



**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO**

**CAROLINA LÉA MENDES**

**Evolução da Tecnologia no Setor Bancário**

**São Paulo  
2011**



**FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO PAULO**

**CAROLINA LÉA MENDES**

**Evolução da Tecnologia no Setor Bancário**

Monografia submetida como exigência  
Parcial para a obtenção do Grau de  
Tecnólogo em Processamento de Dados

Orientador: Professora Sandra Harumi Tanaka

**São Paulo  
2011**

Dedico esse trabalho aos meus avós que, enquanto estiveram ao meu lado, me orientaram e me mostraram qual o melhor caminho a seguir dando início na formação da pessoa que sou hoje.

Agradeço, primeiramente, a Deus por ter me dado forças para concluir esse trabalho, a Professora Sandra Harumi Tanaka pela orientação, ao meu marido Alexandre por todo o apoio e dicas que elucidaram as minhas idéias e aos meus amigos que se mostraram felizes por me verem vencendo mais esse desafio.

## **RESUMO**

A Tecnologia oferecida pelos Bancos deixou de ser um diferencial e passou a ser um requisito no mercado financeiro, para a prestação de um serviço de qualidade e captação de novos clientes. Para garantir a qualidade no serviço prestado e oferecer facilidades e comodidade para as pessoas a evolução dos sistemas bancários e as maneiras de se relacionar com o cliente tem passado por varias transformações para se adaptar ao dia-a-dia dos usuários.

Este trabalho apresenta a evolução da tecnologia dentro do Sistema Financeiro e das instituições bancárias, como é utilizado o SPB ( Sistema de Pagamentos Brasileiro), o Internet Banking, a compra de ações pelo Home Broker e a evolução por meio do DDA ( Débito Direto Autorizado) para a realização de transações zelando sempre pela segurança das informações.

Palavras-chave: tecnologia bancária, evolução bancária, mercado financeiro, bancos.

## ABSTRACT

The technology offered by banks is no longer a difference and became a requirement in the financial market, to provide a quality service and attract new customers. To ensure quality service and facilities offer convenience to people and the evolution of banking systems and ways of relating to the client has gone through several transformations to adapt to day-to-day users.

This paper presents the evolution of technology within the financial system and banking institutions, is used as the SPB (Brazilian Payments System), Internet Banking, the purchase of shares by Home Broker and evolution through the DDA (Authorized Direct Debit) to conduct transactions always ensuring the security of information.

Keywords: banking technology, development banking, financial markets, banks.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Sistema de pagamentos brasileiro antes da reestruturação – abril de 2002 .....	15
Figura 2 – Configuração do novo sistema de pagamentos brasileiro – abril de 2002 .....	19
Figura 3 – Número de clientes, Internet e Mobile Banking .....	27
Figura 4 – Contas, clientes de Internet Banking e de Mobile Banking .....	28
Figura 5 – Transações bancárias por origem – 2010 .....	29
Figura 6 – Site da BM&F Bovespa – cursos online .....	38
Figura 7 – Home Broker – Banif .....	39
Figura 8 – Modelo atual de emissão de bloquetos .....	46
Figura 9 – Modelo DDA de emissão de bloquetos .....	46

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Investidores pessoa Física .....	42
Tabela 2 – Investidores no volume financeiro – segmento Bovespa- Mensal .....	43
Tabela 3 – Investidores no volume financeiro – segmento bovespa – Anual .....	43

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

**BC** – Banco Central  
**CIP** – Câmara Bancária de Pagamentos  
**BM&F** – Bolsa de Mercadorias e Valores  
**DDA** – Débito Direto Autorizado  
**SPB** – Sistema de Pagamentos Brasileiro  
**SELIC** – Sistema Especial de Liquidação e Custódia  
**CETIP** – Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos Privados  
**COMPE** – Serviço de Compensação e Cheques e outros Papéis  
**DOC** – Documento de Ordem de Crédito  
**LBTR** – Liquidações brutas em tempo real  
**LDL** – Sistema de Liquidação Diferida  
**STR** – Sistema de Transferências e Reserva  
**CBLC** – Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia  
**TED** – Transferência Eletrônica de Disponível  
**ATM** – Automated Teller Machine ( Máquina do Auto Atendimento)  
**EDI** – Electronic Data Interchange  
**SSL** – Secure Sockets Layer  
**CVM** – Comissão de Valores Mobiliários  
**BOVESPA** – Bolsa de Valores de São Paulo  
**WFE** – World Federation of Exchanges  
**FIAB** – Federação Ibero-Americana de Bolsas  
**IOSCO** – International Organization of Securities Commission  
**SNE** – Sistema de Negociação Eletrônica  
**HTML** - HyperText Markup Language  
**DEBAN** – Departamento de Operações Bancárias e de Sistema de Pagamentos

## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	12
1. SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO.....	13
1.1. Requisitos de um Sistema de Pagamentos.....	13
1.2. Banco Central .....	14
1.3. Evolução do Sistema de Pagamentos Brasileiro.....	14
1.4. Impactos gerados pelo novo Sistema de Pagamentos Brasileiro.....	18
2. INTERNET BANKING .....	21
2.1. Conceitos .....	21
2.2. Vantagens da operações bancárias na Internet .....	24
2.3. As atividades bancárias na Internet .....	25
2.4. Segurança e privacidade .....	25
2.5. Crescimento da adesão – Internet Banking .....	27
3. HOME BROKER .....	30
3.1. Mercado de Capitais .....	30
3.2. Ações .....	30
3.3. História do mercado de ações .....	31
3.4. O mercado de ações e as bolsas de valores no Brasil .....	33
3.5. Bovespa.....	35
3.5.1. Histórico.....	35
3.5.2. Instituto educacional BM&F Bovespa.....	36
3.6. Home Broker .....	38
3.6.1. Definição.....	38
3.6.2. Vantagens do Home Broker .....	40
3.6.3. Riscos do Home Broker .....	40
3.7. Aumento de pessoas físicas na Bovespa .....	42
3.8. Participação do investidores no volume financeiro – Segmento Bovespa .....	43
4. DÉBITO DIRETO AUTORIZADO.....	44 <b>Erro! Indicador não definido.</b>
4.1. Histórico.....	44
4.2. O que é DDA?.....	44
4.3. Objetivo .....	45
4.4. Implantação.....	45
4.5. Funcionamento.....	45
4.6. Benefícios .....	46
4.7. DDA x Débito Automático .....	47

CONCLUSÃO.....	48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E ACESSOS .....	49

## **Introdução**

“ No campo da informática, o desafio maior do que nós esperávamos. O desafio tecnológico, comercial e financeiro é de magnitude realmente desproporcional a tudo que tive oportunidade de enfrentar até hoje.”

Olavo Setubal – 1984

Os primeiros computadores começaram a ser instalados nos bancos em meados da década de 60. A partir de então a evolução da tecnologia foi fundamental para promover a lucratividade e obter uma vantagem competitiva em cima dos concorrentes, sempre com uma nova estrutura de serviços e custos.

O desenvolvimento tecnológico dos bancos trás diversos benefícios ao sistema financeiro e exerce, cada vez mais papel fundamental para a inclusão social do cidadão brasileiro. Praticamente todos os domicílios já têm televisão, o numero de linha de telefônicas fixas e moveis já é maior que a população e os computadores apresentam um cenário de crescente penetração. E a Internet está ao alcance de todos, os bancos por sua vez está oferecendo serviços e canais alternativos que facilite a vida das pessoas em relação aos serviços bancários. O cliente pode estar em qualquer Estado, em qualquer País que através da Internet pode consultar e movimentar a sua conta. Isso também proporcionou mais liberdade de escolhas aos clientes, que escolhe onde investir o seu dinheiro, ter acesso ao Mercado de Ações e maior acesso as informações. E a evolução da tecnologia bancária continua...

# **1. SISTEMA DE PAGAMENTOS BRASILEIRO**

## **1.1 Requisitos de um Sistema de Pagamentos**

Sistema de pagamentos é o conjunto de procedimentos, regras, instrumentos e sistemas operacionais integrados, usados para transferir fundos do pagador para o recebedor e, com isso, encerrar uma obrigação.

Economias de mercado dependem desses sistemas para movimentar os fundos decorrentes da atividade econômica (produtiva, comercial e financeira), tanto em moeda local quanto em moeda estrangeira (BCB,1999, p.1).

Ele é um componente indispensável do que se poderia denominar de infra-estrutura financeira, essencial para o adequado funcionamento de qualquer economia de mercado que dependa da liquidação diária de milhares de transações decorrentes das compras/vendas de bens, serviços e ativos.

Desta forma, um requisito importante de um sistema de pagamentos é a certeza de liquidação de pagamentos efetuados por meio de sua rede de participantes.

A transferência de fundos cursados no sistema de pagamentos deve ser final, irrevogável e incondicional.

Em última análise, estas condições serão observadas quando a transferência de fundos ocorrer nas contas de reservas bancárias que os bancos comerciais mantêm no Banco Central.

Além disso, duas outras características são desejáveis em um bom sistema de pagamentos: integridade e eficiência. A primeira delas refere-se ao fato de que o funcionamento do conjunto depende da operação de cada um de seus componentes, pois uma falha em cada subsistema pode comprometer o todo, colocando em risco a confiança da sociedade nos mecanismos de pagamentos, o que pode causar profundas repercussões econômicas. A eficiência diz respeito à efetividade em termos dos custos econômicos que são incorridos para a execução das funções típicas do sistema de pagamentos. O desenho de uma rede de pagamentos deve contemplar principalmente a redução dos riscos inerentes ao seu funcionamento, entre os quais sobressaem os riscos de liquidação. Estes, por sua vez, compreendem o risco de crédito e o risco de liquidez. O primeiro refere-se à possibilidade de uma das contrapartes de uma transação não cumprir suas obrigações no prazo estabelecido ou em nenhum período posterior. De outro lado, o risco de liquidez resulta do não cumprimento de uma obrigação, por um dos participantes de uma transação no prazo estabelecido, mas que

será cumprida em um momento qualquer após a data preestabelecida, podendo resultar em prejuízos para o segundo participante da transação. Além dos demais tipos de riscos que podem afetar um sistema de pagamentos (operacional, legal, etc.), existe o risco sistêmico, fonte de preocupação cotidiana dos bancos centrais, que pode dar origem a riscos entre fronteiras. Estes fatores têm estimulado um movimento recente no sentido de adaptação dos sistemas nacionais de pagamentos às melhores práticas internacionais. A redução do risco sistêmico tem sido, provavelmente, a principal motivação do Banco Central para proceder às modificações no sistema nacional de pagamentos, sobretudo após as inúmeras dificuldades experimentadas pelo sistema bancário brasileiro de adaptação a um ambiente de taxa de inflação civilizada.

## **1.2 Banco Central**

O Banco Central do Brasil desempenha um papel fundamental no processo de reestruturação do sistema de pagamentos brasileiro, possuindo as atribuições de zelar pelo bom funcionamento e integridade do sistema financeiro e conduzir adequadamente a política monetária nacional.

## **1.3 Evolução do Sistema de Pagamentos Brasileiro**

O sistema de pagamentos consiste num conjunto de instrumentos, procedimentos e regras que possibilitam a transferência de recursos financeiros entre agentes não bancários, bancos e o Banco Central, como foi previamente discutido. Além disso, os sistemas de pagamentos têm o papel de instrumentalizar a política monetária. No Brasil, o sistema de pagamentos anterior a abril de 2002 — quando entrou em vigor o novo sistema — era composto, como esquematizado na figura abaixo, por quatro câmaras de compensação:

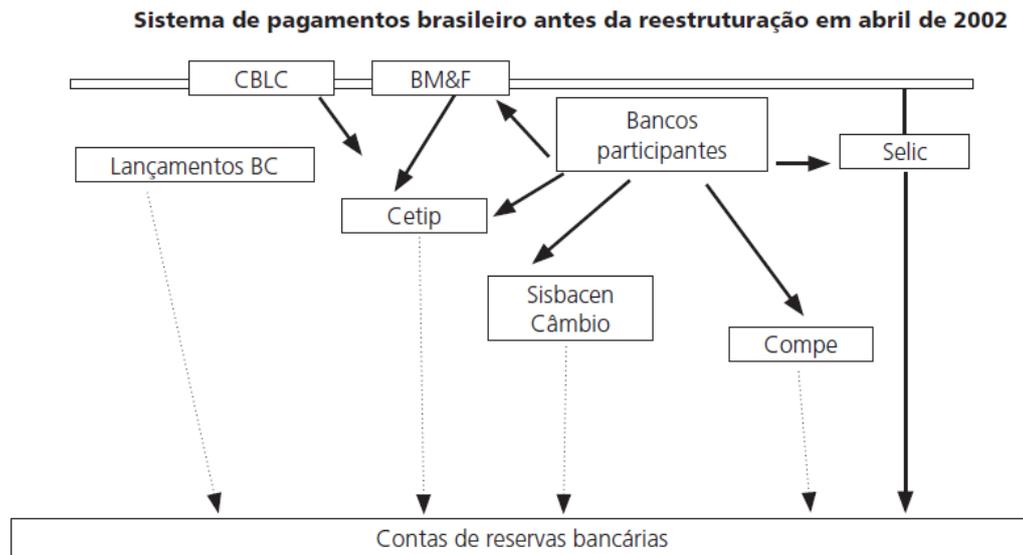


Figura 1 : Sistema de pagamentos brasileiro – antes da implantação de abril de 2002

- Selic (Sistema Especial de Liquidação e Custódia): realizava as transações primárias e secundárias, envolvendo títulos públicos federais, alguns títulos estaduais e municipais, e as transações de compra ou de venda de CDI (Certificado de Depósito Interbancário). A liquidação financeira era defasada pelo valor líquido multilateral (LDL).
- Cetip (Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos Privados): efetuava o controle das negociações de títulos privados e alguns títulos públicos. A liquidação também era defasada e processada pelo valor líquido multilateral e a transferência da reserva bancária para a conta corrente da instituição financeira se dava um dia após a contratação (D+1). Essa câmara também se encarregava das mensagens de liquidação financeira das bolsas de valores e da Bolsa de Mercadorias e Futuros (BM&F) para movimentação das contas de reservas bancárias do Banco Central.
- Câmbio (Sistema de Câmbio): realiza transações interbancárias em moeda estrangeira. A liquidação da moeda nacional era defasada e processada pelo valor bruto (uma a uma) geralmente dois dias após a negociação.

O registro da liquidação em moeda nacional era feito no Sistema do Banco Central ou Sisbacen, o qual movimentava as contas de reservas bancárias dos bancos envolvidos. Na realidade, esse sistema não consistia numa câmara de compensação tradicional.

- Compe (Serviço de Compensação de Cheques e Outros Papéis): tinha por responsabilidade a compensação de cheques e outros papéis, como documentos de ordem de crédito (DOC), bloquetes de cobrança, cartões de crédito etc. A liquidação era defasada e processada pelo valor multilateral, acontecendo no dia seguinte ao da compensação, no caso de cheques de valor igual ou superior a um determinado limite. Esse sistema de pagamentos apresentava-se bastante vulnerável, uma vez que a maior parte das liquidações ocorria por meio da Compe, que era desprovida de instrumentos de controle de riscos. O Banco Central passava a assumir toda a responsabilidade dentro da cadeia de pagamentos. Portanto, ele ficava suscetível a riscos sistêmicos, em caso da falta de cumprimento da liquidação por um ou mais integrantes do sistema. Além do mais, as câmaras de compensação não possuíam mecanismos de proteção que assegurassem a liquidação de todas as operações, na hipótese de falência de um participante. Havia também um elevado intervalo de tempo para a liquidação nas bolsas, reduzindo sua competitividade internacional na atratividade de investidores externos. Com a finalidade de tornar o sistema de pagamentos brasileiro mais seguro e adequado à realidade da economia brasileira, o Banco Central adotou um novo sistema que entrou em operação em 2002. A partir da introdução das novas regras, os saldos negativos na conta de reservas bancárias não foram mais permitidos em qualquer momento. Esse fato implicou duas mudanças a salientar:
  - os sistemas de compensação e liquidação, administrados pelo BC, passaram a efetuar a liquidação de operações via sistemas LBTR. Para isso, foi estruturado o STR (Sistema de Transferência de Reservas) com reformulação da câmara Selic;
  - foram adaptados e criados novos sistemas, no âmbito privado, para assegurar que eventuais riscos na compensação e liquidação de operações permanecessem restritos a esse segmento da economia.

A partir disso, surgiram as câmaras privadas de ativos — renda fixa, renda variável, câmbio e derivativos — e câmaras privadas de pagamentos, as quais passaram a operar os sistemas LDL. A figura 2 mostra a inter-relação das instituições financeiras com as câmaras, os prestadores de serviços e o Banco Central, a partir da adoção do novo sistema de pagamentos brasileiro. O Sistema de Transferências de Reservas (STR) passou a ser o centro do processo, organizando e administrando as transferências de recursos entre as contas de reservas bancárias, as contas de liquidação de câmaras e prestadores de serviços de compensação e liquidação e a conta única do Tesouro Nacional. Assim, as transferências interbancárias de fundos são liquidadas pelo STR e pelas seguintes câmaras: Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) e Serviço de Compensação de Cheques e outros Papéis (Compe).

Além disso, o sistema da CIP combina características de liquidação LDL e LBTR, enquanto a Compe utiliza liquidação diferida com compensação multilateral de obrigações. O STR conta ainda com a Selic, que opera com títulos públicos federais e valores mobiliários, com a Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia (CBLIC), que efetua operações com ações, além de atuar como depositária central da Cetip, e, portanto, responde pela liquidação de títulos privados. Ambos os casos efetuam liquidação diferida com compensação multilateral de obrigações, realizada em D+1, exceto para ações, que é D+3. As operações com derivativos e câmbio interbancário são processadas pela BM&F, por meio de dois sistemas: a *clearing* de Derivativos e a *clearing* de Câmbio, com liquidações em D + 1 e D + 2, respectivamente. Há também a Câmara Central Clearing de Compensação e Liquidação S.A., que atua no sentido de compensar e liquidar títulos públicos e privados.

### **1.3 Impactos Gerados pelo novo Sistema de Pagamentos Brasileiro**

A introdução do novo sistema de pagamentos brasileiro trouxe efeitos relevantes sobre o controle de riscos associados à compensação e à liquidação de pagamentos e ativos no país. Houve inovações no que concerne ao gerenciamento e à operacionalização das contas de reservas bancárias pelos integrantes do sistema. A implantação de sistemas LBTR passou a exigir dos bancos a provisão ou a existência de saldo nas contas em qualquer circunstância.

No âmbito do Banco Central, destaca-se a criação do STR, a reestruturação do sistema Selic e a nova modalidade de redesconto de liquidez, o redesconto intradia. O novo sistema de pagamentos brasileiro em operação requereu das instituições financeiras um nível mais elevado de reservas disponíveis no primeiro momento, como se observa na tabela 3. A proporção das reservas bancárias em relação à base monetária passou de 33,3% em abril para 36,1% em maio de 2002. Isso se deveu à adaptação do sistema bancário à exigência de que todas as operações deveriam conter saldo nas contas e seriam contabilizadas pelo seu valor bruto em tempo real. Entretanto, nos meses subsequentes, nota-se que o comportamento das reservas bancárias retornou aos patamares anteriores à reestruturação. Na realidade, as variações das reservas têm sido sensíveis apenas à elevação da taxa de recolhimento dos depósitos compulsórios. Esse fato também é observado no que se refere à base monetária e M1. As mudanças ocorridas estão muito mais relacionadas às condições da política monetária, questões políticas e crises internacionais do que propriamente à alteração do sistema de pagamentos da economia brasileira. Nota-se ainda que a participação do papel-moeda em poder do público e de depósitos à vista tem se mantido relativamente constante ao longo dos dois anos.

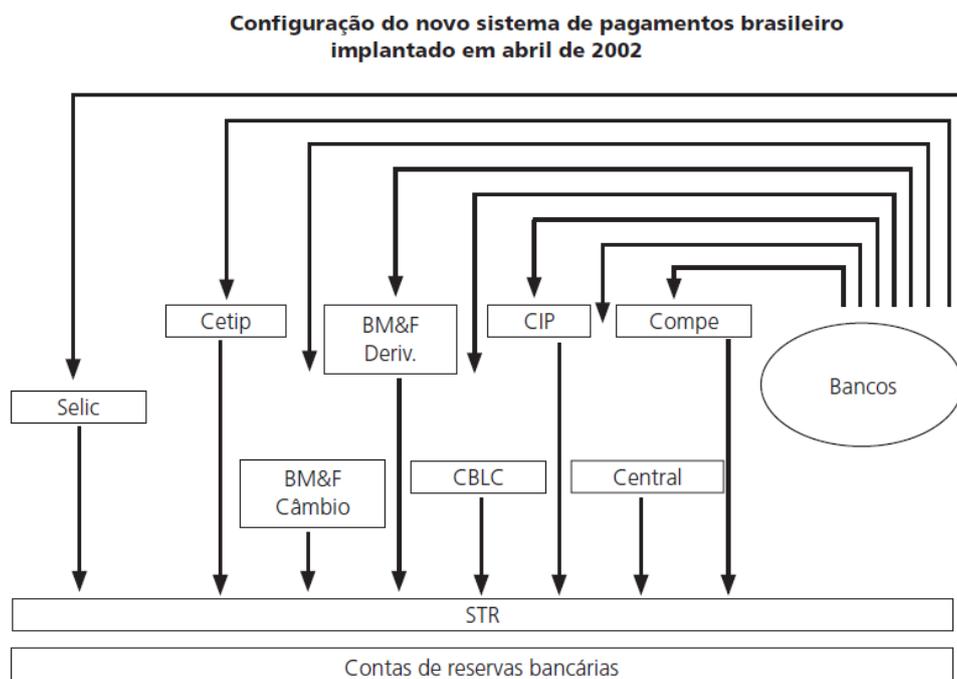
O monitoramento instantâneo das contas de reservas bancárias pelo Banco Central fez com que os bancos participantes do sistema financeiro redobrassem esforços para manter suas contas positivas ao longo do dia.

Para manter em curso as transações efetuadas pelos bancos, o Banco Central passou a exigir depósitos prévios junto às câmaras integrantes do novo sistema. Além disso, a criação da Transferência Eletrônica de Disponível (TED) tem como intuito realizar transferências de grandes valores em tempo real, ou seja, antigamente superiores a R\$ 5 mil e atualmente acima de R\$ 3 mil. Esse fato teria como consequência imediata a redução do risco sistêmico do setor financeiro da economia. O novo sistema de pagamentos brasileiro também impôs mudanças nos segmentos de ações e derivativos. A liquidação das operações desses mercados — que anteriormente era feita na Cetip — passou a ser feita diretamente pelo sistema de transferência de reservas. Para Santos (2002) e Goldfain (2002), a nova versão do SPB eliminou certo tipo de monopólio que vigorava no sistema financeiro nacional. A Cetip respondia pela custódia de títulos de renda fixa privados, a CBLC pelas ações e a Bolsa de Mercadorias e Futuros pelos mercados futuros e derivativos. A implantação do novo sistema permitiu maior flexibilização nas transações e na organização do próprio mercado. Esse

sistema teve como implicação também alterações nos procedimentos relativos ao controle e à distribuição do meio circulante e dos conceitos envolvidos no cálculo dos recolhimentos compulsórios.

Em síntese, a reestruturação do sistema de pagamentos, de forma global, apresentou vantagens e desvantagens ao sistema financeiro. No que se refere às vantagens, observa-se:

- A liquidação plena das ordens de pagamentos;
- A redução do tempo decorrido entre o início da transação e sua liquidação final;
- A adoção de práticas internacionais, oferecendo maior segurança ao investidor estrangeiro;
- O surgimento de novas oportunidades de negócios para as instituições financeiras. Por outro lado, as desvantagens do novo sistema referem-se ao alto custo de implantação e ao custo adicional de manter reservas bancárias.



Fonte: Andima (2002: 18).

Nota: BM&F, Bolsa de Mercadorias e Futuros; Central, Central Clearing de Compensação e Liquidação S.A.; Cetip, Central de Custódia e de Liquidação Financeira de Títulos Privados; CIP, Câmara Interbancária de Pagamentos; Compe, Serviço de Compensação de Cheques e Outros Papéis; CBLC, Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia; Selic, Sistema Especial de Liquidação e Custódia; STR, Sistema de Transferência de Reservas.

Figura 2 : Configuração do novo sistema de pagamentos brasileiro – implantado em abril de 2002

## 2. INTERNET BANKING

### 2.1 Conceitos

Nos anos 80 houve a invasão dos computadores pessoais, ou PC's. Pequenas empresas tinham acesso à informática, antes disponível somente para médias e grandes empresas que poderiam pagar os altos custos da automação. Computadores invadindo escritórios e à casa das pessoas era o que faltava para se concretizar o futuro dos bancos com o home banking. Na época os bancos já haviam feito estudos para utilizar o telefone e a televisão a cabo como canais para o desenvolvimento do Home Banking. Porém as atenções estavam voltadas para os PC's mais adaptáveis para a conexão com os computadores centrais dos bancos. Até o início dos anos 90 as estratégias do Home Banking mais utilizadas eram:

- Softwares próprios fornecidos pelos bancos – através de disquetes
  
- Software de administração financeira ( Money, da Microsoft por exemplo) que se conectavam aos sistemas dos bancos pela linha telefônica
  
- Serviços bancários “online”, de caráter genérico, apoiados em plataformas também genéricas, como videotextos no caso do Brasil

Porém essas estratégias de Home Banking não obtiveram sucesso devido a falta de adesão dos usuários. A tentativa com o home Banking via PC, com conexão discada, também falhou porque apenas uma parcela dos PC's domésticos estavam equipados com modem, necessário para a conexão com os computadores dos bancos. Neste modelo os bancos desenvolviam software proprietários e distribuíam a seus clientes por meio de disquetes, o que exigia complexos sistemas de distribuição ou download desses softwares e custosos serviços de atendimento e suporte aos usuários, isso porque sempre tinha uma ou outra incompatibilidade, um ou outro problema de configuração. Era um trabalho muito grande para os bancos.

Mesmo assim, os grandes bancos de varejo investiram na idéia do Home Banking, com divulgação em campanhas pela televisão e outras mídias, o que além de reforçar a imagem de “Banco do Futuro” no imaginário dos clientes, ajudava no posicionamento de

líderes na utilização dos canais eletrônicos. Continuavam insistindo para não perder a pose de pioneiro tecnológico.

Se o Home Banking não decolava ainda, este estímulo a utilização de canais eletrônicos, como os ATM e sistemas EDI continuavam forte. O Office Banking, um Home Banking dirigido às empresas, vinha crescendo entre os clientes Pessoa Jurídica e sua adoção também justificava os investimentos feitos na conexão dos PC's com os bancos.

Em 1994 a Internet se abriu para o mundo comercial e surgiu o banco virtual, acessado por milhões de clientes de suas casas ou escritórios. Os clientes não precisavam mais de nenhum software extra do banco escolhido e passaram a ter acesso através da Web, às suas informações bancárias de qualquer computador, a qualquer hora e fazer download de suas informações para o uso do software de gerenciamento de sua preferência. Os bancos passaram a manter o controle dos acessos dos seus clientes e também da interface que o usuário utilizava para acessar a sua conta. A adesão a Internet fez com que os serviços bancários remotos se consolidassem. Os sites dos bancos, até o atual momento, eram páginas apenas informativas com conteúdos institucionais, endereços de agências e informações sobre produtos e serviços. Com o aumento dos acessos da Internet e o aumento da interatividade com os usuários fez com que os bancos desenvolvessem e passassem a fornecer aos clientes acessos a informações de sua conta, como saldos, pela Web, ainda em meados da década passada, surgiu o Internet Banking.

Das iniciais consultas das informações das contas, saldo e extratos, em pouco tempo o Internet Banking evoluiu para oferecer diversos serviços, alguns exemplos são: transferências, pagamentos de contas, aplicações, resgates de investimento, solicitações de crédito, talões de cheques, solicitações de cartões, faturas de cartões de crédito e até mesmo apostas na loteria. O sucesso do Internet Banking levou a alguns bancos fazerem acordo com lojas de varejo e hospedar banner e sites destes.

As vantagens para os bancos da utilização do Internet Banking é o baixo custo operacional, diminuindo também o fluxo de pessoas dentro das agências bancárias, há também a possibilidade de conhecer melhor os clientes, quais são as suas preferências e quais os produtos que lhe interessam, incrementam as vendas e suprem as expectativas dos clientes fomentando a sua lealdade. Porém, também houve preocupações, pois, a Internet era novidade, e convencer os clientes que estavam acostumados a ir nas agências para efetuar as suas transações a utilizar e confiar no Internet Banking foi muito difícil. Os bancos investiram

muito em segurança das informações que eram disponibilizadas na Web ao mesmo tempo simplificando as operações bancárias e serviços oferecidos pelos portais de auto-atendimento, que eram razoavelmente complexos. Essas preocupações foram superadas e surgiram muitas comodidades para os clientes. Já no início da década de 2000 uma quantidade significativa de serviços bancários estava disponível nos sites dos bancos.

Um ponto interessante é a influencia da Internet na automação bancaria. Quando surgiu a Web acreditavam que era um ambiente inseguro, que seria muito difícil a circulação de informações, principalmente as informações bancarias que são muito sigilosas. Entretanto, os bancos investiram e aperfeiçoaram os seus processos de segurança com base nas técnicas que haviam desenvolvido para outros canais, adaptando-as ao trafego de dados em uma rede que não estava mais em seu domínio. Se ainda hoje a segurança é um dos principais aspectos de preocupações dos usuários na utilização da Internet, pode-se dizer que muito da evolução que se assistiu nos últimos anos se deve a entrada dos bancos como prestadores de serviços via Internet. Outro aspecto interessante é que a Internet é um fator determinante dos bancos em relação a disseminação de suas informações e na sua própria estrutura tecnológica. Nos anos 90 a Internet era apenas um canal que oferecia serviços apenas, no início dos anos 2000 as Intranet's dominavam as plataformas internas de comunicação bancária. Atividades bancárias do cotidiano, integração de parceiros internos e externos, divulgação de informações e consultas, são apenas alguns dos exemplos das soluções propostas pelos bancos na da utilização da Intranet.

A transformação na realidade tecnológica dos bancos pode ser notada em vários aspectos, como crescimento significativo no volume do processamento interno ao banco, maior agilidade de resposta e soluções de problemas, conexão rápida nas agências e suas outras áreas, e utilização da Internet em ATMs para efetuar as transações online. Nesse ponto é interessante destacar que um diferencial dos bancos brasileiros é o nível de integração de todos os canais oferecidos para o acesso do cliente ao banco.

O Internet Banking também teve muita influencia dos clientes que utilizavam a Internet para acessar, pois a base de usuários inicialmente foi de alto poder aquisitivo e elevada formação cultural. Caracterizada por ser utilizada por clientes exigentes e com alta capacidade para critica a tudo que lhe fosse oferecido. Os internautas sempre foram considerados um público independente, exigente, determinado e consciente de suas escolhas capazes que resolver as suas tarefas de forma autônoma. Essa característica deu origem a

muitos serviços oferecidos pela Internet, como por exemplo, sites de investimentos financeiros – Home Broker que o usuário tem a liberdade e poder de escolha.

Os novos desafios para os bancos são na perspectiva da automação bancária. É importante a expansão para novos canais, como a telefonia celular. A necessidade de um numero muito grande de usuários de celular com baixo acesso a serviços financeiros abre uma janela de oportunidade para a bancarização de uma população até agora inatingível. O desafio é adaptar o sucesso do modelo dos correspondentes não bancários com a telefonia móvel, como instrumento de pagamentos, trazendo para a realidade os bancos oferecendo serviços a enorme massa de clientes hoje portadora de telefones celulares, conectados às operadoras de tecnologia móvel.

## **2.2 Vantagens das Operações Bancárias na Internet**

As vantagens que o cliente pode ter utilizando o Internet Banking, segundo o Banco Central são:

- Proporcionar maior comodidade e autonomia ao cliente, que pode consultar em tempo real a sua conta, de qualquer lugar, pela Internet
- Desburocratização de serviços, facilitando a vida do cliente, dispensando sua presença física no estabelecimento, evitando filas e perda de tempo realizando operações bancárias
- Diminuição de custos fixos de manutenção de uma agência bancária, especificamente nas despesas de pessoal
- Alcance geográfico, pelo fato da Internet atingir o mundo todo, podendo fornecer serviços em grande escala
- Diminuição de riscos de assaltos, porque há um menor movimento de pessoas, moeda e serviços nas agências bancárias

### **2.3 As Atividades Bancárias na Internet**

Os serviços oferecidos pelos bancos, através do Internet Banking, conforme pesquisa em sites de diversas empresas do setor, são:

- Consultas de saldo e extratos, além de lançamentos futuros atualizados
- Pagamentos de bloquitos e convênios de água, luz e telefone
- Transferências para contas do mesmo banco ou outras instituições financeiras
- Aplicações e resgates de aplicações financeiras – utilização do Home Broker
- Solicitações de cartões e alterações de endereço
- Solicitações e desbloqueio de talões de cheques
- Compra de produtos, como Previdência e Seguros de Vida
- Consultas de cartões de crédito – saldo, fatura, limite
- Contratação de linhas de crédito
- Apostas na loteria federal – Mega Sena ( serviço oferecido pela Caixa Econômica Federal)

### **2.4 Segurança e Privacidade**

Os bancos estão investindo e aperfeiçoando o Internet Banking para aumentar a segurança das informações que são utilizadas na Internet, para diminuir os casos de fraudes e proporcionar mais confiança aos seus clientes. Porém os fraudadores estão ficando cada vez mais ousados

Quando utilizamos a Internet precisamos ficar atentos com todas as informações e páginas acessadas. Os bancos não enviam a seus clientes e-mail com links para acessos às suas páginas, e-mails pedindo atualizações de cadastro ou qualquer outro tipo de informações, especialmente os dados pessoais, nome completo e CPF, e dados da conta; e emails com arquivos executáveis anexados.

Para utilizar a Internet com segurança, é necessário que os clientes também tomem algumas medidas para evitar fraudes, como:

- Utilizar computadores efetivamente confiáveis, como computadores pessoais para acessar aos serviços bancários
- Manter programas antivírus atualizados instalados no computador
- Não optar por senhas de fácil dedução e trocá-la periodicamente
- Efetuar compras em sites confiáveis
- Evitar sites arriscados e só fazer transferência para o seu computador de arquivos (*download*) de sites que conheça e cuja confiabilidade seja indiscutível.
- Utilizar sempre as versões mais atualizadas dos programas de navegação (*browser*), pois geralmente incorporam melhores mecanismos de segurança.
- Quando for efetuar pagamentos ou realizar outras operações financeiras, certificar-se de que está no site desejado, seja do banco ou outro qualquer, clicando sobre o cadeado e/ou a chave de segurança que aparece quando se entra na área de segurança do site. O certificado de habilitação do site, concedido por uma certificadora autorizada, aparecerá na tela, confirmando sua autenticidade, juntamente com informações sobre o nível de criptografia utilizada naquela área pelo responsável pelo site (SSL). Não é aconselhável inserir novos certificadores no programa de navegação (*browser*), a menos que conheça todas as implicações decorrentes desse procedimento

- Acompanhar os lançamentos em sua conta-corrente. No caso de constatar qualquer crédito ou débito irregular, entrar imediatamente em contato com o banco.

Se estiver em dúvida sobre a segurança de algum procedimento que executou, entre em contato com o banco. Prevenção é a melhor forma de segurança.

## 2.5 Crescimento da adesão – Internet Banking

A cada ano que passa a bancarização da população brasileira tem aumentado, o número de contas correntes e poupança tem aumentado mais ou menos 6% ao ano. Porém os clientes com Internet têm crescido mais rápido do que o número de contas correntes. Há um destaque para o Mobile Banking, que cresceu 72% de 2009 para 2010

### Número de Clientes, Internet e Mobile Banking

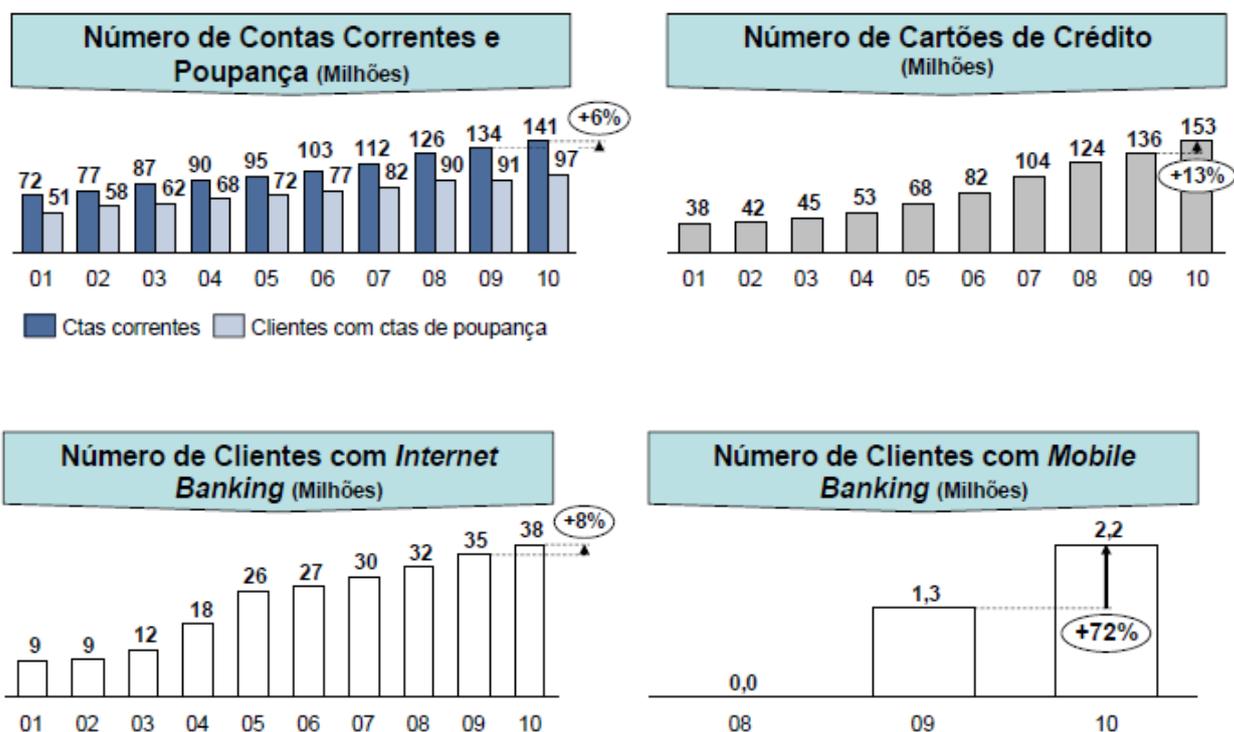


Figura 3 : Número de clientes, internet e Mobile Banking

Fonte: Pesquisa FEBRABAN , Relatório Anual – 2010

## Contas, Clientes de Internet Banking e de Mobile Banking

Milhões	00	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	10 / 09
<b>Contas correntes (1)</b>	63,7	71,5	77,3	87,0	90,2	95,1	102,6	112,1	125,7	133,6	141,3	5,7%
Movimentadas (1)	48,2	53,6	55,7	61,4	66,9	70,5	73,7	77,1	81,7	83,3	88,6	6,4%
Não movimentadas (1 e 2)	15,5	17,9	21,6	25,6	23,3	24,6	28,9	35,0	43,9	50,3	52,7	4,6%
<b>Contas de poupança (3)</b>	45,8	51,2	58,2	62,4	67,9	71,8	76,8	82,1	90,0	91,1	97,2	6,7%
<b>Clientes com Internet Banking (4)</b>	8,3	8,8	9,2	11,7	18,1	26,3	27,3	29,8	32,3	35,1	37,8	7,6%
Pessoas Físicas								25,3	27,5	30,2	32,3	6,9%
Pessoas Jurídicas								4,5	4,8	4,9	5,5	11,9%
<b>Clientes com Mobile Banking (5)</b>										1,3	2,2	71,4%
Pessoas Físicas										1,3	2,2	70,2%
Pessoas Jurídicas										0,0	0,0	171,0%

Fontes:

- (1) Fonte: Banco Central do Brasil
- (2) Contas inativas há mais de seis meses
- (3) ABECIP - Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança
- (4) FEBRABAN
- (5) FEBRABAN

Figura 4 : Contas, clientes de internet Banking e Mobile Banking

Fonte: Pesquisa FEBRABAN , Relatório Anual – 2010

Para efetuar transações os clientes também tem optado pelo Internet Banking até mesmo para evitar o deslocamento até as agências bancárias evitando também a incidência de roubos, conhecidos como “ Saidinhas de Bancos” , conforme gráfico abaixo as transações através do Internet Banking tem crescido cerca de 2,5% a 3% ao ano.

## Transações Bancárias por Origem

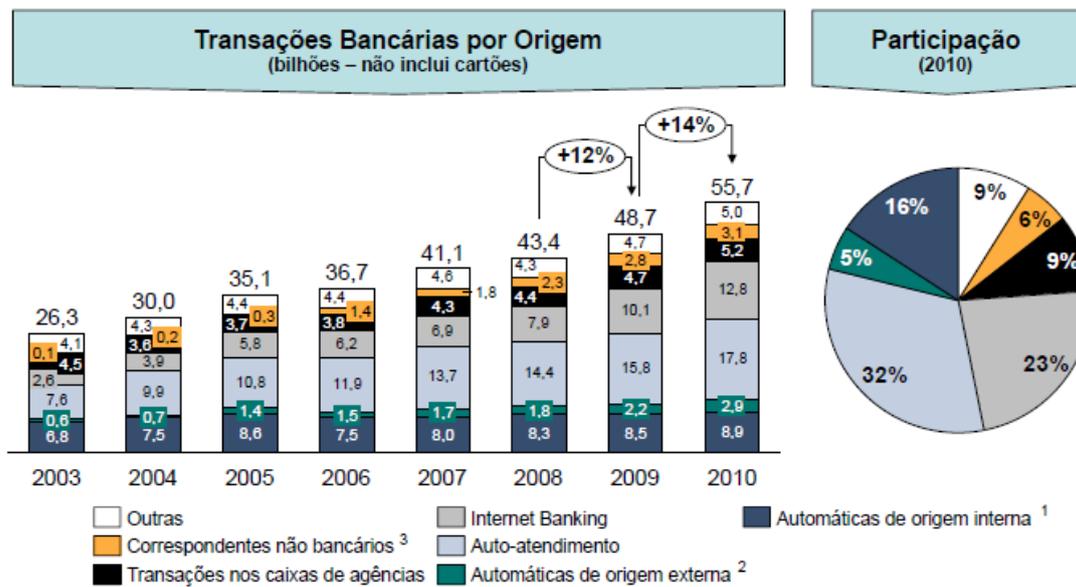


Figura 5 : Transações bancárias por origem - 2010

Fonte: Pesquisa FEBRABAN , Relatório Anual – 2010

### **3 -HOME BROKER**

#### **3.1 Mercado de Capitais**

O mercado de capitais é um segmento do mercado financeiro onde se realizam as operações de compra e venda de ações, títulos e valores mobiliários, efetuadas entre empresa, investidores e/ou poupadores, viabilizando a transferência de recursos financeiros entre tomadores (companhias abertas) e aplicadores (investidores) destes recursos. Essa transferência ocorre por meio de operações financeiras que podem se dar diretamente entre companhias e investidores ou pelos intermediários financeiros.

Os principais títulos negociados no mercado de capitais são os representativos do capital de empresas – as ações – ou de empréstimos tomados, via mercado, por empresas – *debêntures* conversíveis em ações, bônus de subscrição e *commercial papers* – que permitem a circulação de capital para custear o desenvolvimento econômico.

#### **3.2 Ações**

Uma ação é um título negociável que representa uma fração mínima do capital social de uma empresa de capital aberto, ou seja, empresa do tipo S/A. (Sociedade Anônima). O detentor de uma ação – acionista - não se torna um credor da empresa, mas sim um de seus proprietários, vira um “sócio” da empresa e como tal, possui direito à participação nos resultados proporcionalmente ao número de ações que detém. (Piazza, 2005)

O surgimento do Mercado de Ações começou em economias amplamente desenvolvidas. As empresas, de capital aberto, que participam desse mercado, estarão oferecendo suas ações ao público, nas Bolsas de Valores, no caso do Brasil, na BOVESPA. As empresas abrem o capital com o objetivo de captar novos recursos. Nesse caso, a empresa fica livre dos juros dos bancos e das financeiras e passa a ter a Bolsa como fonte permanente de recursos. A Bolsa de Valores também tem o papel de fiscalizador no Mercado de Ações, junto com outros órgãos governamentais.

No caso do Brasil, trata-se da BOVESPA e da CVM (Comissão de Valores Imobiliários). A CVM é uma entidade autárquica, vinculada ao Ministério da Fazenda. O órgão atua como fiscalizador de todo o mercado, assim como das Sociedades Corretoras

(CTVM), e distribuidoras de Títulos e Valores Mobiliários (DTVM), e tem como uma de suas funções assegurar o funcionamento eficiente e regular dos mercados de bolsa.

Conforme o site da Bovespa (2011) existem dois tipos de ações:

➤ **Ordinárias**

Proporcionam participação nos resultados da empresa e conferem ao acionista o direito de voto em assembléias gerais.

➤ **Preferenciais**

Garantem ao acionista a prioridade no recebimento de dividendos (geralmente em percentual mais elevado do que o atribuído às ações ordinárias) e no reembolso de capital, no caso de dissolução da sociedade.

Segundo SALLES (1991), os preços das ações são influenciados por vários tipos de informação (preços passados, lucros futuros, volatilidade, índices econômico financeiros da análise fundamentalista, variáveis econômicas, fatores políticos, etc.).

*“O mercado de ações os preços das ações refletem as expectativas dos agentes econômicos com relação às perspectivas do país e o desempenho das empresas e as mudanças que ocorrem no país aumentam ou diminuem a confiança nas empresas aberta e influenciam no preço de suas ações.”* (Cavalcante e Misumi, 2005, pg. 87).

Os investimentos no mercado acionário advêm da expectativa de ganhos decorrentes do rendimento das ações adquiridas e especula sobre a possibilidade de rendimentos futuros e valorização do papel, sempre dependente do comportamento do mercado.

### **3.3 História do Mercado de Ações**

Para melhor compreender o mercado de ações brasileiro é importante conhecer um pouco de sua história:

Final dos anos 50 – ações eram vendidas de porta em porta a investidores

individuais. Principalmente empresas como a DELTEC e a IBEC, ambas criadas por empresários norte-americanos, foram pioneiras na criação de um sistema de distribuição de ações e fundos mútuos no Brasil, usando apoio bancário

1964 - grandes reformas nos mercados financeiros pela legislação específica, com a criação do Banco Central, com um Departamento especializado em Mercado de Capitais (1965). A Lei 4380 de 21/8/64 instituiu a correção monetária para os depósitos de poupança

1971 - A queda da Bolsa interrompeu o processo de crescimento, essa queda foi causada pelo movimento especulativo, conhecido como "boom de 1971", tendo curta duração. As cotações das ações em bolsa e a participação dos investidores no mercado foram se recuperando ao longo da década de 70.

1976 - Presidente Ernesto Geisel considerando o mercado de capitais como instrumento essencial para o desenvolvimento econômico e social, aprovou uma reforma destacando os seguintes pontos:

- Nova Legislação Societária focada numa maior proteção ao acionista minoritário e tornando possível a emissão de novos instrumentos de dívida para capitalizar as empresas;
- A criação da Comissão de Valores Mobiliários para regular o mercado de capitais, novas emissões, auditorias independentes, corretoras, etc. Estímulo à auto-regulação pelas bolsas de valores;
- Uma estrutura de investidores institucionais para construir um sólido suporte para o mercado operar. Ficou evidente que uma das razões para a ruptura do mercado, antes e depois da crise, foi a inexistência de investidores institucionais que pudessem operar de uma forma contra-cíclica. Uma das mais importantes iniciativas junto à esse segmento de investidores institucionais foi a regulação dos Fundos de Pensão. (Na medida em que alguns, como a Previ do Banco do Brasil,

já existiam sem nenhum arcabouço regulatório), que foram obrigados a investir um mínimo de 20% do seu patrimônio, em ações (1978);

- Abertura gradual do mercado para investidores estrangeiros operarem no mercado, inicialmente apenas pelas instituições e fundos especialmente criados, e posteriormente também individualmente (1975). Vale lembrar que a BM&F não existia e instrumentos que hoje são usados para atuar nesse mercado eram desconhecidos ou não utilizáveis em nosso mercado.

Mesmo com todos esses incentivos, o mercado de capitais não teve o crescimento esperado, ainda que em alguns momentos tenha havido um aumento na quantidade de companhias abrindo seu capital e um volume razoável de recursos captados pelas empresas através de ofertas públicas de ações durante a década de 1980.

### **3.4. O Mercado de Ações e as Bolsas de Valores no Brasil**

O mercado acionário conforme Assaf Neto (2005), pode ser subdividido em dois mercados básicos de negociação de títulos, o primário e o secundário. No mercado primário, os recursos são remetidos diretamente para as empresas, por meio da emissão inicial de ações e o mercado secundário, o qual consiste na negociação mútua das ações entre investidores, identificada nas negociações que se efetuam nos pregões das bolsas de valores. O mercado secundário é de fundamental importância, pois é o grande responsável pelo valor de mercado de ações e conseqüentemente do valor da empresa. Pode-se dizer que o mercado é quem dita todo o comportamento das ações de uma empresa, pois por meio da oferta e da procura das ações negociadas o preço do ativo ganha ou perde valor. O mercado secundário proporciona encontros de negócios, liquidez, familiarização com os emissores e respectivas companhias, além de incentivar os indivíduos que possuem capitais e pretendem investir em ações, facilitando a compra.

Fabozzi (1994) classifica ainda o terceiro e o quarto mercado, sendo no terceiro mercado, negociadas opções que estão listadas na bolsa e no quarto, opções que são negociadas diretamente entre seus possuidores.

O Brasil, em 2001, com a finalidade de fortalecer seu mercado acionário e se preparar para a globalização dos negócios, concluiu um acordo histórico para integração de

todas as bolsas brasileiras em torno de um único mercado de valores, o da Bovespa (CAVALCANTE e MISUMI, 2002).

A Bovespa, a partir de 2007, é constituída na forma de sociedade anônima, que desempenha uma função econômica importante, pois complementa a atuação do mercado primário, sendo suas atividades fiscalizadas e normatizadas pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM). De acordo com Gomes (2001, p. 2), as bolsas de valores “são instrumentos de democratização do capital e palco natural do programa de privatização de empresas estatais e também são instituições que sempre regularam por uma atuação firme em defesa do fortalecimento do mercado nacional”.

É essencialmente nas bolsas de valores que ocorre o funcionamento do mercado secundário, as quais viabilizam aos investidores a oportunidade de realizarem novos negócios com títulos anteriormente emitidos.

Nas bolsas de valores, as negociações com ações podem ser processadas de duas maneiras, conforme Cavalcante e Misumi (2002):

- Viva voz, onde são lançadas as ofertas de compra e venda de ações com suas características;
- Sistema eletrônico de negociação, onde, por meio de terminais de computadores, as sociedades corretoras executam as ordens de seus clientes, sem necessidade de estarem presentes nos pregões das bolsas.

Além da função básica de oferecer um mercado para a cotação dos títulos nelas registrados, nortear e fiscalizar os serviços prestados por seus membros, promover a divulgação de informações sobre as empresas e sobre os negócios que se realizam sob seu controle, as bolsas de valores propiciam liquidez às aplicações, por intermédio de um mercado contínuo, representado por pregões diários. As bolsas de valores atuam com diversos tipos de mercado, tendo como preocupação a preservação dos valores éticos nas negociações realizadas em seu âmbito e a divulgação rápida e eficiente dos resultados de todas as transações realizadas. Cavalcante e Misumi (2002) citam que:

*[...] o objetivo social das bolsas de valores, entre outros, é manter local adequado ao encontro de seus membros e à realização, entre eles, de transações de compra e venda de títulos e valores mobiliários sem mercado livre e aberto, especialmente organizado e fiscalizado por seus membros, pela autoridade monetária e, em especial, pela CVM.*

## **3.5 Bovespa**

### **3.5.1 Histórico**

A Bolsa de Valores de São Paulo – BOVESPA – é o maior centro de negociações com ações da América Latina. Fundada em 23 de agosto de 1890, a BOVESPA surgiu numa época em que a bolsa de valores era uma instituição pouco conhecida pelo público. A BOVESPA concentra hoje, cerca de 70% do volume negociado da região. (Cavalcanti, Misumi e Rudge, 2005). De acordo com a Companhia Brasileira de Liquidação e Custódia (CBLIC), em outubro de 2007, a BOVESPA deixou de ser uma instituição sem fins lucrativos e abriu seu capital, se tornando uma empresa S/A. Passou por uma reestruturação societária em agosto de 2007 e foi criada a Bovespa Holding. A Bovespa Holding tem como subsidiária tanto a Bolsa de Valores de São Paulo como a CBLIC. A Bolsa de Valores de São Paulo, que só passou a ter esse nome a partir de 1967, mantém um papel importante diante dos mercados internacionais, e atua na World Federation of Exchanges (WFE), na Federação Ibero-americana de Bolsas (FIAB) e na International Organization of Securities Commission (IOSCO). A BOVESPA atenta para o desenvolvimento econômico e tecnológico do país. A instituição é responsável por projetos para ajudar na educação e disseminação da cultura de investimentos pelo Brasil e também foi a responsável pelo surgimento e desenvolvimento no Mega-Bolsa, Home-Broker, After-Market e Novo Mercado. O Mega-Bolsa surgiu em 1997 ampliando o volume de processamento de informações, substituindo o Sistema de Negociação Eletrônica (SNE) – *Cats*, e tornando possível a criação do Home Broker em 1999, no mesmo ano foi criado também o After-Market, o que também colaborou para a entrada de investidores menores no mercado. Em 2000, com o intuito de fortalecer o Mercado Acionário Brasileiro e se preparar para a globalização dos negócios, a BOVESPA concluiu um acordo histórico para integração das bolsas brasileiras em torno de um único mercado de valores, o da BOVESPA.

A partir daí, um grande número de empresas começou a ter interesse em abrir o seu capital em bolsa, como forma de captar recursos.

Em 2006, com nova tecnologia e infra-estrutura implantada com parceria com empresas como: Intel, HP e Microsoft, a BOVESPA conseguiu reduzir seus custos de manutenção e maior adaptação ao aumento do volume na Bolsa. A BOVESPA, com a intensa busca para aperfeiçoamento visando à qualidade dos serviços prestados aos investidores e companhias abertas, criou um sistema de cadastro das empresas listadas na bolsa e cotadas nos pregões, facilitando a busca. Assim, o público tem acesso a todo tipo de informação referente à empresa buscada. Informações como: demonstrações financeiras, proventos pagos, fatos relevantes, comunicados ao mercado e até eventos marcados. Tudo visando à transparência com os investidores.

### **3.5.2 Instituto Educacional BM&F Bovespa**

A popularização de ações que vem sendo desenvolvido pela BOVESPA. Com o intuito de desenvolver o Mercado de Capitais e, principalmente o Mercado Acionário, para toda a população brasileira tornando, cada vez mais fácil o acesso para qualquer investidor no mercado, deixando de ser um privilégio das grandes instituições financeiras e dos grandes investidores. É oferecido cursos on-line e cursos presenciais sobre o Mercado de Ações, o Mercado de Mercadorias e Futuros e Finanças pessoais. O nível iniciante é gratuito e o nível intermediário varia os valores entre R\$ 120, 00 reais a R\$ 900,00 com a emissão de certificações.

## Cursos on-line e presenciais

- [Investidores](#) | [Empresas e empreendedores](#) | [Profissionais do mercado](#)

### Nível Básico

▶ Finanças pessoais (Educar)	> Gratuito	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Finanças pessoais e mercado de ações			
▶ Módulo 1: Finanças pessoais	> Gratuito	On-line	<a href="#">Acessar</a>
▶ Módulo 2: Mercado de ações	> Gratuito	On-line	<a href="#">Acessar</a>
▶ Como investir em ações	> Gratuito	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Conceitos básicos do mercado de ações	> Gratuito	On-line	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Guia do mercado de ações	> Gratuito	On-line	<a href="#">Acessar</a>

▶ Tesouro direto: investindo em títulos públicos	> Gratuito	On-line	<a href="#">Acessar</a>
--	------------	---------	-------------------------

### Nível Intermediário

▶ Mercado a vista de ações	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Fundamentos macroeconômicos	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Análise fundamentalista	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Gestão de risco de carteiras de ações	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Tributação para o mercado de ações	> R\$ 150,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Análise técnica para o mercado de ações	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Mercado de opções	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Mercado a termo e futuros	> R\$ 320,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Tributação para os mercados derivativos	> R\$ 120,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>
▶ Formação no mercado de ações	> R\$ 900,00	Presencial	<a href="#">Ver detalhes</a>

[« voltar](#)

**CEI** Canal Eletrônico do Investidor

Acesse sua conta. Escolha:

Nome do agente/corretora

Número do agente/corretora

[O que é o CEI?](#) | [Esqueci minha senha](#)



**SOBRE O MERCADO:**

- Horários de negociação
- Calendário do mercado
- Calendário de vencimentos
- Boletim Diário (BD)
- Tributação dos investimentos
- Índices

**PARA EMPRESAS:**

- Como abrir capital?
- Cursos de formação e treinamentos
- Palestras institucionais
- Outras informações

**SOBRE O SITE:**

- Mapa do site
- Termos e condições de uso

**INFORMAÇÕES PARA:**

- Jornalistas (Sala de Imprensa)
- Profissionais do Mercado
- Mulheres
- Jovens e Crianças

**PARCEIRO:**



Figura 6 : Site da BM&F Bovespa que oferece cursos sobre o mercado de ações

Fonte: BM&F Bovespa, 2011

### **3.6 Home Broker**

#### **3.6.1 Definição**

Forma eletrônica de negociação de ações, cujo acesso ao sistema de operações da Bovespa é efetivado pela Internet, na página de uma corretora de valores mobiliários. O Home Broker é um sistema similar ao Home Banking que os bancos disponibilizam aos seus clientes, permitindo o acionista a realizar diversas operações, como compra e venda de ações online, a partir de sua conta bancária via Internet. Trazendo mais facilidades e praticidade ao acionista.

É um canal de comunicação entre os investidores e as sociedades corretoras credenciada na Bovespa, autorizadas para realizar transações oferecem esta ferramenta que permite que o investidor negocie as suas ações, compra e venda, controle e acompanhamento das variações do mercado. O objetivo do sistema é a inclusão de novos pequenos investidores pessoa física para participar do mercado de ações, tornando-o mais popular e acessando de forma mais rápida e segura.

A Bovespa fornece tecnologia necessária para que as corretoras interliguem os seus sistemas de negociação à mesma. Portanto, as corretoras puderam contar com grande diminuição de custo propiciada pelo sistema e possibilitou a expansão da base de investidores, antes dificultada pelo alto custo de administração do passivo.

Além de negociar ações o Home Broker permite ao investidor operar em ativos de outros mercados, como por exemplo, o mercado de derivativos.

O sucesso da ferramenta se dá pela facilidade que o investidor tem em acompanhar diariamente as suas ações, e acompanhar todo o mercado de ações em tempo real para saber os acontecimentos do mercado de maneira geral, além de ser um painel de negociação é também um painel de informativo e consultivo.

O sistema de negociação de ativos é oferecido com um custo reduzido para seus clientes porque as ações são operadas pelo próprio investidor pela Internet, contando com as ferramentas disponibilizadas pela corretora que está vinculado.

O Home Broker no Brasil se iniciou em meados de 1999 com a evolução das ferramentas e técnicas de programação em HTML e com a aplicação do uso da Internet. Permitindo que cada vez mais pessoas tivessem acesso ao mercado acionário e ao mesmo tempo tornar mais ágil e simples a atividade de compra e venda de ações.

Inicialmente o Home Broker contava com a participação de apenas 6 corretoras que disponibilizavam a ferramenta e hoje são mais de 60 corretoras, sendo que 50% são instituições bancárias.

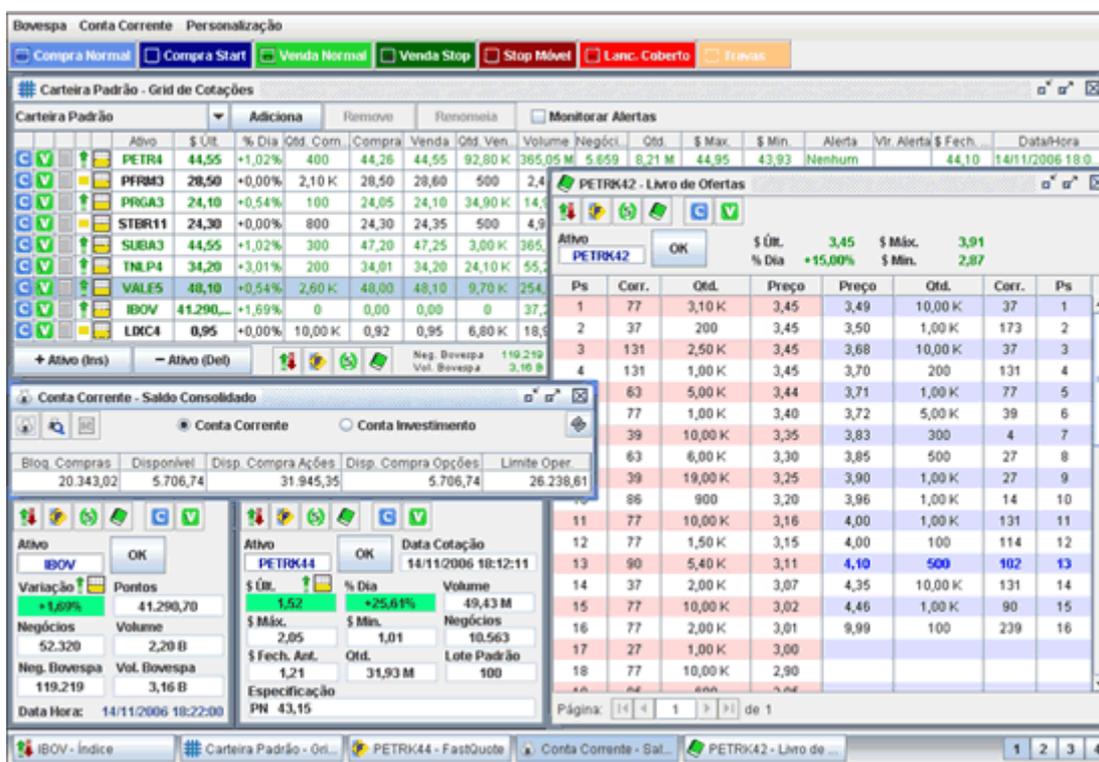


Figura 7 : Home Broker – Banif

Fonte: [https://www.banifinvest.com.br/tr/bi/educacao/manuais/tutorial\\_streamer.jsp](https://www.banifinvest.com.br/tr/bi/educacao/manuais/tutorial_streamer.jsp) (acesso restrito)

### **3.6.2 Vantagens do Home Broker**

Algumas vantagens da ferramenta:

- Agilidade e facilidade no cadastramento e análise da documentação
- Comodidade para o investidor, não sendo necessário visitar uma corretora para acessar o sistema
- Independência de um operador, utilizando a Internet
- Por ser ligado a Internet pode-se fazer comprar de ações de qualquer lugar do mundo, sem custo adicionais
- Acompanhamento do mercado em tempo real e não só de ações e mercado acionário, mas também de índices e de outros mercados, como o mercado de derivativos e futuros
- Envio de ordens imediatas pelo investidor como compra, venda e cancelamentos e recebimento de confirmações de execução
- Acompanhamento do valor das ações em tempo real
- Menor custo de administração
- Notícias, análises e relatórios além de indicações de melhores compradores e vendedores de papel

### **3.6.3 Riscos do Home Broker**

- Mercado Acionário: as ações são consideradas aplicações de alto risco, sendo que não há forma de garantir a rentabilidade do capital investido, pois a sua renda é variável. Diversos fatores influenciam a rentabilidade como administração e saúde da empresa que irá investir, cenário econômico mundial e economia do país, quantidade de

investidores interessados na empresa determinada pela Lei da Oferta e da Procura, quanto maior a procura maior a valorização dos papéis. Por se tratar de um mercado incerto, principalmente para investimentos em curto prazo, muitos economistas e a própria Bovespa aconselha os investidores não dependerem da rentabilidade das ações para utilização imediata. O investidor que optar pelo mercado de ações deve visar aplicar o seu capital em médio e longo prazo para evitar eventuais perdas decorrentes das oscilações do mercado e desvalorização do investimento.

- Riscos Operacionais – Internet: os internautas podem passar por problemas desagradáveis e imprevistos como problemas na conexão local, problemas com a conexão com a corretora e até mesmo com a Bovespa. Em uma ferramenta como o Home Broker, que envolve dinheiro e risco, um minuto pode fazer a diferença podendo o investidor ter prejuízos. Ninguém está livre de imprevistos e mesmo a conexão ser segura, pode haver problemas com a falta de energia elétrica ou problemas no micro utilizado.
  
- Riscos Atrelados ao Ciclo de Liquidação: este risco refere-se a não entrega dos ativos pelos investidores. A CBLC é a responsável pela compensação e liquidação das operações realizadas no mercado à vista da BOVESPA. Assim, qualquer problema de pendência de entrega do ativo é verificado com a CBLC. O investidor faz uma operação de venda, e outra parte fazendo a compra. Desta forma, o ativo que está sendo negociado, o investidor que está vendendo deve estar com as ações disponíveis na conta custódia do mesmo, para poder entregar para o comprador até a data e horário estabelecidos pela CBLC, que são após a liquidação da operação. No mercado de ações, a liquidação financeira de compra e vendas de ações acontece em D+3 sempre. E da mesma forma, a entrega do papel deve ocorrer neste mesmo prazo. Caso não ocorra a entrega das ações compradas pelo investidor, essa situação é normalizada pela CBLC e pela corretora que o investidor trabalha. O investidor que não cumpre com suas obrigações na negociação é cobrado multa. Além disso, a CBLC estorna do investidor prejudicado o valor referente aos papéis não entregues e autoriza recompra do papel a preço de mercado. A CBLC tem até 9 dias para normalizar essa situação e nesse prazo o investidor que não recebeu deve estar ciente para não vender o papel que

ele ainda não tem para evitar gerar novas pendências e o investidor que não entregou as ações, por não tê-las em sua conta no momento da venda, ciente das multas caso haja problemas de liquidação.

### 3.7 Aumento de Pessoas Físicas na Bovespa

A pessoa física está ocupando fatia cada vez maior no mercado. Com o Home Broker, a entrada de pequenos e médios investidores cresceu de maneira significativa conforme a tabela da BM&F Bovespa, 2011 , que mostra o numero de contas pessoa física :

Mês	Investidores Pessoa Física
jul/10	598.352
ago/10	597.560
set/10	630.895
out/10	615.895
Novembro	614.638
Dezembro	610.915
Janeiro	603.512
Fevereiro	600.341
Março	597.014
Abril	596.571
Maió	607.179
Junho	603.259
Julho	598.233
Agosto	595.850
Setembro	593.311

Tabela 1: Investidores pessoa física

### 3.8 Participação do Investidores no Volume Financeiro – Segmento Bovespa

Conforme gráfico abaixo podemos analisar que o número de investidores pessoa física, a cada ano que passa tem aumentado a participação no volume financeiro do segmento Bovespa. Em 1999 o Home Broker foi implantado no Brasil, e desde então tem aumentado a inclusão da pessoa física.

No mês de setembro de 2011 os investidores pessoa física mantiveram a terceira posição no ranking, com aumento em termos percentuais. A primeira posição ficou com os investidores institucionais, que representaram 32,87% do volume total da bolsa, como mostra a tabela abaixo:

<b>Mensal / Monthly</b>	<b>Pes. Físicas / Individuals</b>	<b>Institucionais / Institutional Investors</b>	<b>Estrangeiro / Foreign Investors</b>	<b>Empresas / Private and Public Companies</b>	<b>Inst. Financ./ Financial Institutions</b>	<b>Outros / Others</b>
<b>mai/11</b>	21,70%	32,94%	33,75%	3,40%	7,78%	0,43%
<b>jun/11</b>	20,93%	33,46%	34,74%	1,43%	9,41%	0,03%
<b>jul/11</b>	23,62%	34,81%	32,73%	1,14%	7,63%	0,07%
<b>ago/11</b>	20,16%	32,08%	36,50%	1,47%	9,73%	0,06%
<b>set/11</b>	22,95%	33,82%	33,78%	1,75%	7,66%	0,04%
<b>out/11</b>	20,41%	32,87%	35,92%	1,32%	9,48%	0,01%

Tabela 2: Investidores no volume financeiro – Segmento Bovespa - mensal

<b>Anual / Annual</b>	<b>Pes. Físicas / Individuals</b>	<b>Institucionais / Institutional Investors</b>	<b>Estrangeiro / Foreign Investors</b>	<b>Empresas / Private and Public Companies</b>	<b>Inst. Financ./ Financial Institutions</b>	<b>Outros / Others</b>
<b>1996</b>	9,9%	13,0%	28,6%	3,2%	45,1%	0,2%
<b>1999</b>	15,9%	15,6%	22,3%	6,1%	39,1%	1,0%
<b>2000</b>	20,2%	15,8%	22,0%	4,2%	36,7%	1,1%
<b>2004</b>	27,5%	28,1%	27,3%	3,0%	13,8%	0,4%
<b>2008</b>	26,8%	27,1%	35,3%	2,8%	7,8%	0,1%
<b>2009</b>	30,5%	25,7%	34,2%	2,2%	7,4%	0,1%
<b>2010</b>	26,4%	33,3%	29,6%	2,3%	8,4%	0,1%
<b>2011</b>	21,7%	33,5%	34,3%	1,7%	8,7%	0,1%

\* 2011 – ref a período de jan/2011 a out/2011

Tabela 3: Investidores no volume financeiro – Segmento Bovespa – anual

Fonte: BM&F Bovespa – Relatório Anual, 2011

## **4. DÉBITO DIRETO AUTORIZADO**

### **4.1 Histórico**

O serviço de compensação de cobranças foi regulamentado em 1974, pela Circular número 238 , que divulgou o regulamento de Serviços de Compensação de Cheques e outros Papeis, em substituição ao Regulamento do Serviço de Compensação de Cheques , vigente desde 1966. Vale mencionar o registro de relatório de Atividades do DEBAN – 1979 / 1980:

*“ A criação da compensação de cobranças... a par de evidenciar constante preocupação das Autoridades em atender as exigências de modernização de relacionamento interbancário, consubstanciou importante instrumento para a dinamização das relações comerciais, permitindo a tramitação de documentos próprios pela Câmaras de Compensação, denominados Fichas de Compensação ” .*

Desde então, a compensação de cobranças – e seu documento bloqueto de cobrança, como chamamos hoje – foi incorporando inovações e soluções tecnológicas, como a utilização maciça do que estava disponível para essa evolução. O Banco Central, desde a sua criação, regulamenta o serviço de compensação, posteriormente batizado de COMPE, razão pela qual tem contato direto com os participantes desse sistema, por meio do Departamento de Operações Bancárias.

Em 1983, foi homologada a implantação do Sistema nacional de Compensação – a integração em nível nacional de todas as câmaras - e criado o Grupo Consultivo para Assuntos da Compensação, o Grupo COMPE. O grupo, coordenado pelo Banco do Brasil e com participantes representando as associações de bancos, sempre foi atuante porém nem sempre foi fácil conciliar as posições, a fim de se avançar na implantação ou aperfeiçoamento de serviços e rotinas.

A compensação eletrônica foi regulamentada no fim de 1990, inicialmente para os cheques. Em 1993 foi a vez dos bloquetos de cobrança. Naquela época os bloquetos de cobrança com código de barras só tinha a liquidação nos sistemas locais, e depois nos sistemas integrados. A implantação da “ cobrança eletrônica” seguiu um cronograma, mas houve grande discussão pela preocupação com a concorrência, pois estaria sendo aberta a possibilidade de maior oferta de serviços a clientes, mesmo que não localizados na própria praça de atuação do banco e em praças sem a presença física do banco.

### **4.2 O que é DDA?**

O DDA – Débito Direto Autorizado – é um sistema que os bancos estão desenvolvendo para facilitar o dia-a-dia dos clientes, permitindo que todos os compromissos de pagamentos sejam recebidos eletronicamente por meio dos bancos de relacionamento sendo pessoa física ou jurídica. A “eletronização”do boleto, que se transforma em um documento digital e não mais em um pedaço de papel.

Alem de manter todas as vantagens de um boleto tradicional, incluindo a integração interbancária propiciada por este instrumento, elimina o papel, pois, o boleto eletrônico do DDA estará disponível para pagamento via internet e os valores das transações, a exemplo do que já ocorre hoje, serão automaticamente creditados na conta corrente dos clientes credores.

Foi lançado oficialmente em 19 outubro de 2009 e contou com a participação de 129 bancos ( praticamente toda a rede de bancos comerciais do país que participavam dos serviços de compensação).

### **4.3 Objetivo**

O sucesso do DDA, especialmente entre o publico de pessoas jurídicas, tem como base toda essa organização, planejamento, ambiente colaborativo entre as instituições financeiras e o grande movimento de divulgação do projeto, patrocinado pelos Bancos e a Febraban. Em outubro de 2009 houve muita divulgação em revistas, internet, programas de TV e intervalos comerciais em horário nobre no radio e na TV.

Espera-se conseguir em um curto espaço de tempo a redução de até 40% do numero de boletos impressos. Este novo sistema deve tirar de circulação em torno de 520 milhões de boletos físicos. O impacto do DDA será ainda maior quando alcançar os celulares da população de baixa renda, hoje com baixo acesso a internet, o eu deverá abrir espaço para uma diversificação de serviços ainda maior, com provável influencia no processo de bancarização no país.

### **4.4 Implantação**

Um grupo de estudos foi constituído no final de 2004 a CIP, contando com a participação dos bancos, para elaborar e discutir o modelo de apresentação eletrônica que viria a ser batizado de DDA.

Entre 2004 e 2007, foram intensas as discussões até chegarem no modelo atual: o cliente decide em qual banco vai pagar o boleto, e este consulta a CIP em que estão armazenados os dados e decide se vai autorizar o pagamento.

Ao final de 2007, com a aprovação da implantação do DDA, os bancos e a CIP se concentraram nas alterações e no desenvolvimento de inúmeros sistemas. Um dos grandes desafios envolvendo a implantação do DDA na CIP estava relacionado com o adequado processamento de volumetria expressiva pelos sistemas de informática.

O processo de cadastramento do sacado eletrônico do DDA havia começado em junho de 2009, com a implantação marcada para outubro todos esperavam um grande volume de sacados, porem a estimativa mais otimista apontava para algo em torno de 200 mil. No dia 15 de outubro de 2009 o volume era de 1,3 milhão. Foram feitos muitos testes, mas foi descoberto um problema estrutural no modo como os desenvolvedores escreveram o programa que faz o tratamento e envio de informações de sacados eletrônicos. Do jeito que estava escrito, levaria mais ou menos 60 horas para processar todos os sacados que tinha aderido até o momento. Muito tempo para obter as informações necessárias. Naquela época, havia 25 bancos operando o DDA. O sistema pegava cada item do sacado e explodia em 25 jobs simultâneos e que resultava em 32 milhões de Jobs simultâneos. Impossível. Solução: montar um só arquivo base e utilizar para copiar 25 vezes, trocando apenas o registro que identifica o banco destinatário e fazendo a criptografia na seqüência.

### **4.5 Funcionamento**

O cliente sacado (devedor) deverá optar por ser sacado eletrônico em seu banco de seu relacionamento, podendo ser um ou mais bancos.



Figura 8 : Modelo atual de emissão de bloquetos



Figura 9 : Modelo DDA de emissão de bloquetos

Fonte : Cartilha DDA – FEBRABAN , 2011

#### 4.6 Benefícios

Segundo a Cartilha desenvolvida pela FEBRABAN , o DDa tem de benefícios:

- Não havendo emissão do bloqueto físico, devido a transação ser eletrônica, há a redução do consumo de papel, colaborando com o meio ambiente
- Menos filas nas agências devido a maior utilização de meios eletrônicos, diminuindo o risco de assalto com a menor circulação de papel moeda
- Maior segurança na entrega da cobrança, preservando o sigilo do cliente

- Modernização do Sistema de Pagamento Brasileiro
- Agilidade – permite a redução do prazo para emissão da cobrança
- Conveniência – possibilita que os compromissos sejam autorizados de forma prática
- Eficiência para o mercado – simplificação do processo de recebimentos e pagamentos das empresas

#### **4.7 DDA X Débito Automático**

O DDA consiste em um serviço **apresentação eletrônica** do boleto, não implicando necessariamente em seu pagamento, os clientes que autorizam ou não o seu débito ou agendamento.

O serviço de **Débito Automático** prestado hoje pelos bancos consiste no débito da conta do cliente na data do vencimento, previamente contratado, referente às contas de concessionárias de serviços (água, luz, telefone, gás).

## CONCLUSÃO

Os bancos sempre investiram alto em sistemas e tecnologias para controlar todos os processos e serviços, além de buscar sempre oferecer uma excelente prestação de serviços aos seus clientes, diferenciando dos seus concorrentes.

A partir de 1994 os bancos começaram a investir no Internet Banking, possibilidade dos clientes utilizarem os serviços bancários com comodidade, de onde quiserem através da Internet.

Hoje em dia todos os serviços, desde o mais simples, como por exemplo visualizar extratos e saldos de suas contas até mesmo transferências para outros bancos, recarga de celular e jogos na Mega Sena poder ser feitos. O Internet Banking ofereceu aos seus clientes mais independência e liberdade nas suas escolhas.

Em 1999 surgiu o Home Broker no Brasil, ferramenta que oferece o serviço de negociação de ações online; acompanhamento, compra e venda de papeis são feitos pelos usuários com total liberdade de escolha.

Com toda essa evolução o Sistema de Pagamentos também passou por mudanças, os sistemas operacionais são interligados, todos os bancos e o Banco Central, e para evitar “calotes” surgiu em 2002 o novo sistema de Pagamentos Brasileiro para evitar prejuízos e riscos sistêmicos, mantendo a economia equilibrada e mantendo maior controle sobre todas as operações bancárias e liquidações ocorridas ao longo de cada dia.

Em 2009 surgiu mais uma novidade, a implantação do DDA. Através do Internet Banking o cliente pode escolher inibir a emissão dos seus bloquetes de pagamentos em papel, visando a conscientização da preservação do meio ambiente.

A Evolução da Tecnologia Bancária trouxe muitos benefícios para os cliente, pois em qualquer lugar pode-se efetuar simples serviços, como a consulta de saldo e extratos, além da autonomia de compra e venda de ações. A opção de outros canais alternativos também promove a inclusão de muitos clientes, que antes não tinham acesso a Internet e hoje disponibiliza de utilizá-la para a inclusão da bancarização.

Porém apesar da facilidade que os bancos estão oferecendo aos clientes, a faixa mais idosa do mercado mantém uma resistência ao Internet Banking e até mesmo outros tipos de canais alternativos para efetuar as transações e preferem ir as agências e ser atendidos pelos funcionários do banco, que transmitem mais confiança para eles.

Para os funcionários dos bancos a evolução da tecnologia também trouxe benefícios, pois as informações são consultadas com maior agilidade e o tempo de resposta ao cliente é menor, além da parte financeira e contábil dos bancos terem ficado mais fácil para o controle e resolução de algum tipo de pendência.

E cada vez mais os sistemas tem evoluído para proporcionar maior agilidade nos serviços, sempre visando a opinião dos clientes, o crescimento no mercado e a conquista de novos clientes. O investimento na tecnologia cresce em cada ano que passa, para evitar fraudes e zelar pelo sigilo bancário dos cliente, através da certificação digital e utilização do sistema de biometria para reconhecimento dos clientes. E a Evolução Bancária não termina por aqui, e cada vez mais surgem novas ideias, novos serviços utilizando a maior ferramenta em pró dos bancos: a Tecnologia.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS E ACESSOS

FORTUNA, Eduardo. Mercado financeiro: produtos e serviços. 15ª. Edição. Rio de Janeiro, 2002.

DINIZ, Eduardo Henrique. Evolução e Segmentação no Perfil dos Serviços Bancários pela Internet. Relatório de Pesquisa. 2004.

MARQUES, Érico V. Uma análise das novas formas de participação dos bancos no ambiente de negócios na era digital. Relatório de Pesquisa. Centro de Excelência Bancária. EAESP-FGV. 2003.

MEIRELLES, F.; FONSECA, C. E. e DINIZ, E. - Tecnologia Bancária no Brasil – uma história de conquistas, uma visão de futuro, FGV RAE, 1ª edição, 2010 ([www.fgv.br/cia/tecban](http://www.fgv.br/cia/tecban))

ANDIMA (2002) Sistema de pagamentos brasileiro. Rio de Janeiro: Associação Nacional das instituições de Mercado Aberto.

GUERRA, L. F., O Mercado Acionário no Brasil: posição relativa, potencial de crescimento e prioridades de ação, Dissertação de Mestrado em Administração, EAESP, FGV, São Paulo, 2002.

ASSAF NETO, Alexandre. Mercado financeiro. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

CAVALCANTE, Francisco; MISUMI, Jorge Yoshio; RUDGE, Luiz Fernando. Mercado de capitais: o que é, como funciona. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

Sites:

Site FEBRABAN Disponível em: < <http://www.febraban.org.br> > – consultado nos dias 12/10, 08/11 e 24 2 25/11/2011

CIAB 2011 – A Tecnologia Além da Web. Disponível em: <[http://www.febraban.org.br/p5a\\_52gt34++5cv8\\_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Setor%20Banc%20E%20Irio%20em%20N%20F%20Ameros%204%2005%20%282%29.pdf](http://www.febraban.org.br/p5a_52gt34++5cv8_4466+ff145afbb52ffrtg33fe36455li5411pp+e/sitefebraban/Setor%20Banc%20E%20Irio%20em%20N%20F%20Ameros%204%2005%20%282%29.pdf)> consultado dia 25/11/2011

Noticia InfoMoney – Disponível em: <<http://www.infomoney.com.br/investimentos-em-acoes/noticia/2227158-numero+investidores+pessoa+fisica+bolsa+recua+setembro>> consultado dia 21/11/2011

Site BM&F – portal com informações e estatísticas para Investidor . Disponível em: <[http://ri.bmfbovespa.com.br/site/portal\\_investidores/pt/home/home.aspx](http://ri.bmfbovespa.com.br/site/portal_investidores/pt/home/home.aspx)> Consultado dia 03, 04, 05 / 10 e 18 e 19/11/2011

Site BM&F Bovespa. Disponível em:  
<<http://www.bmfbovespa.com.br/home.aspx?idioma=pt-br>> Consulta dias 03 e 04/10 3 16 e  
17/11/2011

Site Banco Central do Brasil. Disponível em < <http://www.bcb.gov.br>> Consultado  
dias 02 e 03/ 10 – 10 e 11/ 11