixa coordenação entre órgãos de controle, episódios de fraude assumem dimensão amplificada, projetando dúvidas sobre a solidez do sistema como um todo e elevando a percepção de risco soberano. Nesses casos, a recomposição da credibilidade não decorre automaticamente da punição dos responsáveis, mas depende da capacidade do Estado e das próprias instituições financeiras de implementar reformas substantivas em governança corporativa, transparência decisória e mecanismos de *accountability*. A restauração da confiança, portanto, exige reestruturações institucionais que ultrapassem o plano meramente operacional e alcançam o desenho regulatório e a cultura organizacional do setor financeiro (Afjal; Salamzadeh; Dana, 2023).

Mesmo quando medidas de controle e mecanismos de prevenção demonstram relativa eficácia na contenção de fraudes, a persistência de uma percepção social de vulnerabilidade pode produzir efeitos econômicos duradouros. A confiança, enquanto fundamento intangível das relações financeiras, não se recompõe apenas com estatísticas positivas ou com a implementação formal de protocolos de segurança. A

sensação de exposição a riscos, ainda que mitigados, tende a influenciar decisões individuais de consumo e poupança, levando famílias e pequenos empreendedores a adotarem posturas mais conservadoras, com retração de gastos e redução da circulação de capital.

Esse movimento, por sua vez, compromete o dinamismo da economia, especialmente em contextos nos quais o crédito desempenha papel central na expansão produtiva. Ademais, os impactos não se distribuem de maneira homogênea: agentes econômicos com menor grau de instrução financeira ou menor acesso a informações qualificadas tendem a reagir de forma mais avessa ao risco, afastando-se do sistema financeiro formal e optando por alternativas informais ou pela simples retenção de liquidez. Tal comportamento contribui para a ampliação de desigualdades estruturais, pois limita oportunidades de investimento, crédito e inclusão econômica justamente entre os segmentos mais vulneráveis, reforçando um ciclo de exclusão que ultrapassa o âmbito estritamente bancário (Lobo, 2025).

O impacto econômico das fraudes não se restringe ao setor financeiro, mas pode se estender ao contexto regulatório e fiscal. O combate às fraudes demanda investimentos em sistemas de auditoria, fiscalização e tecnologia, implicando custos adicionais que, em última análise, podem recair sobre os contribuintes ou reduzir a margem fiscal dos governos diante da necessidade de subsidiar mecanismos de proteção ao consumidor e de estabilidade financeira (Oluwadare; Ogbuji, 2024).

Nos casos em que a fraude atinge níveis sistêmicos, como em episódios de grandes escândalos financeiros, os efeitos macroeconômicos podem incluir desaceleração do crescimento econômico, aumento da volatilidade dos mercados de capitais e elevação dos prêmios de risco associados às instituições financeiras nacionais, refletindo uma combinação de fatores de aversão ao risco e ajuste estrutural forçado (Oliveira, 2025).

É importante destacar que, embora exista variação nos achados empíricos quanto à magnitude específica dos impactos, a fraude bancária representa uma fonte significativa de ineficiências econômicas, que se manifestam tanto nas dimensões micro quanto macroeconômicas, ameaçando a resiliência sistêmica e a confiança coletiva na intermediação financeira.

Por fim, a compreensão dos impactos econômicos das fraudes bancárias reforça a necessidade de abordagens políticas e institucionais que não se limitem à repressão isolada, mas promovam coordenação entre regulação, mecanismos internos de controle e educação financeira pública, de modo a mitigar os efeitos deletérios dessas práticas sobre o desempenho econômico e a estabilidade financeira no longo prazo (Oluwadare; Ogbuji, 2024).

Diante desse panorama, evidencia-se que os impactos econômicos das fraudes bancárias não podem ser compreendidos de forma fragmentada ou restritos a episódios isolados de perda patrimonial. Ao contrário, revelam uma dinâmica complexa na qual confiança, estabilidade institucional, desempenho macroeconômico e inclusão financeira se entrelaçam de maneira sensível. A fraude, nesse contexto, opera como um fator de corrosão silenciosa das bases que sustentam o sistema financeiro, exigindo respostas que conciliem eficiência regulatória, solidez institucional e proteção dos agentes econômicos mais vulneráveis.

Sob a perspectiva da análise econômica do direito, a compreensão dos impactos econômicos da responsabilidade civil exige o deslocamento do enfoque meramente reparatório para uma leitura orientada pela eficiência, pela alocação de riscos e pelos incentivos gerados pelas normas jurídicas. Nesse sentido, a tese de doutorado de Magalhães Júnior (2025) propõe que a responsabilidade civil deve ser interpretada como instrumento de indução comportamental, capaz de influenciar decisões preventivas e estratégias de investimento em segurança. A imputação de responsabilidade, portanto, atua como mecanismo de internalização dos custos sociais da atividade econômica.

A partir dessa matriz teórica, a fraude bancária pode ser compreendida como uma falha de mercado associada à assimetria de informações e à insuficiência de incentivos para que os agentes adotem níveis ótimos de precaução. Quando instituições financeiras não internalizam integralmente os custos decorrentes das fraudes, seja por limitações normativas, seja por dificuldades probatórias, cria-se um cenário de risco moral, no qual os investimentos em segurança podem se revelar inferiores ao socialmente desejável. Por outro lado, a imposição de responsabilidade objetiva, nos moldes do sistema consumerista, tende a corrigir essa distorção ao transferir para o fornecedor o ônus

econômico do risco da atividade, estimulando a adoção de tecnologias mais robustas de prevenção e controle.

Nessa linha, a análise econômica evidencia que a distribuição eficiente dos custos das fraudes deve recair sobre o agente que detém melhores condições de evitá-las ao menor custo, critério conhecido como *cheapest cost avoider*. No contexto bancário, essa posição é ocupada, em regra, pelas instituições financeiras, que dispõem de infraestrutura tecnológica, acesso a dados e capacidade de investimento significativamente superiores às dos consumidores. A atribuição de responsabilidade a esses agentes, portanto, não apenas se justifica sob o prisma jurídico-protetivo, mas também se revela economicamente eficiente, na medida em que reduz a incidência global de fraudes e os custos sociais associados.

Além disso, a abordagem econômica permite compreender os efeitos indiretos da responsabilização sobre o comportamento dos consumidores. Ao perceberem que o sistema jurídico assegura mecanismos eficazes de reparação, os indivíduos tendem a manter sua participação no mercado financeiro, reduzindo o fenômeno de retração ou evasão para circuitos informais. Noutro vértice, a ausência de proteção adequada pode gerar externalidades negativas, como a diminuição do uso de instrumentos digitais de pagamento, a exemplo do PIX e o aumento da preferência por meios menos eficientes, impactando negativamente a modernização do sistema financeiro.

Outro aspecto relevante diz respeito ao custo de conformidade. A exigência de padrões elevados de segurança implica investimentos contínuos por parte das instituições financeiras, os quais podem ser repassados, ao menos parcialmente, aos consumidores sob a forma de tarifas ou restrições de acesso ao crédito. A análise econômica do direito, contudo, sugere que tais custos devem ser ponderados à luz dos benefícios sociais decorrentes da redução das fraudes, de modo que a regulação e a responsabilização encontrem um ponto de equilíbrio entre eficiência e proteção.

Ademais, a tese de Magalhães Júnior (2025) enfatiza que a previsibilidade das decisões judiciais desempenha papel central na formação de incentivos adequados. Ambientes marcados por elevada incerteza decisória tendem a gerar comportamentos defensivos ou subótimos por parte das instituições financeiras, seja por excesso de cautela, com impacto negativo na oferta de serviços, seja por subinvestimento em

segurança, diante da dificuldade de antecipar os custos jurídicos associados às fraudes. A uniformização jurisprudencial, nesse contexto, emerge como elemento essencial para a eficiência sistêmica.

Por fim, a leitura econômica das fraudes bancárias revela que sua contenção não depende exclusivamente da ampliação da responsabilidade civil, mas da articulação entre diferentes instrumentos regulatórios, tecnológicos e educacionais. A combinação de incentivos jurídicos adequados, investimento em inovação e fortalecimento da literacia financeira dos consumidores constitui estratégia mais eficaz para mitigar os impactos econômicos dessas práticas, promovendo não apenas a reparação de danos, mas a própria prevenção de sua ocorrência.

O fortalecimento de mecanismos de proteção pode implicar custos adicionais, maior intervenção regulatória e redistribuição de riscos, ao passo que a busca por estabilidade pode demandar decisões que priorizem a solvência das instituições em detrimento de interesses individuais imediatos. A análise desses dilemas, que envolvem escolhas normativas, econômicas e políticas, constitui o eixo central do próximo item, dedicado aos desafios futuros na articulação entre proteção do consumidor e estabilidade econômica.

3.4 Dilemas e desafios futuros: proteção do consumidor versus estabilidade econômica

A tensão entre proteção do consumidor financeiro e estabilidade econômica revela-se como uma das questões mais sensíveis do arranjo regulatório contemporâneo. O fortalecimento de mecanismos protetivos, como regras mais rígidas de responsabilização bancária e ampliação de deveres informacionais, pode produzir efeitos redistributivos relevantes dentro do sistema financeiro, alterando incentivos, custos operacionais e estratégias de precificação do crédito. Relatório do Banco Mundial sobre proteção ao consumidor financeiro indica que reformas protetivas tendem a elevar a confiança pública, mas também demandam investimentos regulatórios e tecnológicos substanciais por parte das instituições (World Bank, 2022).

A expansão de regimes de responsabilidade objetiva em casos de fraude eletrônica, observada em diversos ordenamentos, desloca parte significativa do risco para as instituições financeiras, com o propósito de proteger consumidores hipossuficientes. Estudos recentes apontam que tal deslocamento pode incentivar maior investimento em segurança cibernética, embora também repercuta no aumento de tarifas e spreads bancários como forma de internalização dos custos adicionais (Nascimento; Jurubeba, 2024).

No âmbito europeu, o debate ganhou relevo com a implementação da PSD2 e o fortalecimento do *open banking*, exigindo um equilíbrio delicado entre inovação, concorrência e segurança. Análise publicada pelo *European Central Bank* examina como a ampliação do compartilhamento de dados financeiros amplia a autonomia do consumidor, mas simultaneamente expõe o sistema a novos vetores de risco operacional e fraude digital (ECB, 2023).

No Brasil, a agenda de *open finance* coordenada pelo Banco Central do Brasil trouxe à tona discussões semelhantes. A autoridade monetária sustenta que a ampliação da portabilidade de dados fortalece a concorrência e beneficia o consumidor, mas reconhece que a sofisticação dos golpes digitais exige constante atualização dos mecanismos de supervisão (BCB, 2026).

Há um efeito colateral pouco explorado das políticas de proteção ampliada ao consumidor financeiro: a possibilidade de formação de incentivos assimétricos que alterem o comportamento individual diante do risco. Quando o ordenamento jurídico consolida regimes de responsabilização quase automática das instituições financeiras em hipóteses de fraude eletrônica, transfere-se parcela significativa do risco operacional para o fornecedor do serviço, o que, embora fortaleça a tutela do consumidor vulnerável, pode produzir alterações comportamentais relevantes. Estudos empíricos no campo da segurança digital indicam que indivíduos tendem a ajustar seu nível de cautela de acordo com a percepção de proteção externa disponível, fenômeno frequentemente associado à noção econômica de risco moral (Redmiles; Mazurek; Dickerson, 2018).

Nessa perspectiva, a ampliação de garantias pode reduzir incentivos para a adoção de práticas individuais de autoproteção, ao mesmo tempo em que impõe às instituições financeiras a internalização de custos crescentes com monitoramento,

seguros e provisionamentos, refletindo-se, de forma indireta, na estrutura de preços e na gestão interna de riscos.

Estudos empíricos recentes sugerem que requisitos de capital mais elevados tendem a afetar negativamente o volume de crédito destinado a pequenas e médias empresas, não apenas por elevar o custo do capital, mas também por alterar os incentivos dos bancos na alocação de seus recursos financeiros, restringindo assim o financiamento para segmentos considerados mais arriscados (Vaarnas, 2025).

No plano macroprudencial, organismos internacionais têm alertado para o desafio de harmonizar proteção microeconômica com estabilidade sistêmica. Relatório do *Bank for International Settlements* enfatiza que políticas excessivamente fragmentadas podem gerar arbitragem regulatória e deslocamento de riscos para setores menos supervisionados (BIS, 2022).

Ademais, embora a incorporação de inteligência artificial nos sistemas de prevenção a fraudes amplie a capacidade de detecção e a eficiência operacional, surgem questionamentos sobre a transparência algorítmica, explicabilidade das decisões automatizadas e supervisão humana adequada. Estudos acadêmicos indicam que sistemas de *machine learning* aplicados a decisões financeiras exigem níveis elevados de *explainability* e governança responsável para evitar resultados discriminatórios ou imprevisíveis (Wang; Yao; Johns, 2022).

Outro aspecto sensível diz respeito à educação financeira. Pesquisas recentes demonstram que consumidores com maior letramento financeiro tendem a reagir de forma mais proporcional a riscos percebidos, evitando comportamentos extremos de retirada de depósitos ou abandono do sistema formal. Relatório da *Organisation for Economic Co-operation and Development* destaca que políticas de educação financeira podem mitigar tensões entre proteção individual e estabilidade coletiva (OECD, 2026).

No plano jurídico-constitucional brasileiro, parte da doutrina tem defendido que a proteção do consumidor financeiro decorre diretamente do princípio da dignidade da pessoa humana e da defesa do consumidor como elemento integrante da ordem econômica, sendo vedado relativizar direitos fundamentais em favor de argumentos de estabilidade econômica sem exame ponderado de seus efeitos distributivos e sociais. Essa orientação é corroborada por estudos acadêmicos recentes que destacam a

inserção dos direitos do consumidor no núcleo essencial dos princípios constitucionais, em especial nos arts. 5º e 170 da Constituição, que articulam dignidade, justiça social e segurança jurídica nas relações econômicas (Silva, 2024).

Observa-se, ainda, que crises financeiras recentes reforçaram a percepção de que a fragilidade sistêmica frequentemente emerge de falhas cumulativas, e não de eventos isolados. Análise do *International Monetary Fund* aponta que estruturas regulatórias resilientes dependem de coordenação entre supervisão prudencial e proteção ao consumidor, evitando que lacunas normativas se convertam em vulnerabilidades sistêmicas (IMF, 2023).

Por fim, a reflexão contemporânea sugere que o verdadeiro desafio reside menos na escolha excludente entre proteção e estabilidade e mais na construção de mecanismos institucionais capazes de integrar ambas as dimensões de maneira coerente. Modelos regulatórios adaptativos, combinando supervisão baseada em risco, inovação tecnológica responsável e fortalecimento da cultura de compliance, despontam como alternativas promissoras, embora ainda em consolidação empírica (World Bank, 2022).

Em última análise, a convivência entre tutela do consumidor e estabilidade econômica não pode ser concebida como antagonismo insolúvel. Trata-se de uma tensão estrutural inerente ao próprio funcionamento do sistema financeiro, que exige maturidade institucional, prudência normativa e sensibilidade social. O capítulo encerra-se com a constatação de que apenas uma regulação capaz de articular eficiência econômica e justiça distributiva poderá sustentar, a longo prazo, a confiança coletiva que legitima a intermediação financeira e preserva sua função social.

CONCLUSÃO

A responsabilidade civil das instituições financeiras diante das fraudes bancárias revela-se mais do que um instrumento jurídico: assume a feição de um alicerce silencioso, sustentando a confiança social e a integridade da economia. Ao percorrer-se a história do sistema bancário brasileiro, nota-se que suas transformações ultrapassam a simples adaptação a tecnologias emergentes ou ajustes motivados por conjunturas políticas. Cada mudança consolidou funções que extrapolam o atendimento ordinário de clientes, entrelaçando regulação, contratos e governança de maneira tão intrincada que qualquer desvio ou omissão ressoa em múltiplas camadas do sistema, afetando simultaneamente instituições e percepção coletiva de segurança.

O papel social do setor bancário não se circunscreve à movimentação de recursos ou à execução de operações cotidianas; manifesta-se sobretudo na preservação de fluxos de crédito contínuos, na segurança das transações e na manutenção de uma coesão econômica capaz de sustentar mercados e instituições de maneira persistente. A leitura minuciosa dos contratos, confrontada com o quadro regulatório vigente, evidencia que as responsabilidades assumidas por bancos e Estado são densas e entrelaçadas. Lacunas ou falhas, ainda que pequenas, não permanecem isoladas; propagam-se, criando vulnerabilidades sistêmicas que atingem simultaneamente consumidores, investidores e a própria estrutura de solidez do sistema financeiro.

O exame das fraudes bancárias, aliado ao estudo da responsabilidade civil e da proteção do consumidor, revelou que transgressões, ainda que isoladas, carregam potencial para minar a confiança não apenas individual, mas coletiva. Essa erosão de segurança percebida interfere em decisões econômicas em múltiplos planos, revelando que a eficácia das medidas preventivas não reside apenas em sua formalização normativa, mas na sua capacidade de operar de forma integrada, antecipando riscos e preservando a credibilidade das instituições.

Ao aprofundar-se nos desdobramentos tecnológicos das fraudes, tornou-se manifesto que a sofisticação crescente das práticas ilícitas demanda respostas que extrapolam os instrumentos jurídicos tradicionais. A proteção do consumidor vulnerável deve ser combinada com mecanismos operacionais e normativos capazes de conter

riscos, sem comprometer a estabilidade do sistema financeiro. A complexidade deste cenário evidencia que a responsabilidade civil não é mera abstração normativa, mas se insere em uma trama de procedimentos internos, protocolos de monitoramento e estratégias preventivas que objetivam neutralizar ameaças antes que se concretizem em perdas significativas.

Expôs-se, ainda, que a culpa exclusiva do consumidor não se restringe a um rigor formal, revelando o esforço dos tribunais em articular proteção efetiva aos usuários com a preservação da estabilidade e solvência das instituições financeiras.

As decisões judiciais sobre a matéria extrapolam a esfera do caso concreto, influenciando políticas internas de governança, estratégias de mitigação de risco e até mesmo a forma como as instituições estruturam seus mecanismos de compliance e monitoramento transacional. A amplitude dessa repercussão demonstra que o sistema jurídico, ao regulamentar a responsabilidade civil, atua também como um modulador de comportamentos institucionais e sociais, moldando práticas que, embora discretas, sustentam a confiança coletiva no mercado financeiro.

A investigação das normas regulatórias e das estratégias de prevenção evidenciou que a atuação simultânea do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional, conjugada às práticas institucionais de segurança, configura uma rede complexa de contenção que ultrapassa a mera formalidade normativa, assumindo papel estruturante na articulação entre proteção do consumidor e solidez financeira do sistema. A integração de inteligência artificial, autenticação multifatorial e monitoramento permanente de transações não se limita a demonstrar progresso tecnológico; manifesta, igualmente, uma metamorfose cultural profunda nas instituições, refletida na governança, na aderência às exigências regulatórias e na consolidação da confiança percebida pelos usuários.

A análise dos efeitos econômicos das fraudes, considerada tanto sob a perspectiva macro quanto microeconômica, revela que os prejuízos imediatos representam apenas a superfície de um fenômeno muito mais abrangente. A erosão da confiança coletiva, a contenção da oferta de crédito e a distorção na alocação eficiente de recursos tendem a se acumular, ampliando o impacto das transgressões financeiras. Pesquisas recentes indicam que, em contextos em que a supervisão normativa apresenta fragilidades, a instabilidade gerada por episódios fraudulentos se intensifica, demandando intervenções

coordenadas entre Estado e setor privado, não apenas para recompor perdas, mas para restaurar credibilidade, previsibilidade e a funcionalidade de um sistema cujas bases dependem, em última instância, da confiança social.

O exame dos dilemas prospectivos revela que o balanço entre a proteção do consumidor e a preservação da solvência das instituições mantém-se como desafio contínuo. O reforço de controles internos, embora necessário à tutela dos usuários, carrega consigo repercussões tangíveis sobre a oferta de crédito e sobre a eficiência operacional, indicando que qualquer intervenção regulatória deve ser calibrada com atenção às sutilezas do ambiente econômico, às particularidades sociais e à dinâmica de mercado, de forma a não comprometer a fluidez do sistema nem corroer a confiança nele depositada.

As questões éticas e tecnológicas despontam com intensidade nesse cenário, sobretudo com a incorporação de algoritmos e inteligência artificial na detecção de fraudes. Tais instrumentos, ao mesmo tempo em que ampliam a capacidade preventiva das instituições, exigem supervisão humana especializada, bem como mecanismos capazes de evitar discriminações indiretas e garantir a preservação da privacidade dos clientes, consolidando uma abordagem pautada por responsabilidade, transparência e equidade.

Logo, a proteção ao consumidor não deve ser concebida como dimensão isolada, mas sim como componente de um conjunto articulado de políticas de prevenção, educação financeira e coordenação regulatória. A interseção entre normas, práticas institucionais e decisões judiciais constrói uma trama de incentivos e limitações que molda tanto a conduta das instituições quanto o comportamento dos usuários do sistema, revelando que a estabilidade financeira e a confiança social são produtos de uma complexa arquitetura de medidas conjuntas, sempre sujeita às mutações do contexto econômico e às exigências de um mercado em constante transformação.

Observa-se, portanto, que a responsabilidade civil, quando corretamente aplicada, atua não apenas como mecanismo punitivo, mas como instrumento de internalização de riscos, induzindo práticas de governança que fortalecem a resiliência do sistema financeiro e mitigam efeitos sistêmicos de fraudes.

Ao debruçar-se sobre os desafios que se apresentam no horizonte financeiro, revela-se que não há caminho único ou sequencial capaz de abarcar a complexidade do fenômeno. O equilíbrio entre a proteção do consumidor e a preservação da estabilidade sistêmica exige atenção contínua, flexibilidade tecnológica e refinamento interpretativo na esfera jurisprudencial, acompanhados de uma articulação normativa meticulosa entre reguladores e instituições privadas, apta a antecipar vulnerabilidades e a neutralizar riscos que emergem em um contexto marcado por rápidas transformações e intrincadas interdependências.

Sob uma perspectiva ampliada, a investigação revela que as fraudes bancárias não se limitam a gerar prejuízos patrimoniais imediatos, mas irradiam efeitos sobre camadas mais amplas: a confiança coletiva, os mecanismos de governança institucional e o próprio funcionamento do sistema econômico. A responsabilização civil das instituições, quando articulada a práticas preventivas e a políticas regulatórias consistentes, ultrapassa a dimensão corretiva: transforma-se em alicerce estruturante, modulando interesses divergentes, fortalecendo a integridade das operações financeiras e consolidando a percepção de segurança que sustenta toda a malha da intermediação econômica.

Este estudo evidencia, ainda, que a proteção do consumidor e a preservação da estabilidade econômica não se apresentam como extremos opostos, mas entrelaçam-se. A responsabilização civil das instituições, a implementação de sistemas de segurança adaptativos e a regulação prudencial configuram elementos concatenados, quando integrados a padrões de transparência, governança eficaz e práticas operacionais robustas, asseguram simultaneamente a tutela do usuário e a solidez do sistema financeiro, oferecendo respostas graduadas às complexidades do mundo contemporâneo e às exigências de uma sociedade cada vez mais conectada, vigilante e sensível a riscos emergentes.

Cumprе reconhecer, com a cautela que a investigação científica impõe, que o presente estudo não pretende esgotar a complexidade do fenômeno analisado. A própria natureza dinâmica das fraudes bancárias, em permanente mutação tecnológica e estratégica, impõe limites objetivos à apreensão integral de suas manifestações. Ao mesmo tempo em que se buscou articular fundamentos jurídicos, econômicos e

regulatórios, a análise inevitavelmente se ancora em recortes temporais e em fontes que, por mais qualificadas que sejam, não acompanham em tempo real a velocidade com que novas modalidades de fraude emergem. Há, portanto, um descompasso inevitável entre o objeto empírico e a capacidade de sistematização teórica, o que exige do leitor a consciência de que determinadas conclusões podem carecer de atualização à luz de eventos supervenientes.

Além disso, a investigação concentrou-se predominantemente no ordenamento jurídico brasileiro, o que, embora permita maior densidade analítica e precisão conceitual, restringe a comparação sistemática com outras experiências regulatórias internacionais. Ainda que referências estrangeiras tenham sido pontualmente incorporadas, não se desenvolveu uma análise comparada aprofundada que pudesse evidenciar, com maior rigor, alternativas normativas ou soluções institucionais adotadas em outros contextos. Tal delimitação metodológica, ainda que intencional, limita a amplitude das inferências possíveis, sobretudo diante de um fenômeno que, por sua própria natureza, transcende fronteiras e se insere em um ambiente globalizado.

Por fim, deve-se considerar que parte significativa das informações relativas a fraudes bancárias, especialmente aquelas concernentes a estratégias internas de mitigação de risco e protocolos de segurança adotados pelas instituições financeiras, permanece resguardada por sigilo empresarial ou por razões de segurança operacional. Essa opacidade informacional impõe restrições à análise empírica mais aprofundada, conduzindo o estudo a apoiar-se, em larga medida, em dados secundários, decisões judiciais e literatura especializada. Embora tais fontes ofereçam consistência teórica, não substituem integralmente o acesso direto a dados institucionais, o que poderia conferir maior granularidade à compreensão dos mecanismos concretos de prevenção e resposta às fraudes.

À vista dessas limitações, abre-se um campo fértil para investigações que avancem sobre dimensões ainda pouco exploradas. Uma primeira vertente promissora reside na realização de estudos empíricos baseados em dados primários, obtidos mediante parcerias institucionais com órgãos reguladores ou com as próprias instituições financeiras. A análise de bases de dados mais detalhadas, que contemplem tipologias de fraude, padrões comportamentais e respostas operacionais, poderia oferecer uma

compreensão mais precisa dos fatores que influenciam a ocorrência e a contenção desses eventos, permitindo o desenvolvimento de modelos preditivos e de políticas públicas mais ajustadas à realidade.

Outra linha de investigação diz respeito ao aprofundamento da análise comparada entre diferentes sistemas jurídicos e modelos regulatórios. O exame detido de experiências estrangeiras, especialmente em contextos que já enfrentaram desafios semelhantes com maior antecedência, pode revelar soluções normativas inovadoras e práticas institucionais eficazes que, devidamente adaptadas, contribuam para o aperfeiçoamento do sistema brasileiro. Tal abordagem permitiria não apenas identificar convergências e divergências, mas também compreender como distintos arranjos institucionais respondem às tensões entre inovação tecnológica, proteção do consumidor e estabilidade financeira.

Por fim, revela-se igualmente relevante o desenvolvimento de estudos interdisciplinares que integrem o direito, a economia, a ciência de dados e a ética aplicada. A incorporação crescente de inteligência artificial nos mecanismos de detecção de fraudes demanda investigações que não se limitem à eficácia técnica, mas que também examinem implicações relativas à transparência algorítmica, à discriminação indireta e à proteção de dados pessoais. Nesse horizonte, a pesquisa acadêmica pode desempenhar papel decisivo na construção de parâmetros normativos capazes de orientar o uso responsável dessas tecnologias, contribuindo para a formação de um sistema financeiro que não apenas funcione com eficiência, mas que também preserve valores fundamentais em uma sociedade cada vez mais mediada por decisões automatizadas.

REFERÊNCIAS

ABOUGRAD, Hisham; SANKURU, Lakshmi. Online Banking Fraud Detection Model: Decentralized Machine Learning Framework to Enhance Effectiveness and Compliance with Data Privacy Regulations. **Mathematics**, v. 13, n. 13, art. 2110, 2025.

ABRÃO, Nelson. **Direito Bancário**. 17. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

AFJAL, Mohd; SALAMZADEH, Aidin; DANA, Léo-Paul. Financial Fraud and Credit Risk: Illicit Practices and Their Impact on Banking Stability. **Journal of Risk and Financial Management**, v. 16, n. 9, p. 386, 29 ago. 2023.

ALVES, Wilson Rodrigues. **Responsabilidade Civil dos Estabelecimentos Bancários**. 3. ed. Campinas: Bookseller, 2005. v. 1.

ARSHED, N.; YASSER, F.; ABDULGHAFOR, S.; AZIZ, O. Contribution of banking and stock market development on the prospects of new business. **RISUS – Journal on Innovation and Sustainability**, São Paulo, v. 14, n. 2, p. 88–105, mai. 2023. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/risus/article/view/61008>. Acesso em: 5 dez. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 85, de 8 abr. 2021**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=85>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução BCB nº 142, de 23 set. 2021**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20BCB&numero=142>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Resolução CMN nº 5.051, de 25 de novembro de 2022**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?numero=5051&tipo=RESOLU%C3%87%C3%83O+CMN>. Acesso em: 07 dez. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. **Estabilidade Financeira**. 2026. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BAO, Yukun. The impact of financial fraud on economic stability: an extensive economic analysis. **Journal of Internet Banking and Commerce**, v. 28, n. 4, p. 1-16, 28 jul. 2023.

BASEL COMMITTEE ON BANKING SUPERVISION. **Principles for Operational Resilience**. Bank for International Settlements, BCBS, março 2021. Disponível em:

https://www.bis.org/bcbs/publ/d558.pdf?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 1 mar. 2026.

BATISTA, Fernanda Garibaldi. **A institucionalização do Sistema de Pagamentos Brasileiro e os desafios de uma regulação financeira pró-competitiva**. 2022. Tese (Doutorado) – Faculdade de Direito do Largo de São Francisco, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2023. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/2/2132/tde-22082023-141835/publico/9256475DIO.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2025.

BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS - BIS. **Annual Economic Report 2022**. Basel: BIS, 2022. Disponível em: <https://www.bis.org/publ/arpdf/ar2022e.htm>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. **Lei nº 556, de 25 de junho de 1.850**. Código Comercial. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lim/lim556.htm. Acesso em: 07 dez. 2025.

BRASIL. **Lei nº 4.565, 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. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l4595.htm. Acesso em: 07 dez. 2025.

BRASIL. **Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990**. Código de Defesa do Consumidor. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078compilado.htm. Acesso em: 07 dez. 2025.

BRASIL. **Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Código Civil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10406compilada.htm. Acesso em: 07 dez. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.478, de 21 dezembro de 2022**. Dispõe sobre diretrizes a serem observadas na prestação de serviços de ativos virtuais e na regulamentação das prestadoras de serviços de ativos virtuais; altera o Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), para prever o crime de fraude com a utilização de ativos virtuais, valores mobiliários ou ativos financeiros; e altera a Lei nº 7.492, de 16 de junho de 1986, que define crimes contra o sistema financeiro nacional, e a Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, que dispõe sobre lavagem de dinheiro, para incluir as prestadoras de serviços de ativos virtuais no rol de suas disposições. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14478.htm. Acesso em: 11 mar. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial nº 1.199.782/PR**. Relator Ministro Luis Felipe Salomão, Segunda Seção, julgado em 24 de agosto de 2011, DJe 12 de setembro de 2011. Disponível em: <https://jurisprudencia.juristas.com.br/>

jurisprudencias/post/resp-1199782-prrecurso-especial20100119382-8. Acesso em: 01 mar. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça - STJ. **Recurso Especial n. 2.124.423/SP**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi. Terceira Turma. Julgado em 27 jan. 2025. Responsabilidade de banco por golpe com uso de conta digital exige demonstração de falta de diligência. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/Comunicacao/Noticias/2025/27012025-Responsabilidade-de-banco-por-golpe-com-uso-de-conta-digital-exige-demonstracao-de-falta-de-diligencia.aspx>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. Supremo Tribunal Federal. Ação **Direta de Inconstitucionalidade n.º 2.591/DF**. Relator: Carlos Velloso. Julgamento em 07 jun. 2006. Disponível em: <https://portal.stf.jus.br/peticaoInicial/verPeticaoInicial.asp?base=ADI&numProcesso=2591>. Acesso em: 20 abril 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça - STJ. **Recurso Especial nº 2.222.059/SE**. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Terceira Turma. Julgado em 21 out. 2025. Disponível em: https://processo.stj.jus.br/processo/julgamento/eletronico/documento/mediado/?documento_tipo=integra&documento_sequencial=340153170®istro_numero=202502401186&peticao_numero=&publicacao_data=20251013&formato=PDF. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça - STJ. **Recurso Especial nº 2.229.519/SE**. Relator: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Terceira Turma. Julgado em 21 out. 2025. Disponível em: <https://processo.stj.jus.br/processo/pesquisa/?aplicacao=processos.ea&tipoPesquisa=tipoPesquisaGenerica&termo=REsp%202229519>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça - STJ. **Recurso Especial nº 2.155.065/MG**. Relatora: Ministra Nancy Andrighi; Relator Divergente: Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Terceira Turma. Julgado em 11 mar. 2025. Disponível em: <https://informativos.trilhante.com.br/julgados/stj-resp-2155065-mg>. Acesso em: 2 mar. 2026.

CESA, Victor Búrigo. **Responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraude**. São Paulo: Dialética, 2025.

CÉSAR, Rhuana Rodrigues. **Fraudes digitais e responsabilidade do fornecedor: o papel da legítima expectativa de segurança nas relações de consumo**. Chenut, 23 jul. 2025. Disponível em: <https://chenut.online/fraudes-digitais-e-responsabilidade-do-fornecedor-o-papel-da-legitima-expectativa-de-seguranca-nas-relacoes-de-consumo/>. Acesso em: 1 mar. 2026

CHAVES, Midiã Vitória; FARIA, Fernanda Frois. A responsabilidade civil das instituições financeiras em casos de fraudes decorrentes de phishing e pharming. In: INIC – Encontro de Iniciação Científica da Univap, 29., 2025, São José dos Campos. **Anais...** São José dos Campos: Univap, 2025. p. 1-6. Disponível em: https://www.inicepg.univap.br/cd/INIC_2025/anais/arquivos/RE_0108_0037_01.pdf. Acesso em: 07 dez. 2025.

COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS - CVM. **Brazilian Financial Sector Regulatory Structure**. 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/cvm/en/about/brazilian-financial-sector-regulatory-structure>. Acesso em: 7 dez. 2025.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL - CMN. **Resolução CMN nº 4.557, de 23 fev. 2017**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4557>. Acesso em: 1 mar. 2026.

CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL - CMN. **Resolução CMN nº 4.893, de 26 fev. 2021**. Disponível em: <https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/exibenormativo?tipo=Resolu%C3%A7%C3%A3o%20CMN&numero=4893>. Acesso em: 1 mar. 2026.

CURTI, Filippo; MIHOV, Atanas. Catch the Thief! Fraud in the U.S. Banking Industry. The Review of Corporate Finance Studies, **Oxford University Press**, cfaf027, dez. 2025. Disponível em: <https://academic.oup.com/rcfs/advance-article-abstract/doi/10.1093/rcfs/cfaf027/8403761?redirectedFrom=fulltext>. Acesso em: 7 dez. 2025.

DAUD, Siti N. Mohd; AHMAD, Abd Halim. Financial inclusion, economic growth and the role of digital technology. **Finance Research Letters**, v. 53, art. 103602, 2023. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1544612322007784>. Acesso em: 5 dez. 2025.

DIEESE. **A importância dos bancos públicos no Brasil**. São Paulo: DIEESE, 2023. Disponível em: <https://www.dieese.org.br/estudosepesquisas/2023/estPesq107bancosPublicos.pdf>. Acesso em: 07 dez. 2025.

DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios. **Acórdão nº 2.079.512, Processo nº 0743792-20.2025.8.07.0000**. Relator: Des. Fabricio Fontoura Bezerra. 1ª Turma Cível. Julgado em 10 dez. 2025, publicado no DJe em 21 jan. 2026. Disponível em: <https://jurisdf.tjdft.jus.br/acordaos/833db7d7-4e41-4696-a113-d8cc6453617a>. Acesso em: 3 mar. 2026.

EUROPEAN CENTRAL BANK (ECB). **Financial Stability Review 2023**. Frankfurt: ECB, 2023. Disponível em: <https://www.ecb.europa.eu/pub/pdf/fsr/ecb.fsr202311~bfe9d7c565.en.pdf>. Acesso em: 1 mar. 2025.

EY. Fraudes com engenharia social lideram ocorrências no sistema financeiro, aponta pesquisa da EY. **EY Brasil**, 2025. Disponível em: https://www.ey.com/pt_br/newsroom/2025/11/fraudes-com-engenharia-social-lideram-ocorrencias-no-sistema-financeiro. Acesso em: 1 mar. 2026.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS - FEBRABAN. **Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2025**: Panorama e tendências de tecnologia na indústria bancária. São Paulo: FEBRABAN, 2025. Disponível em: https://cmsarquivos.febraban.org.br/Arquivos/documentos/PDF/Pesquisa%20Febraban%20de%20Tecnologia%20Banca%CC%81ria%202025%20-%20Vol_01%20-%205.pdf?. Acesso em: 1 mar. 2026.

FERREIRA, João Pedro; SILVA, Mariana Oliveira; ALMEIDA, Carlos Henrique. Emerging Risks in Digital Banking: A Survey on Fraud Detection and Prevention Approaches. **arXiv**, 2503.22710, 5 mar. 2025.

GARCIA, Leonardo. **Código de Defesa do Consumidor**: comentado artigo por artigo. 17. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: JusPodivm, 2022.

GHANI, Najua Samir Asad. **Responsabilidade civil nas fraudes bancárias eletrônicas**. Belo Horizonte: Lumen Juris, 2024.

GHOLAMI, Hamza Mehmood. The Strategic Role of Artificial Intelligence in Fraud Detection and Prevention in Banking. **Journal of Strategic Business Research**, v. 2, n. 1, p. 15-21, dez. 2024.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Brasileiro**: contratos e atos unilaterais. 16. ed. São Paulo: Saraiva Jr, 2019. v. 3.

GUIMARÃES, Paulo Jorge Scartezzini. **A publicidade ilícita e a responsabilidade civil das celebridades que dela participam**. 3. ed. São Paulo: Ed. RT, 2007.

HA, Dao; LE, Phuong; NGUYEN, Duc Khuong. Financial inclusion and fintech: a state-of-the-art systematic literature review. **Financial Innovation**, v. 11, art. 69, 2025. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1186/s40854-024-00741-0>. Acesso em: 5 dez. 2025.

HAFEZ, Ibrahim Y.; HAFEZ, Ahmed Y.; SALEH, Ahmed; ABD EL-MAGEED, Amr A.; ABOHANY, Amr A. A systematic review of AI-enhanced techniques in credit card fraud detection. **Journal of Big Data**, v. 12, n. 1, p. 6, 2025.

HIRATA, Alessandro; BRISOTTI, Guilherme Luiz Fiori. Danos morais nos vícios de qualidade e quantidade por inadequação: análise da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Revista de Direito do Consumidor**, vol. 128, ano 29, p. 351-380, São Paulo: RT, 2020.

HOSSAIN GEORGE, Zahin; ALAM, Md Khorshed; HASAN, Md Tarek. Machine learning for fraud detection in digital banking: a systematic literature review. **arXiv**, 2025. Preprint. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2510.05167>. Acesso em: 5 dez. 2025.

INTERNATIONAL MONETARY FUND (IMF). **Global Financial Stability Report 2023**. Washington, DC: IMF, 2023. Disponível em: <https://www.imf.org/en/Publications/GFSR>. Acesso em: 1 mar. 2026.

JARDIM, Rosâna. Fraude bancária e boleto falso: responsabilidade civil, regulação do Banco Central e proteção do consumidor. **Revista Eletrônica da OAB-RJ**, [S.l.], [s.n.], [s.d.]. Disponível em: <https://revistaeletronicaoabrj.emnuvens.com.br/revista/article/view/591>. Acesso em: 5 dez. 2025.

KAMAL, Asghar; HUSSAIN, Talat; KHAN, Muhammad Mahmood Shah. Impact of financial inclusion and financial stability: empirical and theoretical review. **Liberal Arts and Social Sciences International Journal (LASSIJ)**, Peshawar, v. 5, n. 1, p. 510–524, 2021.

KE, Zong; ZHOU, Shicheng; ZHOU, Yining *et al.* Detection of AI Deepfake and Fraud in Online Payments Using GAN-Based Models. **arXiv**, 2025. Preprint (arXiv:2501.07033). Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2501.07033>. Acesso em: 5 dez. 2025.

LIMA, André Fernandes; FRANCISCHINI, Andresa Silva Neto. Análise do papel desempenhado pelo Banco Central do Brasil enquanto autoridade reguladora, supervisora e de resolução do Sistema Financeiro Nacional. **DIGE – Revista de Direito Internacional e Globalização Econômica**, v. 13, n. 13, 2023.

LOBO, Arthur Mendes. Fraudes bancárias e golpes digitais como obstáculos ao desenvolvimento dos BRICS: análise civilista da segurança jurídica nas transações transfronteiriças. **Revista ESMAT – Ciências Jurídicas e Economia**, v. 17, n. 32, 17 dez. 2025.

MACEDO, Josean Eberth Leal. **Responsabilidade civil do fornecedor pela disponibilização de QR code fraudado por terceiro**. 2024. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) — Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2024. Disponível em: <https://repositorio.ufpb.br/jspui/bitstream/123456789/30284/1/JELM%20300423.pdf>. Acesso em: 7 dez., 2025.

MACEDO JR., Ronaldo Porto. **Contratos relacionais e defesa do consumidor**. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2007.

MAGALHÃES JÚNIOR, Danilo Brum de. **Private enforcement do direito da concorrência no Brasil [recurso eletrônico]: a função dissuasória da responsabilidade civil como limite jurídico ao poder econômico à luz da análise econômica do direito**. Tese (Doutorado em Direito Político e Econômico) – Universidade Presbiteriana Mackenzie, São Paulo, 2025. Disponível em: <https://dspace.mackenzie.br/items/7eba38c8-7430-4a75-b730-456107cdb1e3>. Acesso em: 01 abr., 2026.

MAINARDES, Vitor Henrique. A responsabilidade civil das instituições financeiras por fraudes no sistema PIX. **Contadores CNT** [site], 06 fev. 2025. Disponível em: <https://www.contadores.cnt.br/noticias/artigos/2025/02/06/a-responsabilidade-civil-das-instituicoes-financeiras-por-fraudes-no-sistema-pix.html>. Acesso em: 7 dez., 2025.

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 9. ed. rev. atual e amp. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2019.

MARTINS, Fran. **Contratos e obrigações comerciais**. 18. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2018.

MARTINS, Guilherme Magalhães. **Responsabilidade civil por acidente de consumo**. 3. ed. São Paulo: RT, 2020.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO – MPES; MPRJ; OAB-ES. **Cartilha “Fraudes Bancárias”**. Vitória, mar. 2025. Disponível em: <https://mpes.mp.br/cadc/wp-content/uploads/sites/4/2025/03/CADC-Cartilha-Fraudes-Bancarias.pdf>. Acesso em: 5 dez. 2025.

MIRAGEM, Bruno. **Curso de direito do consumidor**. 9. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2024.

MIRANDA, Jaime Batista. Principais golpes aplicados em contas bancárias – fraudes bancárias. **Jusbrasil**, 27 nov. 2025. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/principais-golpes-aplicados-em-contas-bancarias-fraudes-bancarias/2157094019>. Acesso em: 07 dez. 2025.

MOHAMMED, Harman Salih; SALLOW, Zina Bibo; ZANGANA, Hewa Majeed. **AI-Driven Fraud Detection in Digital Banking: A Hybrid Approach using Deep Learning and Anomaly Detection**. Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi, 2026. Disponível em:

<https://sistemasi.ftik.unisi.ac.id/index.php/stmsi/article/view/5757>. Acesso em: 1 mar. 2026.

MONTEIRO, Marcos Paulo Sousa; ALENCAR, Douglas Alcantara. As novas regulamentações do sistema financeiro brasileiro – uma interpretação minskiana. **Eco. Reg.**, Londrina (Pr), v. 11, n. 3, p. 495-513, set./dez. 2023.

MOTTA, Alan Rodrigues da. **O novo direito bancário e processual civil constitucional: teoria e prática**. São Paulo: Dialética, 2023.

MOURA, L.; BARCAUI, A.; PAYER, R. AI and Financial Fraud Prevention: Mapping the Trends and Challenges Through a Bibliometric Lens. **Journal of Risk and Financial Management**, v. 18, n. 6, p. 323, 2025.

NASCIMENTO, Matheus Martins Monteiro; JURUBEBA, Fernanda Matos Fernandes de Oliveira. Responsabilidade civil das instituições financeiras nas relações de consumo à luz do CDC e jurisprudência do STJ. **Revista FT**, Ciências Humanas, v. 28, n. 134, p. –, maio 2024.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material** (arts. 1º a 54). 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2015.

ODURO, David A.; OKOLO, Joy Nnenna; BELLO, Adepeju Deborah; AJIBADE, Ayodeji Temitope; FATOMI, Abiodun Muritala; OYEKOLA, Tunmise Suliati; OWOO-ADEBAYO, Soyingbe Folashade. AI-powered fraud detection in digital banking: Enhancing security through machine learning. **International Journal of Science and Research Archive**, v. 14, n. 03, p. 1412–1420, 2025.

OLIVEIRA, Márcio Berto Alexandrino; SIMÕES, Liliâne Anjos. A culpa exclusiva do consumidor e a responsabilidade civil das instituições financeiras. **Revista de Direito da ADVOCEF**, Brasília, v. 19, n. 34, p. 239-256, fevereiro de 2023.

OLIVEIRA, Vinícius Dias. Fraude em cartões de crédito e custos de transação: o papel do machine learning na eficiência econômica. **Revista Científica ACERTTE**, v. 5, n. 11, 2025. Disponível em: <https://acertte.org/acertte/article/view/275>. Acesso em: 14 mar. 2026.

OLUWADARE, O. E.; ADEKANMBI, J. A.; OMODARA, B. E. Artificial Intelligence and Fraud Prevention in Nigerian Deposit Money Banks (DMBs). **Acta Universitatis Danubius. OEconomica**, v. 21, n. 3, p. 128–150, 2025.

OLUWADARE, O. E.; OGBUJI, I. A. The financial impact of bank fraud on economic growth: an empirical evidence from Nigeria. **Lagos Journal of Banking, Finance & Economic Issues**, 19 dez. 2024. Disponível em: <https://journals.unilag.edu.ng/index.php/LJBFEI/article/view/2320>. Acesso em: 1 mar. 2026.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT – OECD. **International Network on Financial Education (INFE)**. 2026. Disponível em: <https://www.oecd.org/en/networks/infe.html>. Acesso em: 1 mar. 2026.

OZILI, P. K. Financial inclusion in banking: a literature review and future research directions. **Modern Finance**, v. 3, n. 1, p. 91-109, 2025.

PEREIRA, Claudia Fernanda Aguiar; SILVA, Roberta. As fraudes bancárias e a Responsabilidade Civil das Instituições Financeiras. **Revista JurisFIB**, São Paulo, v. 11, n. 11, setembro de 2020.

PODER360. Golpes do Pix crescem 80% e somam R\$ 6,5 bilhões em 2024. **Poder Economia**, 25 abr. 2025. Disponível em: <https://www.poder360.com.br/poder-economia/golpes-do-pix-crescem-80-e-somam-r-65-bilhoes-em-2024/>. Acesso em: 07 dez. 2025.

REDMILES, Elissa M.; MAZUREK, Michelle L.; DICKERSON, John P. Dancing pigs or externalities? Measuring the rationality of security decisions. **arXiv**, 1805.06542, 16 maio 2018. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/1805.06542>. Acesso em: 1 mar. 2026.

RIZZARDO, Arnaldo. **Contrato de Crédito Bancário**. 12 ed. Curitiba: Juruá, 2020.

ROCHA, Fernando Goulart. Responsabilidade civil das agências de turismo na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. **Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil**, Belo Horizonte, v. 32, n. 4, p. 133–158, out./dez. 2023.

ROSENVALD, Nelson; MARTINS, Guilherme Magalhães; MONTEIRO FILHO, Carlos Edison do Rêgo; DENSA, Roberta. **Responsabilidade Civil nas Relações de Consumo**. São Paulo: Editora Foco, 2022.

SABURIDO, Lazzaro Pacheco. A responsabilidade civil no âmbito do direito do consumidor. **Revista Brasileira de Filosofia e História**, v. 14, n. 2, p. 746–754, 2025.

SALOMÃO NETO, Eduardo. **Direito Bancário**. 3. ed. São Paulo: Editora Trevisam, 2020.

SANTOS, Aline Bertolazo dos; SANTOS, Isadora Disposti Bueno dos; TOMA, Karina Mitiko. Detecção de transações fraudulentas com cartão de crédito: uma abordagem comparativa baseada em aprendizado de máquina. **Revista Foco**, v. 18, n. 5, p. e8328,

2025. Disponível em: <https://ojs.focopublicacoes.com.br/foco/article/view/8328>. Acesso em: 07 dez. 2025.

SEBASTIÃO, A. M.; TAVARES, M. C.; AZEVEDO, G. Evolution and Challenges of Sustainability Reporting in the Banking Sector: A Systematic Literature Review. **Administrative Sciences**, v. 14, n. 12, art. 333, 2024.

SENADO FEDERAL. Mais de 24 milhões de pessoas foram vítimas de golpes pelo PIX. **Rádio Senado**, 18 ago. 2025. Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/radio/1/noticia/2025/08/18/mais-de-24-milhoes-de-pessoas-foram-vitimas-de-golpes-pelo-pix>. Acesso em: 5 dez. 2025.

SERASA. **4 em cada 10 idosos já caíram em fraudes financeiras: Serasa lança ferramenta para denúncias.** 2025. Disponível em: <https://www.serasa.com.br/imprensa/denunciar-fraudes-idosos-serasa/>. Acesso em: 22 abril 2026.

SERASA EXPERIAN. **Recorde: quase 7 milhões de tentativas de fraude foram registradas no 1º semestre de 2025; setor bancário é principal alvo.** Sala de Imprensa, 30 set. 2025. Disponível em: <https://www.serasaexperian.com.br/sala-de-imprensa/indicadores/recorde-quase-7-milhoes-de-tentativas-de-fraude-foram-registradas-no-1-semester-de-2025-setor-bancario-e-principal-alvo/>. Acesso em: 5 dez. 2025.

SILVA, De Plácido e. **Vocabulário Jurídico**. 11. ed. Rio de Janeiro: Forense, 1993. v. I.

SILVA, Maria Teresa Resende Neiva Martins da. **A responsabilidade dos Bancos em casos de Phishing e Pharming**. 2021. 88 f. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2021.

SILVA, Renato Cordeiro das. **O direito fundamental do consumidor: uma abordagem sob a perspectiva dos princípios constitucionais**. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito) — Universidade Federal de Juiz de Fora, Juiz de Fora, 2024.

STEFANELLI, Valéria; MANTA, Francesco; TOMA, Pierluigi. Digital financial services and open banking innovation: are banks becoming invisible? **arXiv**, 2022. Disponível em: <https://arxiv.org/abs/2210.01109?> . Acesso em: 5 dez. 2025.

UMOH, Blessing Unwana; OFURUM, Ugochukwu Daniel; FOLASADE, Owoola-Adebayo Soyngbe. The Impact of Bank Fraud on Economic Stability and Public Trust in Nigeria's Financial System. **Global Academic Journal of Economics and Business**, v. 6, n. 6, p. 187-195, 30 dez. 2024.

VANINI, Paolo; ROSSI, Sebastiano; ZVIZDIĆ, Ermin; DOMENIG, Thomas. Online payment fraud: from anomaly detection to risk management. **Financial Innovation**, v. 9, n. 1, p. 66, 2023.

VAARNAS, J. **Bank capital requirements and credit supply to SMEs**. Aalto University, 2025. Disponível em: <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstreams/d637f8ac-5a8a-49d6-b4a7-a9ec64352489/download>. Acesso em: 15 mar. 2026.

VASCONCELOS, Luís Miguel Pestana de. **Direito Bancário**. 4. ed. São Paulo: Almedina, 2022. (Kindle).

VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito Civil: contratos**. 17. ed. São Paulo: Atlas, 2017. v. 3.

WANG, Ting; YAO, Jianhua; JOHNS, Jason. A Survey of Algorithmic Transparency in Machine Learning Financial Decision Systems. **AI & Society**, v. 37, n. 2, p. 725-740, 2022.

WORLD BANK. **Financial Consumer Protection and Fraud Prevention 2022**. Washington, DC: World Bank, 2022. Disponível em: <https://responsiblefinance.worldbank.org/en/responsible-finance/financial-consumer-protection>. Acesso em: 1 mar. 2026.

ZHENG, Yunjiao. Bank data protection and fraud identification based on improved adaptive federated learning and WGAN. **Scientific Reports**, v. 15, article 23006, 02 jul. 2025. Disponível em: <https://www.nature.com/articles/s41598-025-06807-y>. Acesso em: 1 mar. 2026.