

## 12 | Estratégia

Semana Informática de 27 de Março a 03 de Abril de 2008

# Imposição de regras dinamiza sector financeiro

## A pressão da concorrência é cada vez mais afinada e globalizada



Eurotower, sede do Banco Central Europeu em Frankfurt, Alemanha

■ FÁTIMA CAÇADOR/ CASA DOS BITS

Longe vai o tempo em que investir em TI era sinónimo directo de boa gestão e modernização na área de banca e seguros, mesmo quando esse investimento não se reflectia de forma imediata em resultados para o negócio. As estratégias de compra de aplicações e equipamentos são hoje mais racionais, orientadas às necessidades determinadas pela gestão para desenvolvimento e reforço do negócio e para responder às exigências regulamentares definidas por regras cada vez mais exigentes. Serão estes os vectores fundamentais que orientarão as apostas em soluções e serviços de TI durante este ano, em que uma conjuntura menos favorável economicamente e a crise bancária que se sente a nível internacional podem ainda determinar maior contenção nos investimentos.

Rui Rosa, director comercial para o sector dos serviços financeiros do SAS Institute, aponta dois grupos diferentes

dentro do sector bancário: um mais maduro, que nos últimos anos desenvolveu projectos estruturantes nas áreas de Gestão de Risco, CRM e Consolidação de Infra-estruturas de TI e que já está numa segunda vaga de desenvolvimento destas áreas; e um segundo grupo, onde os desenvolvimentos estão ainda numa fase anterior, que ainda centra as principais áreas de investimento em TI na centralização e consolidação de informação de clientes, integração de canais e reporting regulamentar.

«De uma forma geral, os pedidos de projectos que nos têm chegado em 2008 para a banca são dominados pela continuidade dentro destas linhas. A estruturação e melhoria dos sistemas de reporting regulamentar talvez sejam a maior excepção, face às imposições do Banco de Portugal para o cumprimento de Basileia II, que este ano entra em vigor», sublinha Rui Rosa, acrescentando ainda que estão também a surgir os projectos asso-

ciados à gestão comercial. «A necessidade de disponibilizar à força comercial informação diária rigorosa sobre os produtos e serviços a propor, assim como os respectivos indicadores de performance, constituem uma necessidade crescente», adianta Rui Rosa ao Semana.

Alexandra Lopes, sales client principal para o sector financeiro na HP Portugal, admite que actualmente os drivers de mudança na área da banca e seguros são sobretudo as diversas alterações legislativas, que originam um conjunto de projectos relacionados com a implementação das directivas da Basileia, SOX e MiFid. «As fortes pressões para redução de custos operacionais conduzem também a uma série de projectos nomeadamente de outsourcing, business process outsourcing (BPO), gestão de processos e sua desmaterialização, SOA e IT Governance e paralelamente o imperativo do aumento das vendas que conduz a projectos de cross-selling e up-selling,

business intelligence e CRM», alinha Alexandra Lopes.

Embora admitindo que o investimento inerente a alguns projectos desta natureza é por vezes visto pela banca e seguros como um factor inibidor, a responsável de vendas para o sector financeiro da HP lembra que há que ter em conta que «o custo de não implementar uma infra-estrutura mais ágil, standard e com capacidade de dar resposta adequada é muito superior e pode ser medido em diferentes vertentes nomeadamente no aumento de risco, diminuição de receitas, perda de clientes e até multas por não cumprimento da legislação».

O enquadramento actual constitui, sem dúvida, um enorme desafio para a banca e seguros que «terão que se reinventar para competir no front-office de forma mais flexível e dinâmica e no back-office de forma mais eficiente», sublinha Alexandra Lopes, uma opinião que é partilhada com a responsável



de *business development senior manager* para Portugal da WeDo, Anabela Marques. «A crise financeira nos mercados internacionais acentuou as preocupações com a margem do negócio. Estas preocupações levam a uma aposta nos vectores de crescimento, reforço de controlo interno e gestão de risco que conduz o sector não só a reorganizar-se internamente como também a dotar-se de sistemas de informação que suportem de forma sustentada estes três vectores.»

#### RENOVAR PARA MELHORAR

Alinhando tendências, Ricardo Rodrigo, líder de sector financeiro da divisão de Consultoria da IBM Portugal, prevê ainda que o ano de 2008 continue a ser dominado por projectos de renovação e optimização do *front-office* quer ao nível de optimização de plataformas de balcões, quer de gestão de mediadores/agentes nas seguradoras, mas acrescenta que «os projectos ligados à gestão de risco, especialmente no que respeita às questões regulamentares de Basileia II (no caso da banca) e do Solvência II (no caso dos seguros), continuarão, na ordem do dia, em particular, a preocupação com a gestão do risco operacional, como exemplo do plano de continuidade de negócio». Mas estes não deixam de lado a procura de eficiência comercial, já referida, através da redução dos custos operacionais, o que passa pela optimização de processos de *middle and back-office* - com projectos de integração e automação, com plataformas tecnológicas e arquitecturas orientadas para serviços. Por outro lado, o sector segurador, que tradicionalmente investe menos em TI do que a banca, registou em 2007 um crescimento lento e mesmo as alterações no mercado, com o surgimento de seguradoras virtuais, pode não ajudar a grande dinamização. «Estimamos que o mercado poderá implementar a próxima vaga de inovação deste mercado, após o advento dos canais directos, que consiste na adopção de plataformas de tarifação baseadas na real utilização dos veículos com directo impacto para os bons (e maus) condutores», explica Jorge Galhardo Antunes, director de Mercado BS/EUO da Indra. Mas, também o aparecimento das seguradoras virtuais, com canais directos não presenciais vai criar a necessidade de se implementarem novas formas de promoção dos respectivos produtos, com elevado recurso à tecnologia, acrescenta este responsável.

#### IMPOSTÕES REGULAMENTARES

As directivas impostas a nível internacional ao mercado financeiro e de seguradoras estão no centro das atenções do sector, sendo as TI uma ferramenta fundamental para a sua implementação. José Alexandre Correia, *partner* da Safira,

explica que o MiFID - que em português se denomina DMIF - «provoca alterações significativas no panorama dos serviços financeiros e que devem ser aproveitadas pelas instituições para, com o suporte das TI, potenciar o negócio e a internacionalização da banca nacional». A directiva comunitária entrou em vigor a 1 de Novembro de 2007 e define as condições para o exercício da actividade de intermediação financeira, reconhece a possibilidade de novas formas organizadas de negociação e define um conjunto de medidas com vista ao reforço e protecção dos investidores. Alexandra Lopes, da HP Portugal, defende que esta é uma directiva ambiciosa e que «acarreta inúmeras alterações». Segundo ela, «as TI têm um papel preponderante na aplicação da MiFID pois terão que facilitar a adopção das medidas de protecção ao cliente», sublinha, apontando a área de prestação de informação aos clientes, a sua classificação e a adopção de políticas internas para a sua protecção. Da mesma forma, Samuel Pereira, director da Infodesa em Portugal, reconhece esta exigência de informação. «A matéria-prima dos sistemas compliantes é o conhecimento e a definição de perfis de risco e de investimento dos clientes. Uma melhor gestão de informação permite mais transparência no uso de dados, elaboração de novos esquemas de informação, maior recolha de dados sobre transacções, análise de risco operacional e segurança», explica. Sem sair do mesmo registo, Jorge Galhardo Antunes, director do mercado BS/EUO da Indra, adianta que as alterações verificadas até ao momento com esta directiva se prendem «com a necessi-

dade de compatibilização dos intermédios financeiros e os aspectos básicos da directiva, nomeadamente a classificação de clientes e produtos e a necessidade de realizar testes de apropriação e adequação resultantes desse conhecimento». Será ainda necessário adaptar os sistemas para providenciar informação sobre os produtos e serviços para os clientes, assim como informação sobre a actividade realizada para as entidades supervisoras do mercado, a que se soma a possibilidade de investimento tecnológico para suportar o forte acréscimo de armazenamento de dados como consequência dos requisitos exigentes no domínio da manutenção de registos. As entidades do sector financeiro já estão a fazer investimentos importantes relativos ao MiFID, muitas vezes empurrados pelos accionistas europeus, que já são obrigados a cumprir esses requisitos, como reconhece Gonçalo Caeiro, CEO da Infosistema. «Para outras instituições, menos expostas ao exterior, iniciar-se-á agora um investimento gradual. É natural também que à medida que o MiFID se torne ubíquo e que com a sua própria evolução, o investimento aumente em software, serviços de consultoria e aposta em novos produtos», justifica o CEO da Infosistema.

#### INVESTIMENTOS REFORÇADOS

Nuno Tomás, *account manager* de serviços financeiros da SAP Ibéria, admite que apesar dos investimentos já realizados, é normal que estes se intensifiquem, até porque os desafios da regulamentação estende-se também à implementação do Basileia II, especialmente na área de risco operacional, onde as várias empresas contactadas pelo *Semana* no âm-

bito deste trabalho reconhecem que há ainda um longo caminho a percorrer, sobretudo porque a sua aplicação implica custos internos elevados que têm de ser equacionados face ao possível retorno do investimento.

A par disto, João Cardoso, director-geral da Webpower lembra que uma maior actividade e investimento são necessários nesta área. «Casos recentemente vindos a público e do conhecimento geral expõem as fragilidades a que o sistema financeiro português ainda está sujeito no que refere à conformidade com as normas reguladoras de auditabilidade das operações e protecção de dados pessoais», recorda este responsável.

Por outro lado, Paloma Zúmel, *marketing communications manager* para o Sul da Europa e México da Information Builders, reconhece porém que existe um esforço das organizações para cumprir com as directivas, embora algumas optem «por modelos standard, enquanto outras optam por modelos avançados, que trazem grandes vantagens económicas e de racionalização, mas que também exigem um maior esforço».

Embora acredite que as questões de segurança vão ser as grandes canalizadoras de investimento nesta área, João Caçorino, *business unit director* da CSC Portugal, admite que «irá prevalecer o focus nas aplicações de gestão, bem como nas áreas de gestão documental e em todas as componentes e serviços que contribuam para ganhos de eficiência e maior produtividade».

#### OUTSOURCING EM MUDANÇA

Não é previsível que a forte aposta que o sector financeiro tem feito na área de *outsourcing* se altere, até porque esta tem trazido resultados visíveis a nível de racionalização da actividade e concentração no *core business*. As empresas reconhecem porém que há uma alteração na tendência, que passa do puro *outsourcing* de infra-estruturas para novas áreas que estão em grande evolução, como o *outsourcing* aplicacional e o *outsourcing* de processos de negócio (BPO), aponta Alexandra Lopes, *sales client principal* do sector financeiro da HP Portugal, uma ideia secundada por Ricardo Rodrigo, líder do sector financeiro da divisão de consultoria da IBM Portugal, líder do sector.

«Cada vez mais administrações das empresas portuguesas olham para esta como uma solução para a redução dos custos operacionais e uma concentração das organizações nas suas áreas de *core business*», reforça o responsável da IBM.

«Acreditamos que neste momento se vai verificar uma drástica alteração na forma como as entidades financeiras encaram os processos de *outsourcing* devido ao factor de se terem esgotado as capacidades de redução de custos através dos modelos tradicionais de *outsourcing*», sublinha igualmente Jorge Galhardo Antunes, director do mercado BS/EUO da Indra.

A empresa designa a nova vaga de *outsourcing* por *i-outsourcing* (*integrated outsourcing*) e garante que vai permitir às entidades financeiras a externalização de sistemas de informação e de processos de forma conjunta, com directa associação dos custos ao negócio efectivamente realizado. «Estaremos assim a assistir a uma partilha de risco entre as entidades financeiras e integradores/outsourcers na medida em que os custos serão reportados ao número de contratos, de clientes, de operações, etc., e portanto à evolução real que o negócio tem», justifica.

Também Rui Rosa, director comercial para o sector de serviços financeiros do SAS Institute, garante que há claramente uma especialização. «Tem-se falado muito sobre a transformação das TI de centros de custo em unidades de valor para o negócio, e nesta área os avanços metodológicos e nas soluções têm sido enormes. Hoje, existem soluções específicas para este fim já muito evoluídas e desenvolvidas como são por exemplo os *IT Scorecards*», afirma, apontando como referência a *framework* disponibilizada pela empresa como completa e alinhada para esse fim, com uma metodologia e soluções que permitem aos clientes monitorizar e controlar todo o seu serviço de TI.