



# digital **money** inform

CENÁRIO DO NOVO ECOSSISTEMA FINANCEIRO DIGITAL

## Open Banking

Em meio a grandes mudanças nos hábitos de consumo e uso de meios eletrônicos, o Brasil se prepara para uma revolução no sistema financeiro.

## Transações Digitais

Um novo cenário se abre para o mercado financeiro e de crédito.

# APRESENTAÇÃO

Há uma revolução silenciosa, que está apenas começando, no mercado financeiro e de crédito. Diferentes modelos de negócios apresentados pelas fintechs, bigtechs e instituições do sistema financeiro passam a oferecer novas opções de negócios para as corporações e de bancarização para o usuário final.

O Tele.Síntese, portal de notícias especializado no mercado de tecnologia digital, telecomunicações e internet, lança o primeiro caderno do **E-book Digital Money Inform**, que vai mostrar o cenário do novo ecossistema financeiro digital. O Digital Money Inform virá em capítulos, que serão distribuídos para uma ampla relação de stakeholders do mercado financeiro, reguladores, empresas de inovação, aceleradores, e empresas de tecnologia e informação.

No primeiro caderno, abordamos as transações financeiras e comerciais que tiveram um aumento exponencial durante o isolamento social provocado pela pandemia da Covid-19 e a movimentação dos grandes bancos e das fintechs nesse novo cenário. Fomos conhecer como o Brasil está se preparando para o Open Banking, que começa a operar ainda em 2020, e as tecnologias que estão por trás desse novo modelo negócios.

Esperamos que apreciem a leitura!

Vem muito mais por aí.

**Equipe Tele.Síntese**

# 4

## TRANSAÇÕES DIGITAIS

Um novo cenário se abre para o mercado financeiro e de crédito. O isolamento social ampliou o investimento no e-commerce e milhões de brasileiros sem acesso ao sistema financeiro puderam receber auxílio emergencial em contas digitais.

# 14

## OPEN BANKING

O Brasil se prepara para o compartilhamento de informações financeiras em plataformas digitais para clientes e instituições terem acesso aos melhores serviços e taxas.

# 27

## ENTREVISTA

Tiago Aguiar, Head de Novas Plataformas da TecBan, fala sobre a parceria com a britânica Ozone, que participou da implementação do open banking no Reino Unido. A iniciativa apoiará bancos e fintechs brasileiros a criar serviços voltados para o open banking.

# 33

## NOVAS TECNOLOGIAS

Bancos e fintechs aceleram o desenvolvimento de novas tecnologias para que o cliente se sinta único, mesmo com o atendimento virtual.

## EXPEDIENTE

**momento**  
EDITORIAL

### Editora-Executiva

Miriam Aquino

### Edição

Cândida Bittencourt

### Reportagem

Vera Franco

### Edição de Arte

Rael Lamarques

### Imagens/Ilustrações

Freepik  
Banco de imagens das  
empresas entrevistadas

### Publicidade

Patrícia Kowalewski  
patricia@momentoeditorial.com.br

### Web e Suporte de Rede

Ricardo Oliveira

### Administrativo

Adriana Rodrigues

### Distribuição

Camila Carvalho

O E-book Digital Money Inform é uma publicação da Momento Editorial. O conteúdo pode ser reproduzido, mediante autorização.

### Jornalista Responsável

Miriam Aquino (DRT 3746-DF)

Rua da Consolação, 222, conj. 311  
São Paulo, SP CEP 01301-000  
Tel. + 55 11 3124.7444

momento@momentoeditorial.com.br

# 5G

## SEU PRÓXIMO NOVO CHEGOU PRIMEIRO NA CLARO.

A Claro é a primeira operadora a trazer para São Paulo e Rio de Janeiro a tecnologia 5G DSS, que permite conexões até 12 vezes mais rápidas que o 4G convencional. E vem mais por aí.

É a Claro trazendo o novo para você, de novo.

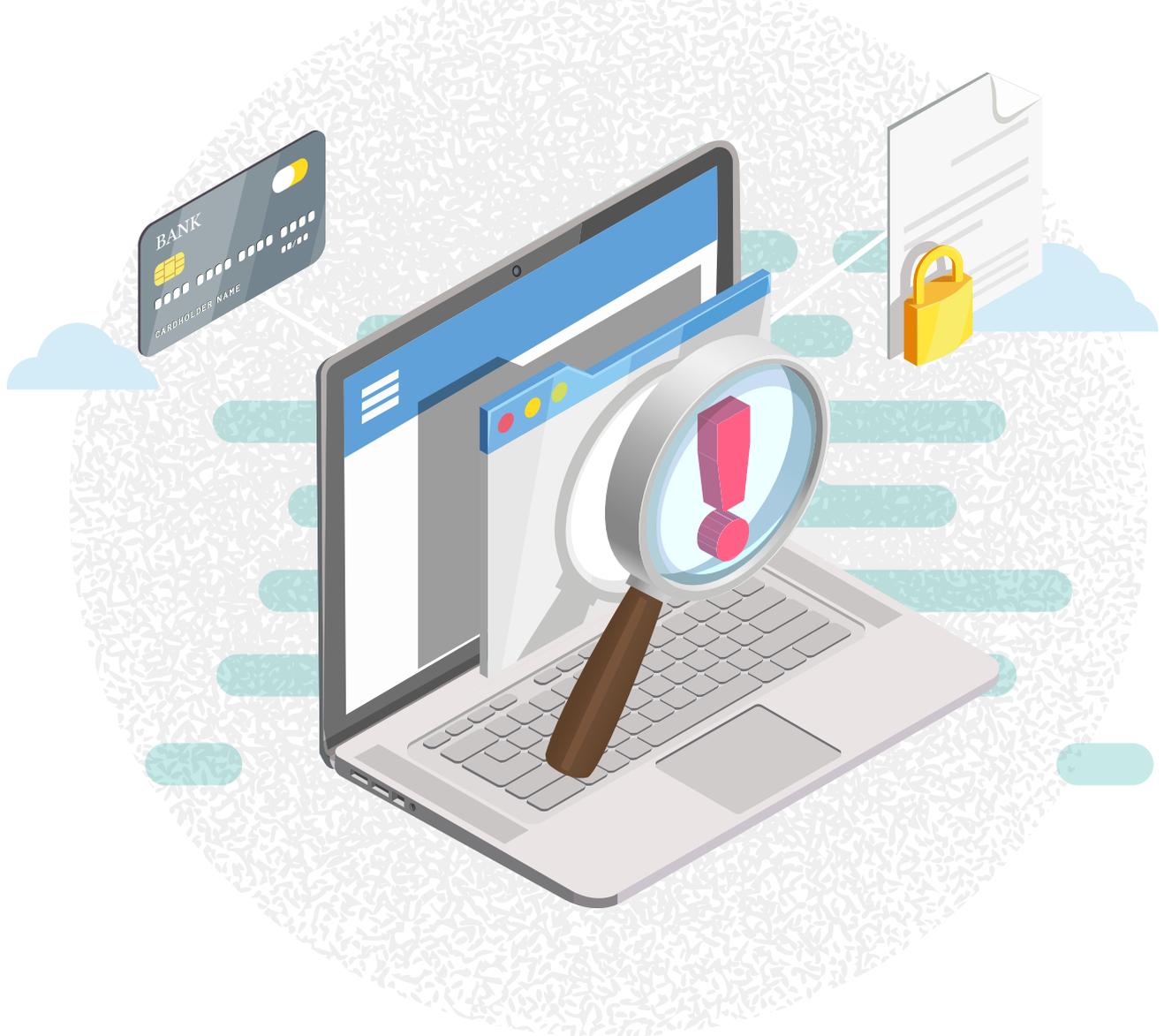


SIGA @CLAROBASIL



SAIBA MAIS EM [CLARO.COM.BR/5G](https://www.claro.com.br/5g)

Você merece o novo.



## **TRANSAÇÕES COMERCIAIS E FINANCEIRAS EXPLODEM NO MEIO DIGITAL**

*O que já era uma tendência foi potencializado pela pandemia do coronavírus. O isolamento social ampliou o investimento no e-commerce e milhões de brasileiros sem acesso ao sistema financeiro puderam receber auxílio emergencial em contas digitais. Um novo cenário se abre para o mercado financeiro e de crédito.*

**Por Vera Franco**

**A** Covid-19 trouxe impactos e antecipou processos de transformação digital no sistema financeiro brasileiro, que já vinham em franca aceleração nos últimos anos. Entre as transações bancárias, 63% foram realizadas por canais digitais em 2019, e subiram para 74% no início da pandemia, segundo a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

Graças ao investimento contínuo e intensivo em tecnologia - R\$ 24,6 bilhões em 2019, representando um crescimento de 24% em relação aos R\$ 19,8 bilhões em 2018 - a crise encontrou os bancos preparados para atender os clientes no momento em que mudavam seus hábitos, passando a acessar mais as plataformas digitais.

O distanciamento social potencializou o número de abertura de contas realizadas via mobile banking, que cresceu cerca de 200%, em abril. De acordo com a Associação Brasileira das Fintechs (ABFintech), seis em cada 10 transações bancárias têm sido realizadas por celular ou computador, nos últimos três meses.

O medo da contaminação pelo Covid-19 fez com que disparasse o pagamento instantâneo por aproximação

**Seis em cada 10 transações bancárias têm sido realizadas por celular ou computador, nos últimos três meses.**



(contactless): celular, relógio e NFC (Near Field Communication). O crescimento de 385% no primeiro trimestre deste ano, movimentou R\$ 1,4 bilhão, em relação ao total de R\$ 286 milhões, em 2019, segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

O ano de 2020 consagrou o comércio eletrônico em todo o planeta. A empresa global de pagamento eletrônico, ACI Worldwide, registrou aumento de 209% em abril nas vendas online no mundo. Só o Mercado Livre ganhou quatro milhões de clientes brasileiros.

## Graças ao investimento contínuo e intensivo em tecnologia, a crise encontrou os bancos preparados para atender os clientes no momento em que mudavam seus hábitos.

### Virada digital

Mais de 60% dos pequenos empreendedores no país se renderam à digitalização, passando a usar mais aplicativos móveis, redes sociais ou internet. No início da pandemia, eram apenas 47%, segundo pesquisa da FGV Projetos e Sebrae, e 44% deles se mostravam assustados por se considerarem essencialmente presenciais. A queda para 39% daqueles que se consideravam resistentes à digitalização no início de junho, no entanto, mostrou que as vendas virtuais já são uma realidade nesse segmento.

Os serviços online pelo Zoom e outras plataformas se proliferaram com a Covid-19. Todos os prestadores tinham carteira de pagamento. “Ficou fácil contratar uma pessoa online até para distrair uma criança”, disse Diego Perez, diretor executivo da ABFintech.

### Segurança e fraudes

Com a pandemia, os bancos quebraram a barreira da segurança. Grande parte de seus funcionários passaram a trabalhar remotamente e novos controles de segurança foram criados. Deu tão certo que muitas empresas estão considerando incorporar o home office à sua rotina no pós-pandemia.

As fraudes por engenharia social, no entanto, se proliferaram de forma assustadora. Não houve o surgimento



**A pandemia trouxe impacto para o mercado de fintechs que se encontrava em franca aceleração.**



**Diego Perez**

Diretor executivo da ABFintech.

de novos vírus, mas a incidência de phishings (e-mail falsos) subiu 240% no primeiro semestre, segundo Yanis Stoyannis, gerente de Consultoria e Inovação de CyberSecurity da Embratel. As principais vítimas foram os idosos acima de 70 anos.

O Brasil é um dos países que mais carece de punição por fraudes eletrônicas. Porém, a quantidade de links falsos espalhados durante o isolamento social levou o deputado Marcelo Ramos (PL-AM) a entrar com o projeto de Lei 2638/20, que altera o Código Penal. A proposta é “punir com reclusão de quatro a 10 anos o furto praticado por meio de celulares e computadores, ligados ou não à internet, mesmo que não envolva a violação de mecanismos de segurança.”

## Movimento solidário

Pela primeira vez na história, os grandes bancos, velhos competidores, se uniram para transformar as Interfaces de Programação de Aplicações (APIs) da Caixa Econômica Federal (CEF). Dessa forma, foi possível

entregar o auxílio emergencial de R\$ 600,00 do governo aos 64 milhões de brasileiros. A iniciativa representou uma verdadeira revolução digital para a CEF, que pode abrir 121 milhões de contas digitais e atender a todas as demandas sociais via aplicativo.

**Um em cada três brasileiros com mais de 16 anos não possui conta bancária, totalizando 45 milhões de pessoas, que movimentam mais de R\$ 800 milhões por ano.**

---

Na ocasião, houve um pleito do mercado para que as fintechs participassem da distribuição do auxílio emergencial. Porém, pareceres técnicos do governo vetaram a iniciativa por considerarem que a integração geraria despesa obrigatória para a CEF.

“A medida não implicava despesa extra para a CEF, seria apenas um tipo de convênio e não serviço, que traria para as fintechs o benefício de receber novos clientes”, explicou Perez. O Ministério da Economia conseguiu, posteriormente, incluir 25 fintechs de pagamento vinculadas à Associação Brasileira das Instituições de Pagamento (Abipag).

Com a pandemia, o governo teve a oportunidade de enxergar mais de 40 milhões de brasileiros sem acesso ao sistema financeiro. Um em cada três brasileiros com mais de 16 anos não possui conta bancária, totalizando 45 milhões de pessoas, que movimentam mais de R\$ 800 milhões por ano, segundo pesquisa do Instituto Locomotiva.

“O Covid Vaucher revelou o nível de desbancarização no país e fez o governo se atentar para a necessidade de distribuição de sistemas, acessos e educação financeira para população”, disse José Luiz Rodrigues, sócio da consultoria JL Rodrigues, Carlos Átila & Consultores Associados e diretor de regulação da ABFintech.

### **José Luiz Rodrigues**

Sócio da consultoria JL Rodrigues, Carlos Átila & Consultores Associados e diretor de regulação da ABFintech.



## Rodadas Startups

Com a cotação do dólar a R\$ 5,00 e a taxa de juros a 2,25% tornou-se muito barato investir no Brasil. Mesmo assim, a pandemia gerou uma desaceleração de investimentos nas startups, principalmente em rodadas acima de US\$ 100 milhões. “O mercado, no entanto, tem se mostrado muito líquido e movimentado em 2020. O segmento de inovação sempre se mostrou resiliente em tempos de crises”, disse Gustavo Gierun, sócio fundador do Distrito.me.

No primeiro trimestre de 2020, foram investidos cerca de US\$ 81 milhões por meio de 23 rodadas de investimentos em fintechs brasileiras. Em 2019, no mesmo período, foram mais de US\$ 364 milhões

em 40 rodadas. “A rodada Series D da Creditas no valor de US\$ 231 milhões, realizada em junho do ano passado, puxou o volume para cima, representando 63,5% do volume investido no primeiro trimestre de 2019”, explica Gierun.

As fintechs de maior porte foram os vencedores da aceleração e já estavam com dinheiro em caixa e capital intensivo em Capex, como o Nubank, Creditas, PicPay, entre outras. Surgiram também oportunidades para as fintechs que não receberam aportes.

## Pós-pandemia

A criação de um canal digital para a venda de produtos e serviços das pequenas e médias empresas (PMEs), a transformação dos caixas eletrônicos automáticos (ATMs) em caixas interativos (ITMs), o redesenho das agências físicas e a incorporação do cadastro positivo constam da lista de considerações a serem tratadas no pós-pandemia pelos bancos ■

“

*O mercado tem se mostrado muito líquido e movimentado em 2020. O segmento de inovação sempre se mostrou resiliente em tempos de crises.*

”

**Gustavo Gierun**

Sócio fundador do Distrito.me.



# CRÉDITO EMERGENCIAL

## GARANTIA IMOBILIÁRIA FAVORECE PLAYERS TRADICIONAIS

Por Vera Franco



O Banco Central estabeleceu regras considerando o crédito com garantia imobiliária como uma alternativa para novas operações oferecendo linhas de financiamento de baixo risco, prazo longo e taxas de juros baixas. Essa é considerada mais uma iniciativa do governo para estimular o acesso dos brasileiros ao crédito na travessia da crise provocada pela pandemia.

A resolução Bacen número 4837 de 21/07/20, aprovada pelo Conselho Monetário Nacional (CMN), estabelece que um imóvel financiado só poderá servir como garantia em novas operações de crédito se os contratos forem firmados na mesma instituição financeira.

Conforme as determinações do BC, o novo crédito terá como montante máximo os valores já quitados do financiamento imobiliário e as condições oferecidas deverão ser iguais ou melhores que as do primeiro contrato.

Especialistas ouvidos pelo Telesíntese acreditam que a medida representa um empurrão no segmento de crédito e afetará todo o processo de custo de concessão do financiamento no país. No entanto, poderá inibir a competição entre bancos e fintechs.

### **Foco nas PMEs e PJs**

A crise do coronavírus tem beneficiado as fintechs de crédito que ganham mercado com soluções voltadas para Pessoa Jurídica (PJ) e Pequenas e Médias Empresas (PMES), embora o governo tenha lançado vários programas envolvendo instituições financeiras tradicionais, segundo Diego Perez, diretor executivo da ABFintech.

## ***Fintechs podem conceder crédito sem a intermediação de um banco, o que lhes confere mais agilidade e autonomia para negociar taxas de juros, entre outras.***

---

Além de oferecerem serviços diferenciados de baixo custo, essas fintechs operam de forma menos burocráticas e apresentam soluções mais aderentes às necessidades desses nichos de mercado. O fato de trabalharem com dados não estruturados e soluções de Inteligência Artificial permite que mensurem os riscos de forma mais precisa.

Para incentivar a inovação e a concorrência no Sistema Financeiro Nacional (SFN), o Banco Central autorizou, em abril de 2018,

o funcionamento de 30 fintechs de crédito no país: 24 Sociedade de Crédito Direto (SCD) e seis Sociedades de Empréstimo entre Pessoas (SEP).

Isso significa que essa categoria de fintechs pode conceder crédito sem a intermediação de um banco, o que lhes confere mais agilidade e autonomia para negociar taxas de juros, entre outras.

As fintechs aprovadas no modelo de negócio SCD fazem operações de crédito com recursos próprios e estão autorizadas a prestar serviços adicionais, como análise de cobrança de crédito para terceiros, emissão de moeda eletrônica e de cartão de crédito. Enquanto as aprovadas no SEP intermediam as transações de crédito entre pessoas, peer-to peer lending, permitindo que investidores contribuam com capital por meio do crédito coletivo para PMEs.

Na opinião de especialistas, as fintechs de crédito em ambas categorias, SCD e SEP, reúnem os requisitos necessários para também apoiarem o desenvolvimento do mercado de capitais no país, já que muitas delas operam integradas com fundos de investimento e companhias securitizadoras.

Das 750 fintechs mapeadas no país hoje, apenas 15,8% operam no segmento de crédito, segundo o levantamento Distrito Fintech Report 2020. “Embora seja uma fatia pequena, essas fintechs têm atuado com desenvoltura em seus nichos e gerado uma experiência para o usuário melhor do que a oferecida pelos players tradicionais”, afirma Gustavo Gierun, sócio fundador do Distrito.me.

De acordo com a pesquisa, a fintechs de meio de pagamento lideram o mercado com 16,5%. As demais respondem por

15,1% backoffice, 9,2% risco e compliance e 6,6% criptomoedas, segundo relatório Distrito Fintech Report 2020 ■

# FINTECHS

## DAS 742 FINTECHS NO BRASIL HOJE

### CATEGORIAS FINTECHS



**122 (16,4%)**  
Meios de Pagamentos



**117 (15,8%)**  
Crédito



**112 (15,1%)**  
Backoffice  
(Contabilidade/ Gestão Financeira/Precificação)



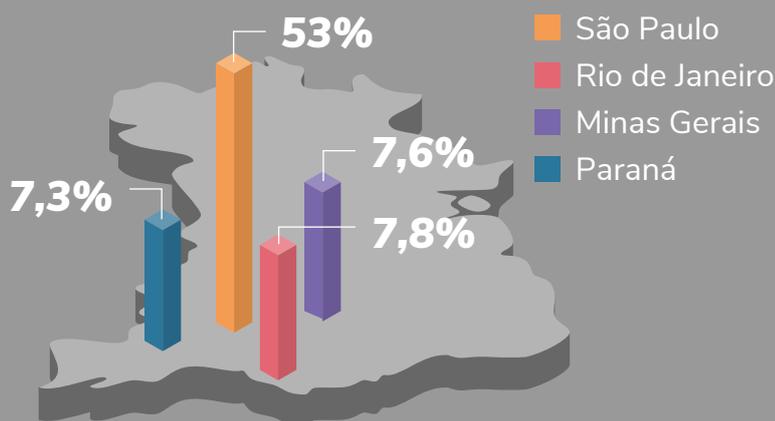
**68 (9,2%)**  
Risco e Compliance



**49 (6,6%)**  
Criptomoedas

Fonte: Distrito FinTech Report 2020

### FINTECHS POR REGIÃO



Fonte: Distrito Report 2020

### DAS 30 FINTECHS DE CRÉDITO AUTORIZADAS PELO CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL (CMN)

**24**

Sociedade de Crédito Direto (SDC)

**6**

Sociedade de Empréstimo entre Pessoas (SEP)

Fonte: ABFintech

# QUEROQUITAR

RESGATA O STATUS DE CONSUMIDOR  
DOS DEVEDORES



*Negociar dívidas sem qualquer intervenção humana favorece devedores que optam de forma eletrônica para o tipo de pagamento mais conveniente.*

**C**om o confinamento social, empresas de call center e companhias de cobrança deixaram de entregar a performance habitual. Isso fez com que credores passassem a optar pelas soluções digitais para renegociação das dívidas.

A fintech QueroQuitar fechou seis contratos em menos de 10 dias, o que resultou no crescimento de 50%, nos três primeiros meses da pandemia. A base de 12 milhões de devedores, em março, subiu para 40 milhões, em junho. A plataforma conta atualmente com 28 empresas credoras.

A fintech representa uma quebra radical no modelo tradicional de cobrança no país, em geral feito por call center. Trata-se de uma plataforma totalmente pró-devedor que funciona como marketplace, conectando empresas de carteira de crédito especializadas em recuperação de dívidas com consumidores devedores, sem qualquer intervenção humana.

“Nossa proposta de valor é resgatar o status de consumidor dos devedores, que representam hoje 50% da população ativa do país”, diz Marc Lahoud, CEO e sócio fundador da QueroQuitar. Segundo ele, a recuperação de crédito é feita sem desgastes, pois o canal foi desenvolvido para funcionar como um facilitador da dívida, sem colocar a pessoa na posição menor de ter que falar com o cobrador.

Basta o devedor inserir o número do seu CPF na plataforma para ter acesso a diferentes modalidades de planos de negociação e escolher o que for mais compatível com a sua realidade do momento.

“

**Nossa proposta de valor é resgatar o status de consumidor dos devedores, que representam hoje 50% da população ativa do país”.**

**Marc Lahoud**

CEO e sócio fundador da QueroQuitar.

“Somos um agente de solução e nossa plataforma B2B2C é um mar aberto”, diz Lahoud. Para ele, o sucesso da QueroQuitar é decorrente do perfil diversificado dos seus sócios, que conceberam a empresa com a visão de empoderar as pessoas. Um sócio é especializado em mercado de recuperação



de crédito, outro empreendedor típico e um médico, presidente da Associação Brasileira de Psicossomática.

Para lançar a empresa foram pesquisadas iniciativas digitais que tratavam de dívidas no curto prazo e juros altos, especialmente em mercados mais maduros como o americano e o europeu.

O modelo de negócio da QueroQuitar foi premiado pela Febrabam, ABBC e ganhou o prêmio de melhor fintech de SP pela Câmara Americana de Comércio (Amcham), em 2018. **(VF)** ■■■



# OPEN BANKING

## COLOCA O CLIENTE NO PROTAGONISMO DO MERCADO FINANCEIRO

*O Brasil se prepara para o compartilhamento de informações financeiras em plataformas digitais para clientes e instituições terem acesso aos melhores serviços e taxas.*

Por Vera Franco

**E**m meio a uma mudança exponencial de hábitos de consumo e uso de meios eletrônicos, o sistema financeiro brasileiro aguarda ainda para 2020 uma nova revolução. Essa grande disrupção deverá ocorrer com a entrada em operação do Sistema de Pagamento Aberto (Open Banking) e do Sistema de Pagamento Instantâneo (Pix), principais pilares da agenda de inovação BC# do Banco Central.

A última grande inovação no setor ocorreu há quase 20 anos com a criação da TED (Transação Eletrônica Disponível), em 2002, instituída com o Sistema de Pagamentos Brasileiros (SPB), à época do Plano Real. Com a TED, o valor da transferência de um banco para o outro é creditado na conta do favorecido no mesmo dia, caso tenha sido realizado no horário de atendimento bancário. No passado, essa operação levava quase 15 dias para ser concluída.

Agora, o cliente estará no centro da operação com a criação de uma base, para os próximos 10 anos, da nova arquitetura do sistema financeiro brasileiro. Para navegar no open banking as instituições financeiras terão de participar e entender o que de fato o cliente quer e busca.

“A instituição financeira que tiver maior capacidade de lidar com o volume imenso de dados que será gerado na plataforma do open banking e entregar uma experiência simples para o cliente, estará à frente dessa competição”, afirma Leandro Vilain, diretor de inovação e produtos bancários da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

“

*A instituição financeira que tiver maior capacidade de lidar com o volume imenso de dados que será gerado na plataforma do open banking e entregar uma experiência simples para o cliente, estará à frente dessa competição.*

”

**Leandro Vilain**

Diretor de inovação e produtos bancários da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).



# IMPORTÂNCIA OPEN BANKING

1

Aumentar a **eficiência** do sistema financeiro

2

Incentivar a **inovação**

3

Aumentar a **competitividade**

4

Fomentar a **inclusão** financeira

5

Empoderar o **consumidor** que passa a ser dono de suas informações e pode decidir se quer ou não compartilhá-las

Fonte: Banco Central.

# ETAPAS DE IMPLEMENTAÇÃO

## OPEN BANKING

### FASE 1

#### Dados sobre produtos e serviços das instituições financeiras (IFs)

- Informações detalhadas sobre produtos e serviços das IFs

### FASE 2

#### Dados cadastrais dos clientes sob autorização

- Identificação e qualificação do cliente

### FASE 3

#### Dados transacionais de clientes

- Histórico de informações financeiras

### FASE 4

#### Serviços

- Iniciação de serviços de pagamento

### Marco regulatório

Open banking é um sistema aberto de compartilhamento de informações financeiras em plataformas digitais para clientes e instituições terem acesso aos melhores serviços e taxas. É baseado no princípio de que a propriedade dos dados pessoais pertence ao cidadão.

Só com o consentimento explícito e específico do cliente, o banco no qual ele tem conta poderá compartilhar suas informações cadastrais e transacionais com outras instituições financeiras. E quem receber a informação será o responsável por garantir a sua integridade.

O processo de implementação do open banking no país vai respeitar os princípios da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). “Os dois implementados se fortalecem, mas são independentes”, disse Otávio Damaso, diretor de regulação do Banco Central do Brasil, durante a live da Associação Brasileira das Fintechs (ABFintech).

*Open banking é um sistema aberto de compartilhamento de informações financeiras em plataformas digitais para clientes e instituições terem acesso aos melhores serviços e taxas.*

Fonte: Banco Central.

### A vez do consumidor

“É um trunfo tornar o poder do consumidor forte no mercado financeiro”, diz Bruno Diniz, consultor de inovação da Spiralen, professor da USP e FGV e autor do livro Fenômeno Fintech. Segundo ele, ao facilitar a portabilidade dos dados dos usuários, o open banking nivela as forças do mercado e permite que o consumidor não se torne refém de um único provedor.

O ecossistema aberto e colaborativo do open banking será propício à entrada cada vez maior de instituições que não atuam diretamente no setor financeiro.

“

Essas empresas costumam ter um diálogo com o cliente melhor que os bancos.

”

**Bruno Diniz**

consultor de inovação da Spiralen, professor da USP e FGV e autor do livro Fenômeno Fintech.

Para Diniz, as instituições financeiras vão ser estimuladas a inovar com ofertas competitivas e taxas especiais para atrair clientes. Além disso, o novo formato de interação entre bancos e fintechs propiciará maior entendimento e colaboração entre as partes.

O ecossistema aberto e colaborativo do open banking será propício à entrada cada vez maior de instituições que não atuam diretamente no setor financeiro – como empresas do varejo e operadoras de telefonia – mas oferecem serviços financeiros. Muitas delas contam até com financeiras próprias.

“Essas empresas costumam ter um diálogo com o cliente melhor que os bancos e, certamente, poderão formatar ofertas de produtos com descontos ou até conceder investimentos, desde que o cliente use a sua carteira”, afirma Diniz.

A regulação do open banking entrou em Consulta Pública, em novembro de 2019, e foi aprovada, pelo Conselho Monetário Nacional, em abril deste ano. Nela, a participação dos bancos se faz obrigatória e o Banco Central exige reciprocidade das instituições autorizadas que venham a se engajar na plataforma, que já conta com quase mil cadastrados. Elas terão o direito de receber informação de outros participantes do ecossistema, mas também serão

obrigadas a compartilhá-las. A decisão do compartilhamento é sempre do cliente.

### Modelos internacionais

O open banking brasileiro foi inspirado no modelo inglês, onde nasceu e desenvolveu o conceito de plataforma aberta de maneira mais robusta. Mas foram analisadas também pelo Banco Central experiências asiáticas, como Singapura e Hong Kong, além da Austrália.

Comparado aos modelos internacionais, o open banking no Brasil é bem abrangente. Segundo especialistas, a nossa regulação já contempla a compatibilidade com o open finance, por exemplo, que só agora começa a ser discutido nos Estados Unidos.

No bojo da regulação publicada em abril, são tratados princípios como escopo mínimo de dados e serviços, escopo de participantes e compartilhamento da jornada do cliente, este último considerado um dos principais desafios na implementação do open banking de muitos países.

### Regulação e governança

Enquanto alguns modelos internacionais acataram a criação de entidades específicas com orçamento pré-definido pelos reguladores, o Banco Central optou pelo modelo que compatibiliza a regulação com a autorregulação assistida.

A governança foi desenhada em parceria com os próprios participantes do setor financeiro em duas etapas: deliberativa, alinhada com a questão da pluralidade e representatividade de bancos tradicionais, incumbentes, fintechs, bancos digitais e participação de diferentes segmentos; e grupos técnicos.





“

*Não interessa se é um grande banco, uma fintech ou um banco digital. O importante é o foco no consumidor.*

”

**Raul Moreira**

Diretor da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs).

A governança de forma paritária tem sido considerada por especialistas um procedimento inovador em diversos segmentos de mercado, por estabelecer padrões pelos quais os dados vão transitar.

“Trata-se de uma evolução no processo de governança do sistema financeiro o regulador traçar os princípios macro e estabelecer a dinâmica de tratamento isonômico entre seus participantes. Não interessa se é um grande banco, uma fintech ou um banco digital. O importante é o foco no consumidor”, diz Raul Moreira, diretor da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços

(Abecs). Para ele, o grande desafio do open banking é comunicar ao cidadão, o grande beneficiário dessa plataforma.

### **Regras de funcionamento**

O Conselho Deliberativo, eleito pelo Banco Central, terá a incumbência de desenhar as regras de funcionamento do open banking com as definições operacionais: como serão divulgados os dados de clientes, os mecanismos de reembolso de custos e normas para a resolução de conflito. No início de setembro, o documento inicial com as regras deverá ser entregue para a primeira etapa do open banking.

## **PONTOS DE ATENÇÃO DO OPEN BANKING - REGULADOR**

### **Governança da autorregulação**

- Diversidade e representatividade dos participantes.
- Fundamental para sustentabilidade do modelo.
- Papel ativo do BC: orientação, controle e veto.

Fonte: Banco Central.

### **Experiência do Cliente**

- Transparência e clareza nas informações prestadas aos clientes.
- Consentimento, autenticação e confirmação.
- Autenticação semelhante a do acesso direto na instituição.
- Simplicidade, segurança e eficiência.

O Brasil tem uma das maiores concentrações bancárias do mundo – cinco bancos detêm 85% do mercado, enquanto nos Estados Unidos os seis maiores não chegam a 25%.

O BC acompanhará todo o debate, o desenvolvimento técnico e as deliberações e terá sempre a prerrogativa de intervir e puxar para o âmbito da regulação, caso as decisões não estejam de acordo com as expectativas da instituição para o open banking.

A partir de novembro, bancos e fintechs regulados pelo BC iniciarão o compartilhamento de informações sobre canais de atendimento, oferta de produtos e serviços relacionados a contas à vista ou de poupança, contas de pagamento ou operações de crédito.

Participam do Conselho Deliberativo representantes das seguintes entidades: Federação Brasileira dos Bancos (Febraban), Associação Brasileira de Bancos (ABBC), Associação Brasileira das Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (Abecs), Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs), Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB), subgrupo composto pela Associação Brasileira de Instituições de Pagamentos (Abipag), Associação Brasileira de Internet (Abranet), Câmara Brasileira de Comércio



Eletrônico (Câmara-e.net) e subgrupo composto pela Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD).

### Competição acelerada

O Brasil tem uma das maiores concentrações bancárias do mundo – cinco bancos detêm 85% do mercado, enquanto nos Estados Unidos os seis maiores não chegam a 25%. A economia brasileira, por sua vez, depende muito mais dos bancos que de mercado de capitais e títulos privados. O custo bancário no país é elevado: o spread mais alto do mundo, 32%, segundo pesquisa do Banco Mundial.

Além de concentrado, o sistema financeiro no país é pouco competitivo. Por serem resultado de várias fusões e aquisições, os bancos brasileiros criaram um 'modus operandi' de um não invadir o espaço do outro.

“Se um cidadão americano abre uma conta bancária, no dia seguinte todo o mercado toma conhecimento. Isso sem falar que o modelo no Brasil é baseado em score negativo, que é bem danoso à competição”, explica Rafael Pereira, presidente da Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD).

Para ele, o ambiente regulatório no passado foi criado com o mind set de considerar apenas o pacto com taxas de juros elevadas, o que aumentou a solidez dos grandes bancos ao longo dos anos. As fintechs chegaram para criar a ruptura dessa concentração.

O open banking, com centenas de participantes reunidos em sua plataforma, promete introduzir a competição de

fato no setor bancário. “Trata-se da destruição da margem dentro do sistema financeiro. Por que uma TED custa R\$ 10,00 para o consumidor se o seu custo de processamento é R\$ 0,01? Não há um produto no mundo com tanta margem”, diz Pereira.

O diretor executivo da Associação das Instituições de Pagamentos (Abipag), Vinícius Carrasco, considera o open banking revolucionário. “Além de reconhecer que o dado é do consumidor, oferece infraestrutura tecnológica de APIs (Interface de Programação de Aplicações) abertas para o agente ter acesso e fazer a oferta com melhores taxas. Ao acelerar muito a competição vai permitir novos arranjos como fusão de bancos grandes com pequenos.”

“

Por que uma TED custa R\$ 10,00 para o consumidor se o seu custo de processamento é R\$ 0,01? Não há um produto no mundo com tanta margem.

”

**Rafael Pereira**

Presidente da Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD).



“

Lançar produtos e serviços leva em média dois anos, mas no ambiente open banking, com API's prontas e tudo validado em ambiente de segurança e em conformidade com a LGPD, não chegará a três semanas.

**Leandro Vilain**

Diretor de inovação e produtos bancários da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

”

Carrasco alerta, no entanto, para eventuais riscos relativos à segurança que possam vir a ocorrer. “O Reino Unido, por exemplo, estabelece obrigações aos reguladores compatíveis com o risco para quem vai ser o encarregado de saber que você é você”, diz. Ele lembra que a Índia tinha um processo de autenticação centralizado e um hacker invadiu. “Se alguém consentiu no ambiente regulado tem que ser responsável”, enfatiza.

### Tecnologia e Segurança

Por uma questão de sobrevivência, os bancos foram obrigados a investir pesado em sistemas, processos e segurança para enfrentar a inflação galopante dos anos 80. Isso fez com que o Brasil se tornasse referência internacional em tecnologia bancária. Atualmente, é considerado um país de ponta em prevenção à fraude e segurança cibernética no setor bancário.

A construção da infraestrutura do open banking, que tem como o core a segurança de dados para garantir as informações sobre canais de atendimento e dados do cliente, exige mais investimento e dedicação.

“O ecossistema da plataforma é como um condomínio. Envolve investimentos de todos

os participantes, que é o projeto executivo. Já a padronização de API's é um custo interno de cada um. Espero que a governança do projeto seja muito bem conduzida para que não sejam feitas economias”, disse o diretor de inovação da Febraban.

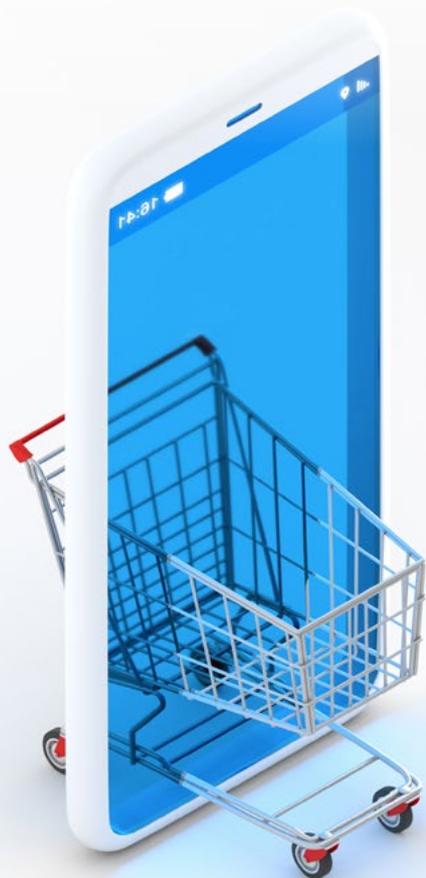
Um ponto de atenção diz respeito ao volume de chamadas em API's geradas que pode sobrecarregar e encarecer a infraestrutura. O open banking inglês, por exemplo, registrou 410 milhões de chamadas/mês para 1 milhão de usuários, implicando super utilização da plataforma e sobrecarga no sistema. A previsão no Brasil é de aproximadamente 1 bilhão de chamadas/mês.



O acesso às informações bancárias em um único local e a rapidez no lançamento de novos produtos financeiros mostraram-se como duas grandes conveniências oferecidas pela plataforma aos clientes e empresas, respectivamente.

“Lançar produtos e serviços leva em média dois anos, mas no ambiente open banking, com API’s prontas e tudo validado em ambiente de segurança e em conformidade com a LGPD, não chegará a três semanas”, diz Vilain.

No entanto, a complexidade de integração das informações na plataforma para garantir a segurança dos canais e a autorização dos clientes demanda tempo. O mercado, especialmente os grandes bancos, considera apertado o cronograma determinado pelo BC para o lançamento do open banking.



## Jornada do Cliente

A experiência do cliente deve ir além do consumo de produtos e serviços, passa também pela percepção de segurança oferecida pelas instituições. É um ponto crucial. O aspecto mais importante é quando o cliente identifica o potencial que o open banking trará para ele.

Em muitos países, a jornada do cliente mostrou-se extremamente dolorosa, especialmente no processo de autorização de entrada no sistema. Diante do volume excessivo de perguntas e das várias etapas de autorização demandadas, o cliente acabou com medo de compartilhar seus dados. Considerando esse aspecto, o BC reduziu os processos, simplificando a experiência, tornando-a compatível à entrada no home banking.

Vários modelos de negócios digitais usarão o open banking, como banking as a services, vans qualificadas, marketplace de APIs próprias e de terceiros e aplicações de tokenização ■

**O mercado, especialmente os grandes bancos, considera apertado o cronograma determinado pelo BC para o lançamento do open banking.**

---

# BANCO CENTRAL INOVA

## COM MODELO DE SANDBOX REGULATÓRIO

O Sistema Financeiro brasileiro passa por um processo de adaptação às modernas tecnologias para democratizar o acesso aos serviços e aumentar a concorrência do setor. O Sandbox Regulatório, que começa a entrar em operação no Brasil, faz parte de um das principais iniciativas de inovação do Banco Central.

Permite que instituições reguladas ou mesmo que ainda não sejam reguladas pelo Banco Central possam testar novos produtos, serviços ou modelos de negócio com clientes reais, sujeitos a requisitos estabelecidos na regulamentação.

“É uma forma proativa dos órgãos reguladores promoverem a inovação financeira. São abertas chamadas para novas startups trabalharem em caráter experimental por um período determinado”, afirma Bruno Diniz, consultor da Spiralen e professor e escritor. Funciona como uma simulação do mercado real, com um número limitado de consumidores reais, em caráter experimental. O requisito básico é que o projeto traga tecnologia inovadora e não esteja operacional.



Em dezembro de 2019, o Banco Central colocou em consulta pública uma proposta com as diretrizes para o funcionamento do Sandbox Regulatório. Durante a fase de testes, o regulador observa e monitora o desenvolvimento da fintech e seu impacto potencial no mercado. No final deste período, essa fintech pode ser autorizada ou não a atuar no mercado e novos precedentes regulatórios são criados com base nessa experiência.

“Isso costumava ser feito de forma passiva e se perdia muito tempo”, afirma Diniz. Entre os benefícios, segundo ele, constam impulsionar o crescimento do número de agentes e reunir informações a partir de experiências para justificar a modernização dos regulamentos frente aos novos modelos de negócio e tecnologia.

### Modelo britânico

Os órgãos reguladores brasileiros se basearam no modelo de negócios do Reino Unido, em que as soluções inovadoras de bancos e fintechs são testadas e, caso sejam de fato funcionais, já saem reguladas. De acordo com estudo realizado pela autoridade reguladora do Reino Unido, Financial Conduct Authority (FCA), o tempo de colocação do produto no mercado diminuiu três vezes, a partir das experiências realizadas no ambiente de Sandbox.

Diferentemente da Inglaterra – que tem apenas um Sandbox Regulatório, instituído pela FCA – no Brasil, são três



**Impulsionar o crescimento do número de agentes e reunir informações para a modernização de regulamentos são benefícios de novas experiências das fintechs.**

**Bruno Diniz**

Consultor da Spiralen,  
professor e escritor.



ambientes diferentes, um para cada órgão regulador do mercado. O Sandbox Regulatório da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), entrou em vigor dia 01/06/2020, foi o terceiro a ter suas regras de funcionamento estabelecidas no país. Os primeiros foram o Sandbox da Superintendência de Seguros Privados (Susep), que teve seu edital publicado em 20/03/2020, e, em seguida, o do Banco Central. A abertura dos editais para o recebimento dos projetos deverá iniciar no final 2020 **(VF)** ■

## TECBAN BUSCA PARCERIA

# PARA ACELERAR O DESENVOLVIMENTO DO OPEN BANKING NO BRASIL

---

**Tiago Aguiar**

Head de Novas Plataformas da TecBan

Por Vera Franco



*A TecBan, dona da Rede24Horas e controlada pelos principais bancos do país, fechou uma parceria com a britânica Ozone, que participou da implementação do open banking no Reino Unido.*

**A** iniciativa apoiará bancos e fintechs brasileiros a criar serviços voltados para o open banking, antes dos prazos exigidos pelo Banco Central.

Os testes serão realizados na plataforma de Sandbox da Ozone, espaço controlado para desenvolver as Interfaces de Programação das Aplicações (APIs) e serviços, que está em conformidade com a regulamentação do Banco Central.

Para simular as possibilidades do open banking no Brasil, a TecBan promoveu seu primeiro hackathon, no mês passado, em parceria com universidades, associações e demais players do mercado. Durante a maratona, os participantes tiveram a



oportunidade de desenvolver soluções e serviços utilizando as transações disponíveis oferecidas na sua plataforma de open banking.

Em entrevista ao Telesíntese, Tiago Aguiar, Head de Novas Plataformas da TecBan, dá os detalhes da iniciativa.

---

### **Quais são os impactos para a TecBan da transformação digital do sistema financeiro brasileiro, que acelerou com a pandemia, e tende a potencializar com a entrada em operação do Open Banking e PIX?**

A TecBan aposta cada vez mais em inovações de convergência físico-digital para garantir o acesso ao dinheiro aos diferentes perfis de brasileiros. A TecBan investiu R\$ 3 bilhões nos últimos 10 anos em novos produtos e soluções que vão além do Banco24Horas, oferecendo inovação por meio de serviços que favorecem a integração entre o mundo físico e o digital.

Só em 2019, foram mais de R\$ 350 milhões de investimentos em diversos serviços e produtos: Saque Digital com QR Code, Solução Móvel do Banco24Horas, +Varejo Banco24Horas,

*A TecBan acredita que as inovações digitais são importantes, mas não devemos desconsiderar a relevância do dinheiro para a população brasileira, sobretudo para os setores mais pobres.*

Mídia Banco24Horas, Espaço Multibanco Banco24Horas, HubDigital e a própria plataforma de Open Banking.

Somos uma plataforma aberta e defendemos a livre concorrência e a liberdade do consumidor. A TecBan acredita que as inovações digitais

são importantes, mas não devemos desconsiderar a relevância do dinheiro para a população brasileira, sobretudo para os setores mais pobres.

*O Open Banking deverá contribuir para a educação financeira da população na medida que forem criadas soluções que permitam a colaboração entre fintechs e bancos.*

**A TecBan anunciou recentemente uma parceria com a britânica Ozone para apoiar o Open Banking no Brasil. Como é essa parceria? Há alguns casos de sucesso no Reino Unido que sirvam de inspiração para o Brasil?**

A TecBan está patrocinando uma iniciativa para acelerar o desenvolvimento do ecossistema de Open Banking no Brasil e esse trabalho será desenvolvido por meio de uma parceria com a Ozone, plataforma utilizada na implantação do sistema de Open Banking no Reino Unido. A iniciativa é pioneira no país e acompanha a regulamentação do Open Banking no Brasil.

Os primeiros testes serão feitos por meio da plataforma de 'sandbox' da Ozone, um espaço controlado para desenvolver aplicativos e serviços compatíveis com o Open Banking brasileiro. As provas de conceito e 'sandbox' de Open Banking são baseadas em padrões e abrangem todo o mercado. Os resultados serão usados para impulsionar a inovação e apoiar o

desenvolvimento de normas no período que antecede a total implementação do sistema no mercado.

A iniciativa da TecBan ajudará bancos e fintechs a começarem a criar serviços de Open Banking antes dos prazos exigidos, posicionando a TecBan como uma empresa de tecnologia, trabalhando como aceleradora e facilitadora neste espaço.

A plataforma da Ozone é hoje utilizada por mais de 200 fintechs, bancos e/ou terceiros e há diversos casos de sucesso dentre eles. Neste momento, podemos ressaltar aquelas soluções que foram desenvolvidas em meio à pandemia para facilitar o fluxo de doação entre pessoas e o acesso pelas pequenas empresas aos fundos emergenciais disponibilizados pelo governo inglês.

**Para o cliente ter vantagens sobre o Open Banking precisará de educação financeira? Como a TecBan está trabalhando seus clientes para tirar melhores benefícios dessa nova plataforma?**

A meu ver, para usar o Open Banking não é necessário ter educação financeira. Pelo contrário, o Open Banking deverá contribuir para a educação financeira da população na medida que forem criadas soluções que permitam a colaboração entre fintechs e bancos. Dessa forma, a partir do acesso aos dados bancários do cliente, é possível ajudá-lo a organizar suas despesas e receitas e auxiliá-lo a poupar e investir. Tudo isso feito em parceria.

A plataforma de Open Banking TecBan tem por objetivo auxiliar as instituições participantes a entregarem o Open Banking conforme requerido pelo Banco



Central do Brasil, mas fazendo isso de forma colaborativa e compartilhada, de maneira que os custos de desenvolvimento sejam reduzidos substancialmente e que as instituições participantes não incorram com o nível de investimento que se viu no Reino Unido para entregar o Open Banking.

Por lá, de acordo com o Relatório Future of Finance, o Open Banking não custaria mais que £1M por banco e levaria 12 meses. Na prática, segundo o Relatório, os nove maiores bancos do Reino Unido gastaram mais de £1,5 bilhão, ou quase R\$ 10 bilhões, para atender apenas aos requisitos regulatórios.

Assim, construímos uma plataforma modular que pode ser utilizada pela instituição participante “on premise”, “em nuvem” ou como um “hub” compartilhada entre diversas instituições. Nesta plataforma, a instituição terá à disposição serviços como gateway de APIs, Gestão de Consentimento, Gestão

de Parceiros, Portal de Desenvolvimento, Sandbox, Gerenciamento de Tokens e extração de relatórios.

**A TecBan atua em diversas regiões do país, o que lhe confere um bom conhecimento sobre os hábitos do consumidor e infraestrutura de cada local. Como o Open Banking vai impactar cada região, o muda e o que permanece?**

A nossa atuação geográfica e, principalmente, tendo 60% de transações mensais do Banco24Horas sendo realizadas pelas classes C, D e E, permite-nos conhecer com profundidade a população brasileira, bem como, os mais de 14 mil varejistas com os quais temos relacionamento.

Em uma das frentes que a TecBan atua, chamada de HubDigital, facilitamos o acesso ao Banco24Horas para as fintechs, as quais muitas delas atuam de forma regional e segmentada. Da mesma maneira, soluções de Open Banking devem ser pensadas de acordo com a realidade e característica de cada região do Brasil. A TecBan irá facilitar a integração dessas fintechs regionais com as instituições participantes, de forma que juntos possam criar soluções específicas cujo objetivo é resolver o problema da população local.

Obviamente, haverá um impacto em todo o setor, mas a TecBan e outras empresas têm trabalhado a fim de proporcionar o melhor ecossistema para todos os participantes criarem e produzirem serviços e produtos eficientes, sejam eles do setor financeiro, de outros setores, como o varejo, mas principalmente para o consumidor final. É a população que, no final das contas, precisa ser beneficiada. Com todo esse movimento, o Open Banking será positivo para todos.

### **As fintechs já podem ter acesso às facilidades do TecBan por meio do HubDigital. Como tem sido essa experiência?**

O HubDigital, um novo modelo de ingresso ao Banco24Horas, é uma plataforma aberta de conexão que acelera a entrada de fintechs e instituições de pagamento na rede e facilita a integração dos ambientes físico e digital, promovendo o acesso a serviços bancários para toda população.

E com o HubDigital, os clientes das fintechs têm acesso às operações de saques, consultas de saldo e extratos, além do saque digital, a partir do qual o cliente poderá efetuar saques em dinheiro sem a necessidade de um cartão físico – via leitura do QR Code, por meio do app no celular, ou via Token, onde é possível enviar dinheiro para outra pessoa sem que essa tenha a necessidade de ter conta em banco (a pessoa realiza a retirada com um código enviado por mensagem mais a confirmação do CPF em qualquer um dos 23 mil Banco24Horas espalhados pelo país).

Atualmente, 34 fintechs possuem contrato com o HubDigital e mais de 254 fintechs, bancos sociais e instituições de pagamento estão em prospecção. Quanto ao volume sacado, os clientes dessas fintechs já movimentaram mais de R\$ 85 milhões de reais.

### **O Open Banking será eficiente na inclusão de mais 50 milhões de brasileiros que não têm acesso ao crédito?**

O conceito fundamental do Open Banking, e o ponto de partida, é que os clientes

são donos e podem gerir seus próprios dados. Eles podem determinar quais dados querem compartilhar e para quem. E para que isso aconteça não pode haver barreira de custo.

Então, a meu ver, o que iremos assistir e participar ativamente é a ampliação da distribuição de produtos financeiros. Até pouquíssimo tempo atrás, cada banco desenvolvia e distribuía seus próprios produtos. A partir do Open Banking, os produtos financeiros poderão chegar a quem hoje não tem acesso. E aí atingir o grande objetivo de incluir financeiramente quase 50 milhões de pessoas que ainda não têm acesso ao crédito.

É aqui que reside o verdadeiro potencial dos serviços bancários abertos, pois o acesso adequado aos dados de uma pessoa permite que terceiros criem aplicativos e produtos mais poderosos e personalizados, como empréstimos usando dados bancários pessoais; seguros com preços dinâmicos com base em dados bancários; e aplicativos automatizados de micro poupança e micro investimento.

*Até pouquíssimo tempo atrás, cada banco desenvolvia e distribuía seus próprios produtos. A partir do Open Banking, os produtos financeiros poderão chegar a quem hoje não tem acesso.*

### **Essa nova plataforma contribuirá para a criação de novos modelos de negócios?**

A TecBan, há 37 anos, atua como plataforma multibanco e estamos prontos para ampliar a colaboração com os players do setor, sempre atuando como facilitadores no caminho da transformação. Sem dúvida, a plataforma contribuirá para a integração e conexão entre as instituições participantes do Open Banking, bem como as fintechs, e isso fará surgir novos modelos de negócio no mercado financeiro. Nosso papel é facilitar a integração dos players e garantir que isso ocorra de forma segura.

Outro papel de suma importância no Open Banking será a Infraestrutura Compartilhada de Mercado – papel exercido pela OBIE no Reino Unido – o que inclui o Diretório Central. Ela será fundamental para operacionalização de todo o ecossistema. É ali que os participantes se encontrarão com segurança, onde os certificados de segurança serão depositados, as entidades serão homologadas e, em caso de disputa, os conflitos serão resolvidos. Além disso, essa Infraestrutura deve ser responsável por monitorar o funcionamento das APIs e trabalhar para que os padrões sejam devidamente implementados. E a TecBan está se colocando à disposição para fornecer esta tecnologia à Convenção.

### **Pesquisas apontam que 70% dos pagamentos abaixo de R\$ 50 são feitos em dinheiro. Como ficará essa integração físico e digital?**

Os investimentos na convergência físico-digital têm sido fundamentais para que a TecBan garanta o acesso ao dinheiro e serviços financeiros à toda a população, indiferentemente de região e classe social.

**Mais de 140 milhões de brasileiros usam os caixas eletrônicos do Banco24Horas. São mais de 23 mil caixas eletrônicos em todos o território nacional em mais de 820 cidades de todos os estados do Brasil.**

Mais de 140 milhões de brasileiros usam os caixas eletrônicos do Banco24Horas. São mais de 23 mil caixas eletrônicos em todos o território nacional em mais de 820 cidades de todos os estados do Brasil.

O trabalho tem sido importante principalmente para a inclusão da população de classes sociais mais pobres. Nossos dados mostram que, nos terminais do Banco24Horas, três a cada cinco saques são realizados por pessoas em situação econômica mais vulnerável (classes C, D e E). A média de transação é 20% maior nos equipamentos disponíveis nas regiões mais vulneráveis em comparação àqueles localizados em áreas com população mais rica.

Além disso, são realizados mais de 100 milhões de saques todo mês no Banco24Horas e 60 milhões são nas regiões de moradia da população de baixa renda. Importante pontuar que, em 2019, o número de transações realizadas nos caixas do Banco24Horas cresceu cerca de 10% em relação a 2018, chegando a R\$ 2,1 bilhões. Ao todo, 4,6% do PIB brasileiro passou por nossos caixas em 2019 ■

# NOVAS TECNOLOGIAS

## INDIVIDUALIZAM O ATENDIMENTO AO CLIENTE

*Bancos e fintechs aceleram o desenvolvimento de novas tecnologias para que o cliente se sinta único, mesmo com o atendimento virtual.*

Por Vera Franco



**N**o cenário pós-pandemia, em que muitas instituições financeiras estão pressionadas para encontrar novas formas de rentabilização de seus negócios, a disputa pela aquisição de clientes tende a aumentar, especialmente com a entrada em operação do Open Banking. O desafio dos bancos é entender a necessidade dos usuários e oferecer a mais completa solução que traga uma experiência simples, ágil e segura.

Atualmente, os consumidores querem apenas comprar um imóvel e não enfrentar todos os percalços do financiamento imobiliário. Para atender esse novo perfil os bancos precisam ter toda a sua cadeia de valor orquestrada, que vai desde a escolha do imóvel à consolidação da operação.

Especialistas chamam esse novo modelo de negócio de verticalização virtual. Trata-se da migração do modelo tradicional, em que a instituição financeira atua como o provedor de produtos e serviços, para o modelo de plataforma, que envolve tecnologia, processos e pessoas. Tudo funcionando

**O segmento de varejo, foi o que soube transformar melhor o conceito de business tradicional em business de plataforma.**

---



“

**Isso representa uma mudança radical de eixo e os bancos têm hoje força e condições para dar essa virada.**

**Fabrício Lira**  
Head de Inteligência Artificial da IBM.

”

como parte da plataforma que integra o atendimento de um ou vários canais.

“Isso representa uma mudança radical de eixo e os bancos têm hoje força e condições para dar essa virada”, diz Fabrício Lira, head de Inteligência Artificial da IBM. O segmento de varejo, segundo ele, foi o que soube transformar melhor o conceito de business tradicional em business de plataforma. “O Magalu, por exemplo, não foi buscar profissionais no mercado. Lançou a plataforma por engajamento”.

### **Governança da informação**

As plataformas digitais envolvem um trabalho interno de governança da informação que considera o volume de dados e os aspectos culturais das



“

*Inteligência Artificial somada a tecnologias exponenciais como Cloud, Robotização, Sensorização, IoT e 5G trazem mais personalização e eficiência ao atendimento, permitindo fazer mais com menos.*

**Marcelo Menta**  
Country Manager da Genesys.

”

organizações. Nesse contexto, a TI exerce um papel essencial para manter a adequação da arquitetura orientada a risco, fazer a gestão de Interface de Programação de Aplicações (APIs), seguir metodologias core digital, que permitam a interconexão entre várias plataformas, e Analytics avançado para entender o indivíduo.

“Inteligência Artificial somada a tecnologias exponenciais como Cloud, Robotização, Sensorização, IoT e 5G trazem mais personalização e eficiência ao atendimento, permitindo fazer mais com menos”, afirma Marcelo Menta, Country Manager da Genesys. A empresa é especializada em soluções Omnichannel (multicanal) que mantêm o cliente no centro da operação, independente do canal de acesso. Baseada na nuvem, a solução captura os dados do cliente e mantém o CRM sempre atualizado a cada nova alimentação.

Conforme Menta, o ser humano se sente mais confortável em falar com pessoas que já têm o seu histórico. Os canais de atendimento – contact center, 0800, email, chat e mídia social – não falavam entre si. Hoje, se um cliente faz a simulação para um empréstimo com um banco em qualquer canal e ligar três dias depois, o atendente trará o seu histórico atualizado, independente do canal. A tecnologia de Inteligência Artificial e Analytics fazem um roteamento identificando as preferências do cliente, desde a mídia para contato ao atendente favorito.



Na avaliação de Menta, o Bradesco Next foi o banco que melhor aplicou o conceito de cliente no centro. “O Next não oferece financiamento para a compra de um imóvel, mas a realização de um sonho. Além disso, as atendentes têm total autonomia para responder por meio de chats e e-mails, mantendo a mesma linguagem do cliente.” Segundo ele, a Inteligência Artificial já está transformando o relacionamento entre as pessoas e é esse o espírito que as empresas têm de captar: humano falando com humano.



### A revolução da Inteligência Artificial

A tecnologia de Inteligência Artificial foi a que os bancos mais investiram no ano passado, 72%, segundo pesquisa da Febraban. Desse total, 70% voltaram-se para soluções de atendimento ao cliente. A Inteligência Artificial causou uma verdadeira revolução nas ferramentas de CRM, análise de crédito, propensão de consumo do cliente, análise de processos jurídicos, além de apoiar clientes e colaboradores.

A Inteligência Artificial acrescenta o diálogo humanizado ao atendimento, afirma Lira. Os atendentes virtuais são treinados em um campo específico de domínio, quanto mais treinam mais próximos ficam do humano. Quando os chatbots não conseguem resolver o problema, transferem para o humano que, ao alternar no domínio, tornam a relação personalizada.

“Isso permite ao banco sair do modelo de segmentação por perfil de conta e ir para a hiper personalização individual. O ciclo de atendimento começa com um atendente simples e cresce até se tornar um advisor. Essa dinâmica funciona para ambos, para o atendente simples e para o atendente do cliente”, diz Lira.

O Itaú-Unibanco foi o primeiro banco a montar agências digitais no país. O modelo de colocar um gerente do Personalitté e seus líderes como donos da conta aumentou exponencialmente sua produtividade: o volume de atendimento começou em 300, saltou para 600 e chegou a mil com os recursos de Inteligência Artificial, segundo Menta. Há que se considerar a economia, já que cada agência aberta custa em média R\$ 1 milhão/mês com segurança.

*A Inteligência Artificial já está transformando o relacionamento entre as pessoas e é esse o espírito que as empresas têm de captar: humano falando com humano.*

### **Servir cada cliente como único**

O conhecimento do cliente, que estará conectado à plataforma, e a agilidade para lidar com a volumetria exponencial de dados de forma eficiente são dois aspectos que requerem a atenção das instituições financeiras, especialmente no ecossistema do Open Banking.

O entendimento mais profundo sobre os clientes consta da pauta do Itaú Unibanco que, há alguns anos, criou grupos multidisciplinares representados pelas áreas de negócio, tecnologia e atendimento para desenvolver estudos e análise de comportamento.

“Isso nos deu o benefício de conseguir servir cada cliente no canal que melhor lhe atende em cada momento. Vale destacar que utilizamos, em todos os canais, um ferramental extremamente avançado de dados e Analytics para customizar o atendimento às necessidades de cada cliente”, disse Carlos Eduardo Peyser, diretor estratégia de PMEs e open banking do Itaú Unibanco.

Nos últimos anos houve um crescimento significativo do uso de canais digitais de consulta para transações mais simples com recurso de UX e outras tecnologias. Mais da metade das contas abertas no Itaú-Unibanco durante o período da pandemia ocorreram por aplicativo.

### **Jornada do cliente**

Os clientes costumam apresentar diferentes estágios de maturidade em relação ao perfil de consumo dos produtos e serviços. Isso obriga as instituições bancárias traçar cenários únicos para mapear cada degrau da escala evolutiva do

**O conhecimento do cliente, que estará conectado à plataforma, e a agilidade para lidar com a volumetria exponencial de dados de forma eficiente são dois aspectos que requerem a atenção das instituições financeiras.**

---

cliente, o que requer um conjunto robusto de ferramentas tecnológicas.

Conforme Lira, a jornada do cliente envolve três etapas: a cognitiva, que estabelece a conexão com o cliente; a preditiva ou consierge, que automatiza as tarefas para ajudar o cliente; e a prescritiva ou advisor, que faz as recomendações e fornece a próxima ação ideal. “A Bia, atendente virtual do Bradesco, tem uma jornada construída. É mais um canal dentro da experiência Omnichannel”, afirma.

Por ter sido o pioneiro, o Bradesco se vangloria de ter ensinado português ao Watson, plataforma de Inteligência Artificial da IBM, que oferece um conjunto de capacidades para estabelecer um diálogo mais assertivo e humano. Conta com recursos de Machine Learning, processamento de linguagem natural, robotização de processos e reconhecimento de voz. O que o Watson ainda não consegue reproduzir do homem, assim como qualquer outra máquina, é a emoção, a compaixão, a empatia e a moral.

## Interações

As fintechs, até certo ponto, conseguem ser 100% digitais, operando praticamente com robôs e recursos de Inteligência Artificial, sem qualquer interação humana no backoffice. Mas quando crescem, a tendência é o mix digital com o humano e, na medida em que ganham escala, os problemas se multiplicam e tornam-se Omnichannel. “É o caso do Nubank, quando entrou em operação, trazia na parte de trás do seu cartão roxo o contato da mídia social. Com o aumento de clientes, lançou o atendimento 0800”, diz Menta.

Segundo ele, os grandes bancos costumam comprar as mesmas tecnologias utilizadas pelas fintechs, porém estão mais preocupados em defender a sua base do que passar os benefícios para o cliente.

As operadoras de telefonia, que em geral recebem uma quantidade brutal de interação com o cliente, simplificaram o atendimento de seus usuários com o auxílio da tecnologia. Os clientes pré-pago, que representam quase 70% da sua base,

passaram a ser atendidos por sistemas de Inteligência Artificial e os 30% restantes, pós-pago, receberam atendimento personalizado.

## Futuro das agências

A pandemia mexeu com a rotina dos clientes que passaram a intensificar sua comunicação com os bancos por meio digital. 74% das transações financeiras no primeiro mês da pandemia foram feitas por canais digitais, sendo 85% delas pela webchat e 78% chatbots, segundo a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

Os canais digitais já respondem por 97% das transações financeiras realizadas pelo Bradesco, disse Marcelo Frontini, diretor de Canais Digitais e Experiência do Cliente do Bradesco, durante a live do Ciab 2020. Segundo ele, o atendimento por voz tem sido outra tecnologia que vem se fortalecendo nos últimos meses e, portanto, é necessário ajustar as tecnologias para personalizar mais o atendimento ao cliente.



**Aumentou a demanda dos bancos nativos digitais mais estabelecidos no mercado por espaços físicos sofisticados e com alta tecnologia integrada para atender seus clientes.**



**Paulo Pichini**

CEO da Go2Next, integradora de soluções de User Experience (UX).



Com o cliente se tornando mais digital, os bancos consideram a necessidade de redesenhar as agências físicas, que tendem a ser tornar cada vez mais um espaço de interação de produtos e serviços.

“Aumentou a demanda dos bancos nativos digitais mais estabelecidos no mercado por espaços físicos sofisticados e com alta tecnologia integrada para atender seus clientes”, diz Paulo Pichini, CEO da Go2Next, integradora de soluções de User Experience (UX). Inspirados no conceito das lojas da Apple, esses bancos querem entregar uma experiência diferenciada baseada em projetos de UX aos seus clientes e prospects.

Para terem uma grife, os bancos digitais investem nesses projetos em torno de R\$ 10 milhões em arquitetura e sistemas de alta tecnologia, segundo Pichini. Tudo funciona de forma digital e o ambiente é totalmente controlado pelo Centro de Operação de rede (Noc). Quando o sistema entende que um cliente entrou na agência, resgata seu histórico de dados.

*Com o cliente se tornando mais digital, os bancos consideram a necessidade de redesenhar as agências físicas, que tendem a ser tornar cada vez mais um espaço de interação de produtos e serviços.*

No caso de ser um prospect, quando concede seus dados, o sistema o engaja na rede integrando-o imediatamente a todas as benesses da tecnologia. O Original, primeiro banco digital do país, tem investido nessa estratégia. Atualmente já conta com duas agências em São Paulo e uma no Rio de Janeiro.

De acordo com especialistas, o grande diferencial dos bancos nos próximos anos será a interação humana. O sistema financeiro será sempre uma interação entre pessoas. No fundo o cliente quer ter alguém do outro lado que o conheça bem, entenda o seu negócio e o ajude a gerenciar 🟡



# O E-book Digital Money Inform é patrocinado pelas empresas



---

Venha fazer parte desse time.  
Coloque sua empresa em campo!

[comercial@momentoeditorial.com.br](mailto:comercial@momentoeditorial.com.br)