

A00 – Fevereiro de 1999

## Os espinhos do Internet Banking

Mais de 2,5 milhões de brasileiros usam a Internet e 51% deles, utilizam os serviços de Internet banking/Home banking. Não é mais possível fechar os olhos para o que está ocorrendo à nossa volta. Um movimento globalizado e rebocado pela tecnologia que vem se infiltrando em todos os setores da economia, servindo de tempero e permitindo que as empresas se diferenciem e agreguem valor aos seus negócios.

No setor bancário, não poderia ser diferente. Todo ano, o sistema financeiro precisa reavaliar as suas estratégias tecnológicas. Há muito, o Brasil está na ponta dessa evolução, otimizando processos, implementando novos sistemas e integrando o cliente. Seguindo essa tendência, milhões de reais estão armazenados nas memórias dos computadores.

Com o estreitamento do mercado, a necessidade de se manter competitivo e a crescente demanda por serviços cada vez mais eficazes, foi importante seguir a tendência tecnológica, materializando parte da solução na forma de Internet banking, o que ficou comprovado ao visitar o último Congresso Internacional de Automação Bancária, que aconteceu este mês em São Paulo.

Um dos aspectos mais fortes é a estratégia de canais, segundo a denominação dos bancos. É sabido, que os bancos operam basicamente em cima de quatro canais de entrega: a agência bancária, o auto-atendimento, o call center e o Home banking.

Surge então - como um canal alternativo - o Internet banking, que passa a ser a evolução natural do auto-atendimento e do Home banking. Na verdade, é o conceito bem sucedido da agência em casa representada inicialmente pelo Home banking, com um custo operacional mais conveniente.

**Dados recentes revelam, que uma transação financeira realizada em uma agência convencional, tem um custo 10 vezes maior ao custo da mesma transação realizada remotamente, através do computador pelo Home banking e até 20 vezes maior, se realizada pelo 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.

Este cenário, nos revela a utilização de soluções via Internet e o potencial de redução de custos e aumento na qualidade dos serviços que estão pela frente. Para exemplificar, o Internet banking/Home banking, apesar de ser uma grande tendência, **somente cerca de 50% dos bancos seguem esse caminho.** Porém, das grandes instituições financeiras brasileiras, 100% delas estão operando por meio dessa modalidade de fazer negócios.

Mas nem só de pontos positivos vive esta solução. Apesar de toda polêmica em torno do assunto e do número cada vez maior de adesões corporativas, poucos compreendem e conhecem a infra-estrutura necessária para se ter a solução implantada adequadamente e que permita extrair os melhores resultados. É preciso ter cautela e consciência de que a

tecnologia interfere no comportamento das pessoas e, em se tratando de uma atividade crítica - pois manipula valores virtualmente - a segurança passa a ser um assunto pontual e determinante para o sucesso da empreitada. **Mas atenção: um único erro pode colocar em risco a credibilidade da instituição e inverter o quadro positivo proporcionado pelo Internet banking.**

As vulnerabilidades estão se tornando "comodities" e as ameaças à segurança, antes restritas a especialistas e estudiosos, passam a estar disponíveis gratuitamente na Internet. Assim como os programas para fraudar senhas, disseminar vírus, monitorar redes, identificar fragilidades e atacar servidores, que resultam na paralisação de redes etc.

Os esforços e investimentos em segurança continuam sendo subestimados pelas empresas. Contudo, é importante mudar este cenário, de forma que estejam atentas para a necessidade de uma Política de Segurança Corporativa que contenha diretrizes e orientações claras, objetivas e adequadas para minimizar os riscos e reduzir o impacto sobre seu negócio.

O que se espera nesta etapa do processo, é que as empresas possam fazer uso da tecnologia como uma aliada e ainda assimilar as novas regras de segurança, transformando-as em parte integrante da sua cultura, incorporando-as às atividades de seu cotidiano com naturalidade. Assim, em um futuro breve, poderão contar a história da sua instituição e do Internet banking, terminando com um final feliz.

*Marcos Sêmola é MBA em Tecnologia Aplicada e Analista de Segurança da Módulo Security Solutions S.A.  
msemola@modulo.com.br*