

13 – Novembro de 1999

## Procom, Crédito, SPC e Segurança

Este artigo foge um pouco ao tradicional, pois recentemente observei os principais motivos que geraram reclamações nos Órgãos de Defesa do Consumidor (PROCOM) e achei relevante comentá-los.

Transações eletrônicas não autorizadas; cobranças indevidas de tarifas bancárias; extravio de talões de cheques; não fornecimento de cópias dos contratos e filas; demora e má prestação de serviços nas agências. Ufa! Após uma extensa relação dos problemas mais comuns, fornecida pelos principais órgãos de defesa do consumidor, se percebe um fato muito interessante: grande parte das queixas tem causa eletrônica.

As instituições financeiras há muito utilizam a tecnologia como instrumento essencial, para otimizar processos, implementar novos sistemas e integrar o cliente. Dados recentes revelam que uma transação financeira realizada em uma agência convencional tem um custo 10 vezes maior que pelo Home Banking e, 20 vezes mais alto que a mesma operação via Internet Banking. Somando esta super vantagem à melhoria do serviço - disponibilizando-o 24 horas por dia - têm-se um resultado que vem sendo perseguido veementemente pelo setor. Como consequência, milhões de reais estão sendo armazenados nas memórias dos computadores.

Tantos benefícios atropelaram a questão da segurança eletrônica que agora vem à tona, através dos resultados apontados pelos PROCOM's. É preciso então exercer o E-Security, que garantirá o sucesso na integração entre a tecnologia e negócio, preservando os conceitos básicos da segurança: integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações.

A implementação efetiva do E-Security virá em pouco tempo, não demora e, na abertura de uma nova conta bancária, estaremos recebendo um *SmartCard* ou uma leitora biométrica (cuja “chave” poderá ser sua digital, voz, face ou íris). Recursos de segurança que estarão ainda amparados por recursos como Política de Segurança, Certificação Digital, Criptografia e, em futuro bem próximo, aplicações seguras seguindo o mais novo padrão de desenvolvimento *Public Key Infrastructure* (PKI). Aguarde o próximo artigo.

*Marcos Sêmola é MBA em Tecnologia Aplicada, Bacharel em Ciência da Computação, Coordenador de Segmento de Mercado e Analista de Segurança da Módulo Security Solutions S.A.  
msemola@modulo.com.br*