

Contra fraude, Bradesco lê as mãos

André Borges

O futuro da segurança bancária está nas mãos dos correntistas. Mais precisamente, nas veias dessas mãos. É o que pretende provar o Bradesco, banco que está prestes a dar início àquele que tem tudo para ser o maior projeto de biometria já implantado por uma empresa no país.

O Bradesco acerta os últimos detalhes para comprar seis mil novos caixas automáticos (ATMs). Dessa vez, porém, não se trata de modelos tradicionais. Cada um dos equipamentos trará instalado um dispositivo capaz de fazer a leitura do sistema vascular do usuário, uma tecnologia de biometria desenvolvida pela japonesa Fujitsu.

O porte do investimento é argumento suficiente para demonstrar que não é um mero projeto-piloto. Apenas em aquisição de máquinas - sem incluir custos com serviços de suporte e manutenção, por exemplo -, o Bradesco deverá desembolsar nada menos que R\$ 138 milhões, tendo por base que cada ATM lhe custará cerca de R\$ 23 mil.

A idéia é que, lentamente, essas máquinas substituam modelos mais antigos e sejam instaladas em novos postos de atendimento ou agências. O Bradesco tem hoje 26.133 ATMs espalhados pelo país. Isso significa que, no médio prazo, uma em cada quatro máquinas de auto-atendimento do banco oferecerá o recurso de leitura das veias. "Será uma implementação gradativa", diz Laércio Albino Cezar, vice-presidente executivo do Bradesco. "Quem sabe um dia, no futuro, o cliente não tenha mais que memorizar números ou carregar um dispositivo de senhas."

O projeto de biometria não caiu no colo do Bradesco. Cezar afirma há alguns anos o banco vinha pesquisando alternativas para aumentar o grau de segurança dos usuários. Ações como leitura de íris, da face e até da voz foram testadas, mas as pessoas sempre reclamavam. "Elas acharam os métodos muito intrusivos, houve muita rejeição", comenta o executivo.

Os resultados também não empolgaram quando testada a leitura da impressão digital do usuário, método mais tradicional de biometria. "Vimos que muitos associavam a leitura do polegar a ações da polícia", diz Cezar. Também pesaram na balança a questão higiênica dos leitores e a eficiência do recurso. "Um dedo sujo não é lido. Além disso trazer rejeições, gera um baixo índice de acerto."

Em 2005, o Bradesco teve notícia da tecnologia desenvolvida pela Fujitsu e decidiu ir até o Japão para ver o sistema funcionar de perto. O produto começava a ser usado pelo banco Tóquio-Mitsubishi, que hoje tem cerca de dez mil ATMs com o recurso. O que chamou a atenção é que, diferentemente dos sistemas de leitura de impressão digital, que exigem o tato, bastava que o usuário estendesse sua mão sobre um sensor, sem a necessidade de toque.

Outra característica diz respeito à natureza própria dos sistemas de biometria: como a senha é a própria pessoa, fica dispensado o investimento em dispositivos de acesso como cartões e tokens, os pequenos chaveiros eletrônicos. "Há um forte apelo econômico", comenta Cezar. "Como a biometria é a própria pessoa, temos que nos preocupar só com os leitores, sem custo de gerenciamento e distribuição de dispositivos."

O Bradesco partiu para o teste. No segundo semestre do ano passado, adquiriu cerca de 900 kits de biometria da Fujitsu. Em agosto, deu início à instalação de cerca de 500 leitores em ATMs comuns de 267 agências de Minas Gerais, Paraná, Rio e São Paulo. Passados seis meses, o banco já somava 120 mil usuários cadastrados para usar o recurso. Nesse período, esses correntistas realizaram mais de 500 mil transações envolvendo a leitura do sistema vascular.

Agora, a meta é que, antes mesmo que os novos ATMs sejam entregues, os demais kits de biometria comprados no ano passado sejam integrados aos caixas automáticos em uso. Até junho, diz Cezar, o banco terá mais de 500 agências com caixas automáticos biométricos. Nos

próximos 12 meses, o objetivo é atingir 1 milhão de usuários cadastrados para usar o recurso. "Não vamos obrigar o uso da biometria, apenas comunicaremos ao cliente que ele poderá aderir ao recurso."

Segundo Cezar, os testes realizados até agora demonstraram um índice de rejeição próximo a zero. "O que vemos é que as pessoas se sentem confortáveis, como se estivessem em um mundo futurista."

Neste ano, o Bradesco vai destinar nada menos que R\$ 2,2 bilhões em investimentos para tecnologia. Deste total, algo entre 7% a 8% será usado para projetos de segurança, como o de biometria.

Mas e se, em um acidente, a pessoa se ferir ou até perder a mão? Não há problema, diz Cezar, as duas mãos são cadastradas, ela pode usar a outra. Mas e se alguém perder as duas mãos? Aí não tem jeito, é preciso ir até uma agência.



Fonte: Valor Econômico, São Paulo, 4, 5 e 6 abr. 2008, Empresas & Tecnologia, p. B1