

Segurança Bancária



Nuno Bento

Nuno Bento*

Principais Tendências

Quando se fala em segurança bancária, surge imediatamente associada a palavra Internet. O conceito de segurança bancária é, no entanto, bastante mais amplo e não se limita apenas à segurança das transacções realizadas na Internet. É importante não esquecer a rede de agências e o número de pessoas que, diariamente, se deslocam aos balcões das instituições bancárias. Há, portanto, uma componente física, inerente à segurança bancária, que não se pode negligenciar.

As agências são por vezes alvo de assaltos e tem-se verificado que em média o número de assaltos a bancos em Portugal se tem mantido praticamente inalterado, havendo uma diminuição dos montantes roubados. Este facto representa uma evolução importante e acompanha a tendência europeia na área da segurança bancária: o decréscimo do número de balcões e a diminuição do

montante médio roubado por cada assalto bem sucedido. Contudo, esta situação não diminuiu a criminalidade neste âmbito, apenas veio desviar os infractores para o roubo de máquinas automáticas e transporte de valores.

Existe unanimidade em que o combate a este tipo de crime passa, em grande parte, pela prevenção. Melhorar a prevenção, manter uma atitude atenta e vigilante são algumas das recomendações dos responsáveis pela segurança de pessoas e bens. A redução do montante disponível nos balcões e, em particular, a limitação, ou até mesmo o impedimento, do acesso dos colaboradores ao numerário, mesmo quando se encontram sob ameaça, contribuem para o fracasso deste tipo de crimes. O que coloca um desafio permanente aos responsáveis pela segurança: como conjugar o binómio entre a prestação de um serviço de qualidade e a garantia de segurança?

Outro factor fundamental no combate a este tipo de crime é a cooperação com as forças policiais, assim como a consequente acção judicial.

Cultura de Prevenção

Nos processos que suportam a actividade das instituições de crédito, a função de segurança está presente em diferentes níveis: protecção das pessoas, protecção dos bens, salvaguarda da informação e na percepção adquirida pelos clientes sobre o nível de segurança. Este último factor, de consciencialização, é determinante nas relações diárias colaborador/cliente, constituindo-se como elemento diferenciador na percepção dos valores da instituição ligados à confiança, reconhecimento e solidez.

O modelo de negócio está em permanente mutação, e a cada dia que passa surgem novas vulnerabilidades; basta pensarmos no 11 de Setembro – o incidente menos provável mas de grande impacto aconteceu. Esta incerteza obriga os profissionais de segurança a responderem todos os dias à questão que se segue:

Qual o nível de segurança necessário a cada momento?

Não se sabe ao certo. A única certeza reside no esforço permanente que é necessário manter na análise de vulnerabilidades e de forma veloz, pois o que é válido hoje deixa de ser amanhã, com o surgimento de novas situações.

24 Horas a Trabalhar pela Segurança

A Caixa Geral de Depósitos foi reconhecida internacionalmente no ano de 2009 como o banco mais seguro de Portugal e um dos melhores do mundo neste domínio. O esforço diário desenvolvido para reforçar a segurança de pessoas e bens foi recentemente premiado com a distinção entre os 50 bancos mais seguros do mundo. A Caixa encontra-se no 36º lugar.

A cultura de prevenção é a chave de sucesso para a protecção de pessoas e envolve todos os colaboradores da Caixa. Assim, porque constatamos diariamente que a prevenção é a melhor forma de segurança, foi criado recentemente o conceito "CAIXASEGURA", onde agregamos todas as acções de sensibilização.

O forte investimento em acções de prevenção comporta a realização de simulacros regulares, de uma visita obrigatória de prevenção sempre que entra um novo colaborador para os edifícios centrais, a frequência obrigatória do curso de *e-learning* sobre prevenção e segurança, a existência de um balcão-modelo para simulação de diferentes situações e um módulo no acolhimento de novos colaboradores. Juntam-se ainda a realização de uma acção de formação presencial nas agências e uma visita anual para avaliação das condições de higiene e segurança no trabalho.

A prevenção é um trabalho diário, sem resultados imediatos e muitas vezes mal percebido pelos colaboradores; por isso, todo o esforço é pouco na prossecução desse objectivo.

Um dos grandes desafios que a Caixa enfrenta está na coordenação adequada e equilibrada dos meios humanos e sistemas, de forma a implementar as melhores soluções de segurança e, simultaneamente, verificar que estas não constituam um obstáculo à prestação de um serviço com qualidade, mas sim um contributo para o bom desenvolvimento do negócio *core* da instituição.

Todos os dias são recebidos novos colaboradores e também todos os dias se registam pequenos incidentes. É esta multiplicidade complexa, geradora de graus de imprevisibilidade, que impede qualquer rotina diária, obrigando a uma disponibilidade permanente e a uma constante revisão das medidas adoptadas.

De salientar que toda a gestão é centralizada numa Central de Segurança própria, que funciona 24h todos os dias do ano e que, através de um complexo sistema de câmaras de vigilância, assegura a monitorização de todas as agências da CGD e dos edifícios.

Tecnologia ao Serviço da Segurança

As normas específicas sobre segurança bancária não definem os requisitos mínimos a observar, dando origem a modelos de exploração díspares nas diferentes instituições de crédito.

Existe, contudo, um fio condutor comum, que passa

"Só uma visão global e uma gestão integral de todos os componentes permitirão dar resposta, num futuro próximo, aos desafios que irão surgir..."



por dotar as agências de dispositivos de segurança física (cofres, caixas de abertura retardada), extintores e sistemas de segurança electrónica a par de um constante controlo e monitorização da sua operacionalidade, passando também por induzir comportamentos preventivos em todos os colaboradores.

Esta actuação centra-se assim em três vectores principais:

- Sistemas e equipamentos;
- Monitorização e controlo;
- Acções de prevenção e formação.

O mercado responde de forma adequada, através de soluções tecnologicamente avançadas, às necessidades e requisitos dos dois primeiros itens, seleccionando cada instituição a solução que melhores garantias lhe ofereça num binómio custo/benefício ajustado ao seu orçamento.

Visão Integrada para o Futuro

A constante adaptação à evolução do modelo de negócio, com cada vez maior utilização de recursos de *outsourcing* e a evolução tecnológica dos sistemas e equipamentos de segurança, veio criar novas vulnerabilidades e o surgimento de fenómenos de "engenharia social" que atravessam as diferentes áreas de segurança de uma empresa.

Por outro lado, a expansão da Internet, a utilização de canais não presenciais pelas instituições financeiras (canais electrónicos) e a consequente disponibilização de

serviços e informação 24 horas por dia, 7 dias por semana, acessíveis de qualquer ponto do globo, vieram criar dificuldades acrescidas.

A dispersão das instalações, a sua reduzida dimensão e o elevado número de pessoas que entram e saem todos os dias dos locais potenciaram uma mudança na filosofia de segurança física e o aparecimento de novos equipamentos, que dependem, cada vez mais, das redes de dados das instituições. Os melhores exemplos disso mesmo são os sistemas de controlo de acessos e de videovigilância usados hoje em dia.

Nos anos 80/90, em Portugal, assistimos a um massivo *downsizing*, que deu lugar ao recurso ao *outsourcing*. Os baixos salários que os colaboradores recebem, o elevado conhecimento que adquiriram dos processos de negócio e o acesso a informação crítica das instituições para quem prestam serviços aconselham a que os aspectos de segurança sejam alvo de especial atenção.

Mas os grandes pontos de viragem que vieram questionar os métodos até então adoptados pela segurança dão-se em primeiro lugar com o 11 de Setembro de 2001, em que o acontecimento menos provável e de maior impacto se torna numa realidade. O segundo, do foro legislativo, ocorre com a imposição às instituições financeiras de controlos mais apertados para a mitigação do risco, garantia de integridade da informação, *data recovery* e continuidade do negócio. Por último, talvez o menos dramático, mas ao mesmo tempo o evento com maior expansão nos últimos três anos, consiste nos fenómenos de "engenharia social". Escondendo-se atrás do anonimato, trabalhando à distância (no cyber-espço cada vez mais virtual), sem deixar rasto e actuando em diferentes países, exploram a uma velocidade surpreendente as vulnerabilidades.

Cada vez mais se tem encarado a segurança como um investimento

num activo futuro, com resultados só visíveis a longo prazo.

Só uma visão global e uma gestão integral de todos os componentes permitirão dar resposta, num futuro próximo, aos desafios que irão surgir, alcançando-se os objectivos através de uma constante monitorização que detecte as mudanças e permita antecipar as acções criminosas, eliminando-se, assim, as possíveis "vulnerabilidades" inerentes a qualquer modelo de segurança.

Se pensarmos numa situação de emergência, a operacionalidade e integração de sistemas de segurança, a convergência da segurança numa única área de decisão a par de um bom plano de continuidade de negócio, são condições mínimas suficientes para garantir a sobrevivência da empresa no futuro.

As instituições que não encararem a segurança de forma integrada, como uma competência nuclear da empresa, não alheada da sua visão corporativa, vão sentir dissabores evitáveis à partida.

O responsável de segurança, mais do que o implementador das políticas de *safety* e *security*, deverá possuir competências na área das novas tecnologias, ser um facilitador de soluções e gerador interno de consensos, com uma presença discreta, mas percebida em toda a empresa.

No caso concreto da banca, as normas específicas sobre segurança, revogadas pelo DL nº 35/2004, de 21 de Fevereiro, eram determinantes na imposição de requisitos mínimos a observar. Este DL de 2004 deixou em aberto a possibilidade de criação de uma portaria específica para o sector bancário.

Dada a especificidade do sector, é urgente que se avance quanto antes no sentido da adopção de medidas específicas obrigatórias a implementar. ■

***Director do Gabinete de Prevenção,
Segurança e Continuidade de Negócio da
Caixa Geral de Depósitos.**