

## **Por que o banco ainda não decola no celular?**

*Débora Fortes*

Os serviços estão no ar, mas pouquíssimos brasileiros usam usando o banco na telinha do celular. Uma enquete feita pelo site da INFO na semana passada ajuda a traçar um número: 85,7% dos participantes ainda não aderiram. O que vem impedindo o celular de se transformar num novo internet banking?

Na visão de três dos maiores bancos do país, Bradesco, Itaú e Banco do Brasil, a usabilidade dos aparelhos, a segurança e as tarifas de navegação na rede celular são as questões centrais. "Além da telinha pequena, também tem o dedo muito grande para digitar", disse Laércio Albino Cezar, vice-presidente de TI do Bradesco.

Segundo ele, o usuário acaba levando muito tempo para concluir uma transação hoje. "De férias na praia, ele pode ter tempo para isso, mas no trânsito, não", afirmou. O banco estreou no celular em 1999, com a primeira versão do WAP. Hoje os celulares correspondem a apenas 20 mil transações por dia contra as 6 milhões realizadas nos caixas eletrônicos.

No Itaú, que foi para o celular no ano 2000, boa parte das operações envolvem o uso do SMS e não passam pelo browser. "No SMS, eu não preciso saber o aparelho nem o sistema que o usuário tem", disse Luis Antônio Rodrigues, diretor de sistemas de canais eletrônicos do Itaú. Do lado do desenvolvimento, as equipes dos bancos suam para desenvolver versões de seus sistemas móveis para os diferentes modelos. De acordo com Rodrigues, o banco vem estudando as possibilidades de novas plataformas para os serviços, como é o caso do próprio iPhone.

Por enquanto, o Banco do Brasil é a instituição que tem o maior número de clientes no celular. São 520 mil cadastrados hoje. O banco encerrou 2007 com 31 milhões de transações móveis. Grande parte disso também vem do SMS. "Muitas vezes o cliente não sabe que vai ter de pagar pelo uso da rede celular", disse José Luiz Salinas, vice-presidente de tecnologia do Banco do Brasil. Segundo ele, uma discussão que será quente é definir quem vai arcar com esses custos.

Os três CIOs discutiram o tema num debate realizado nesta manhã no INFO Financial Meeting, em Campos do Jordão. A discussão foi mediada pela jornalista Katia Militello, diretora de redação da Info Corporate.

A questão da segurança é outro desafio e tanto, segundo os bancos. "Se o cliente ainda não entendeu esse problema na internet, imagine no celular", disse Rodrigues, do Itaú. Laércio Albino Cezar, do Bradesco, traçou um panorama do que acontece com a internet dentro da rede do próprio banco. Só em fevereiro, foram bloqueados 285 mil e-mails com vírus e 199 milhões de spams vindos de IPs de má reputação.

Durante o debate, os bancos também discutiram o uso do celular nos pagamentos móveis, o chamado m-payment. Os bancos já colocaram diversos pilotos na rua, mas dizem que a tecnologia ainda não chegou lá. "O risco de largar um cliente com fome e sem pizza é grande hoje", afirmou Albino Cezar.

Um dos testes do banco envolve hoje oito lojas da rede Starbucks. Da platéia, Carlos Eduardo Corrêa da Fonseca, o Karman, do ABN/Real, levantou a questão do alto custo das transações na rede celular. "É preciso fazer várias conexões para concluir um pagamento. Para pagar 10 reais, gastam-se dois em tarifas", disse.

**Disponível em: <<http://info.abril.com.br>>. Acesso em 12 mar. 2008**