



digital **money** inform

CENÁRIO DO NOVO ECOSISTEMA FINANCEIRO DIGITAL

Open Banking

O Brasil se prepara para uma revolução no sistema financeiro.

Enfim, o Pix!

A expectativa é a bancarização de 30 milhões de brasileiros.

Segurança de dados

Mercado se volta para a proteção contra as fraudes.

Novos negócios

As teles esperam transformar créditos pré-pagos em uma carteira digital.

APRESENTAÇÃO

Há uma revolução, 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, apresenta o E-book Digital Money Inform, que dá uma panorâmica desse novo ecossistema financeiro digital.

E, em março de 2021, um novo portal jornalístico fará a cobertura sistemática desse universo, acompanhando a evolução tecnológica, os novos negócios e o investimento no usuário final, o grande protagonista dessa revolução.

Aproveite a leitura!

Equipe Tele.Síntese

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

Zélia Maria

ZMC Representações

F.: (61) 99986.2467

zelia@zmcrepresentacoes.com

Web e Suporte de Rede

Ricardo Oliveira

Administrativo

Adriana Rodrigues

Distribuição

Camila Carvalho

O E-book Digital Money Report 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.

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.

5

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.

15

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.

26

NOVAS TECNOLOGIAS

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

34

ENFIM, O PIX!

Chega o novo meio de pagamento com a proposta de promover a inclusão de milhões de brasileiros no sistema financeiro, além de abrir novas oportunidades de negócio para empresas financeiras e não financeiras.

42

ENTREVISTA

Nosso desafio como indústria é trazer a segurança dos pagamentos físicos para o online, afirma Ana Paula Lapa, VP de Produtos e Inovação da Mastercard Brasil e Cone Sul e Conselheira da ABFintech, em entrevista exclusiva. apoiará bancos e fintechs brasileiros a criar serviços voltados para o open banking.

63

BANCOS DIGITAIS

Com novas estratégias, Banco Original, BS2 e Inter querem maior aproximação com o cliente oferecendo serviços e produtos diferenciados.

72

PIX UNE EMPRESAS

RTM, a JD Consultores e a provedora de tecnologia Sinqia apresentam soluções de infraestrutura para o ecossistema Pix. A revolução do mercado financeiro abre novas perspectivas de negócios.

77

SEGURANÇA NO PIX É DESAFIO PARA MERCADO FINANCEIRO

A dúvida é para o tipo de fraude que pode ocorrer com o pagamento instantâneo e com o open banking.

88

BANCO CENTRAL DEFENDE ROBUSTEZ NA SEGURANÇA

O órgão regulador acredita que o processo de discussão com o mercado e a cocriação de regras contribuíram para tornar o Pix mais resistente à fraude.

98

SETE CHAVES CONTRA AS FRAUDES

O coordenador de segurança da Febraban defende os mecanismos de segurança já existentes e aqueles que estão sendo desenvolvidos para o novo modelo de pagamento.

103

BIRÔS DE CRÉDITO ESTÃO OTIMISTAS APESAR DA CRISE

Em entrevista exclusiva ao Digital Money Report, Elias Sfeir demonstra otimismo dos birôs de crédito com a entrada em funcionamento do cadastro positivo no Brasil.

118

OPERADORAS APOSTAM NO PIX

Novas possibilidades de negócios se abrem para as operadoras de telefonia com o novo sistema de pagamento instantâneo. Muitas delas já estão integradas ao Pix.

131

TECNOLOGIA QUE GARANTE A REVOLUÇÃO DIGITAL

As plataformas de orquestração da jornada do cliente permitem às empresas uma nova visão baseada em tecnologia de inteligência artificial, aprendizado de máquina e análise preditiva.

150

VISA ESTÁ OTIMISTA COM O MERCADO

Em entrevista ao Digital Money Report, o VP de novos negócios da Visa comemora o aumento do e-commerce, o funcionamento do Pix e a bancarização de uma parcela significativa de brasileiros.

156

BAAS É SOLUÇÃO PARA FINTECHS E STARTUPS

São plataformas que permitem que empresas construam soluções digitais sem precisarem ser uma instituição de pagamento regulada pelo Banco Central.

163

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.

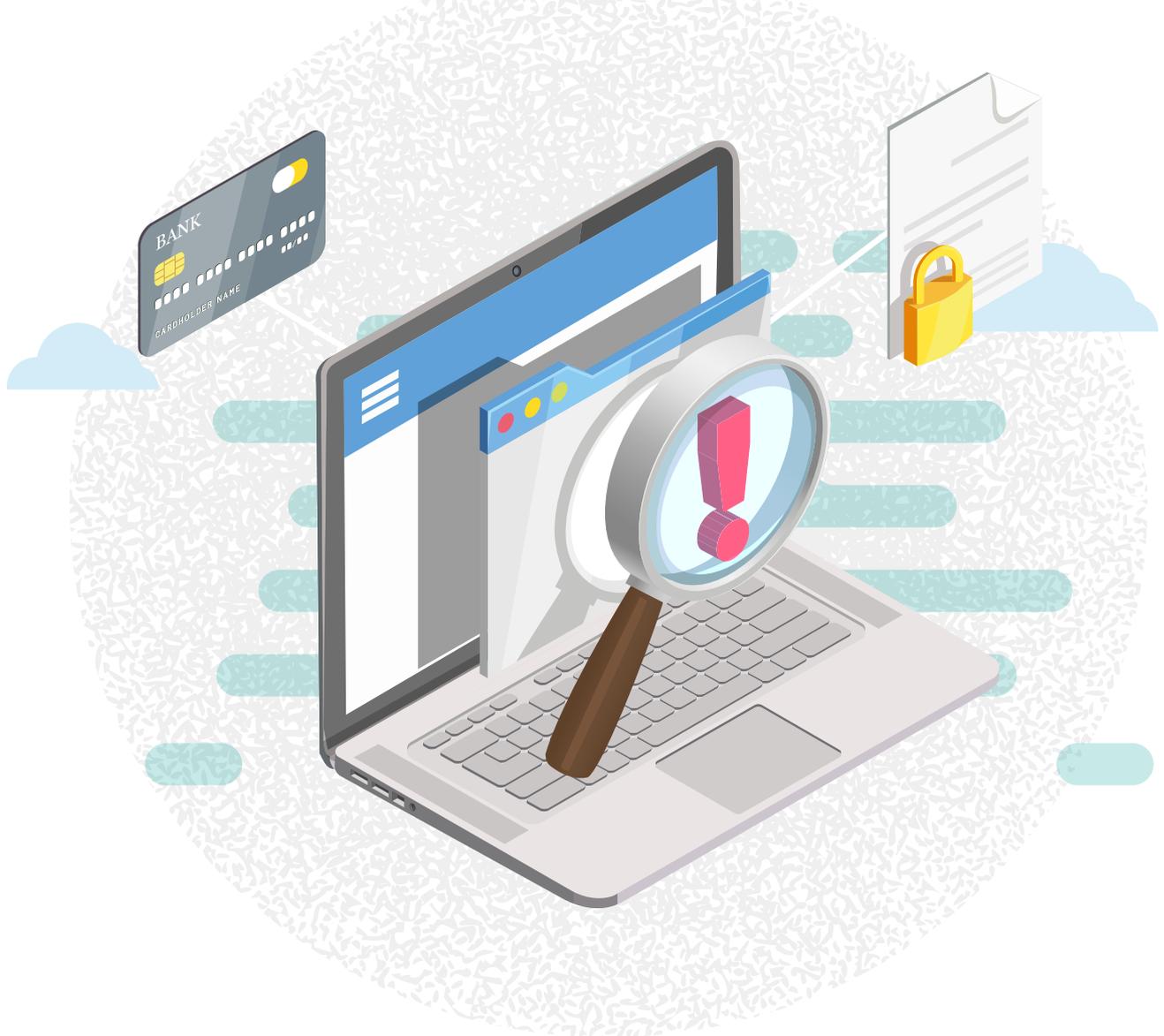


SIGA @CLAROBASIL



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



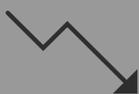
122 (16,4%)
Meios de Pagamentos



117 (15,8%)
Crédito



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



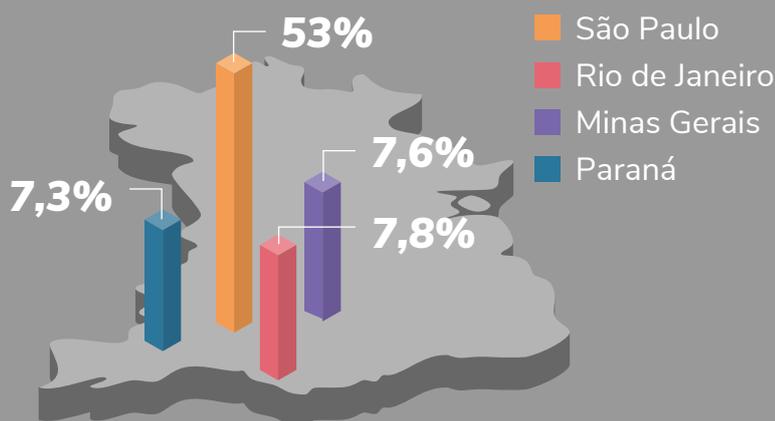
68 (9,2%)
Risco e Compliance



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.

Com 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

Em 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

Fonte: Banco Central.

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.

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 diminui 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



No 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 🟡



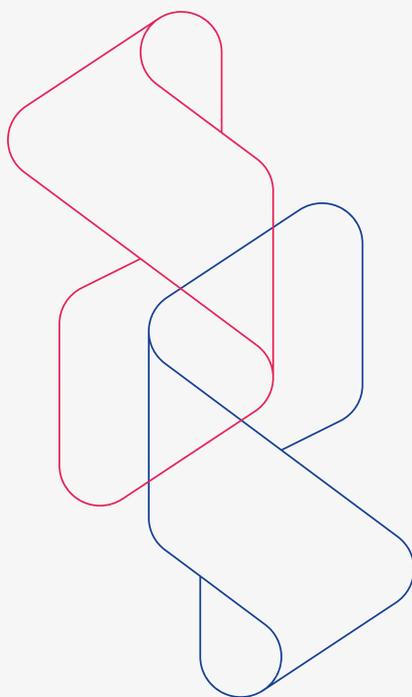


Conheça a nova onda.

INCLUSÃO DIGITAL ÚNICA:
SERVIÇOS DE **CONEXÃO**
E SOLUÇÕES **FINANCEIRAS**.



Fazemos de uma marca, **uma nova operadora**.



Uma conta digital com **cartão de crédito, serviços financeiros e empréstimo**.

surf.com.br

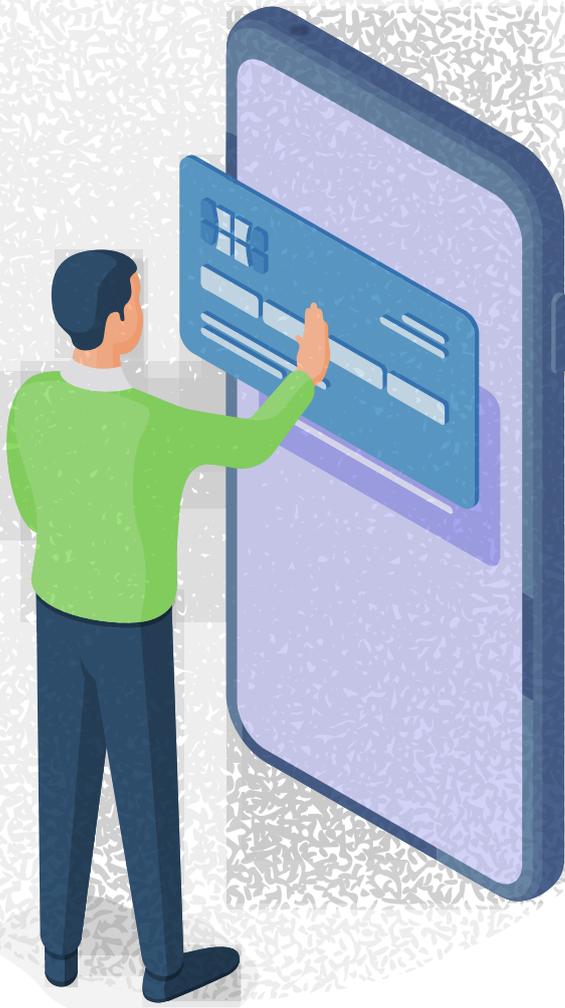


FINALMENTE, O PIX!

Mercado se movimenta para o funcionamento do Pix a partir de novembro próximo. Aquisições e investimentos em tecnologia marcam os meses que antecedem a revolução do sistema financeiro do Brasil.

Por Vera Franco





A pré-estreia do Pix e open banking tem intensificado o movimento dos grandes bancos privados e fintechs do país. Itaú Unibanco e Bradesco investem US\$ 15 milhões na primeira rodada de captação da Quanto, especializada em compartilhamento de dados de clientes. Enquanto as fintechs financeiras vivem um momento de forte ebulição marcada por aquisições de pequenas startups de tecnologia, corretoras e gestores de investimento.

Para se posicionarem no mercado, as fintechs que se focaram em serviços específicos nos últimos anos buscam oportunidades de levar eficiência e simplicidade para o usuário do mercado de investimentos, que apresenta alto nível de complexidade e produtos caros, especialmente para os clientes menos favorecidos.

A compra da corretora Easynvest, com 1,5 milhão de clientes, pelo Nubank é tida por especialista como uma busca por rentabilidade para os negócios das fintechs menores e novas no mercado, que ainda encontram-se no vermelho. Antes, o banco Inter e o Modalmais fizeram o mesmo movimento.

Essa é a terceira aquisição do Nubank, que tem 26 milhões de clientes, neste ano. Sua primeira compra foi a consultoria Plataformatec, para absorver sua equipe de engenheiros. Em julho, adquiriu a Cognitec, empresa americana de engenharia de software.

Cristina Junqueira, cofundadora do Nubank, atribui o ritmo de crescimento acelerado, de 40 mil clientes por dia, ao desenvolvimento de produtos e serviços que serão oferecidos no contexto dos sistemas de pagamento instantâneo e open banking.

Em junho, a XP anunciou a compra de participações majoritárias em duas fintechs: a Fliper, de consolidação de investimentos, e a Antecipa, plataforma digital de antecipação de recebíveis (como valores a serem recebidos por lojistas por compras no cartão de crédito).

O mercado assistiu também à disputa entre a Stone Pagamentos e a Totvs pela aquisição da Linx, desenvolvedora de softwares para varejo e comércio eletrônico. Os valores envolvidos chegam a R\$ 6 bilhões, mas até o fechamento desta edição, nada tinha sido concluído.

Cartão de débito on-line

Considerado como uma das ferramentas de meio de pagamento a sofrer impacto com a chegada do Pix, o cartão de débito parece surgir agora como uma alternativa de pagamento on-line, que dispensa o usuário de digitar a senha.

A parceria da PayPal firmada com bancos, que representam cerca de 70% da base de cartões de débito do país, permitirá que o cliente cadastre os dados de seu cartão de débito na carteira eletrônica. Na fase inicial, participam do acordo Itaú Unibanco, Bradesco, C6 Bank, Inter e Caixa. A expectativa, no entanto, é obter a adesão de mais emissores.

Os cerca de 115 milhões de cartões de débito ativos no país hoje respondem por 54% do total das transações com cartões, mas apenas 6,5% das transações online. Sua baixa penetração no comércio eletrônico deve-se à alta desistência do consumidor que não consegue concluir suas compras. Os poucos sites de e-commerce que o aceitam, não conseguem finalizar as etapas de compra e acabam direcionando o consumidor para o portal de seu banco.

Rodada histórica

Apesar da pandemia, os fundos de venture capital, continuam em alta. Esses investidores aportaram R\$ 7,5 bilhões,

entre janeiro e agosto deste ano, de acordo com a consultoria de inovação Distrito Dataminer.

A Neon Pagamentos levantou R\$ 1,6 bilhão em nova rodada de captação – a maior de sua história. A expectativa da empresa é acelerar a base de clientes, hoje de 9,5 milhões, e aumentar a base de receita por usuário de forma a tornar-se lucrativa nos próximos três anos. O objetivo estratégico é tornar-se o banco da classe C.

A operação foi mais uma vez liderada pela gestora de private equity General Atlantic (GA), que já havia sido um dos protagonistas do aporte anterior, realizado em novembro. Agora, o banco atraiu novos nomes de peso: BlackRock, Vulcan Capital, PayPal Ventures e Endeavor Catalyst. Investidores de rodadas anteriores, Monashees e Flourish Ventures também entraram, assim como o Propel Venture Partners, do BBVA.

De acordo com pesquisa Distrito Dataminer, desde 2015 foram investidos mais de US\$ 120 milhões nas soluções de meio de pagamento, por meio de 36 rodadas. A subcategoria Processamento foi a que recebeu o maior volume de capital, com US\$ 114 milhões investidos no período. Em seguida estão as subcategorias de Mobile com US\$ 4 milhões em 5 rodadas, e PDV com US\$ 3 milhões.

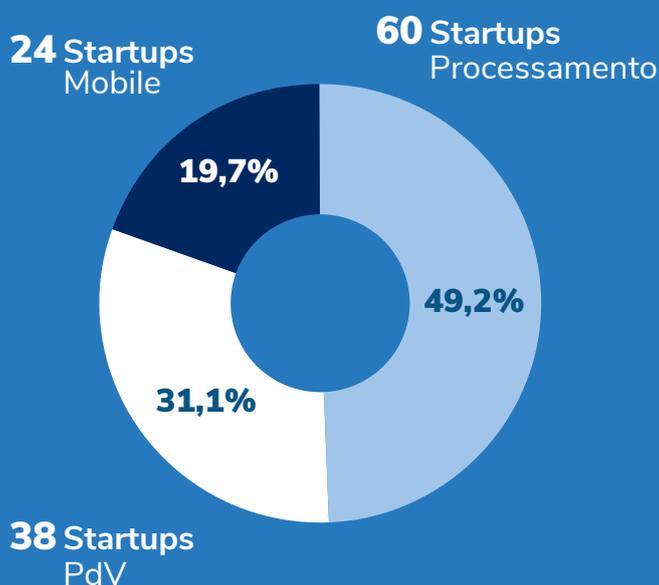
Uma das ferramentas de meio de pagamento a sofrer impacto com a chegada do Pix, o cartão de débito parece surgir agora como uma alternativa de pagamento on-line.

FINTECHS

DE MEIOS DE PAGAMENTO NO BRASIL

741
FINTECHS BRASILEIRAS

Setor de Fintech



Fonte: Distrito Dataminer

Nova onda de fintechs

Um das intenções do órgão regulador com a plataforma Pix é intensificar a concorrência de forma a promover o surgimento de novos modelos de negócio para beneficiar o consumidor com melhores ofertas de produtos e serviços.

Se empresas como Nubank cresceram e atraíram investimentos por conta da facilidade na prestação de serviços bancários a taxas módicas – ou mesmo sem taxa alguma – chegou a vez dessas empresas se tornarem mais B2B, prestando serviços a grupos consolidados que buscam colocar um pé no segmento bancário ou querem mais eficiência, segundo Diego Perez, diretor-executivo da ABFintechs, entidade que representa o segmento, durante a live realizada pelo Tele.Síntese, em agosto.

“Enxergo no futuro as fintechs ganhando mais espaço. O que está acontecendo é uma “fintechização” de empresas em mercados não financeiros”, disse Perez. Ou seja, redes varejistas, apps de serviços de mobilidade, entre outros, estão adotando práticas das fintechs, contratando ou adquirindo essas empresas para entregar comodidade aos clientes’, diz Perez.

Segundo ele, as fintechs vão começar a trabalhar nos bastidores também para que essas grandes estruturas empresariais, esses grandes grupos, comecem a se beneficiar dessa dinâmica e oferecer uma experiência diferente para o seu cliente. “É um movimento que já começou e vai ganhar muito mais espaço”, prevê 📊



QUEM NÃO ESTIVER NO PIX FICARÁ FORA DO JOGO

O Pix chega com a proposta de promover a inclusão de milhões de brasileiros no sistema financeiro, além de abrir novas oportunidades de negócio para empresas financeiras e não financeiras.

Por Vera Franco

Previsto para entrar em operação em 16 de novembro, o novo sistema de pagamento instantâneo do Banco Central, Pix, vai causar uma verdadeira disrupção no sistema financeiro do país, levando eficiência, baixo custo e plataformas abertas para todos que participam, especialmente o consumidor, que será o centro das atenções e poderá escolher o que for melhor e mais conveniente para ele.

O Pix vai impactar a forma como as pessoas pagam contas e fazem compras, eliminando a necessidade de dinheiro ou cartão. Para fazer uma transferência, por exemplo, basta usar o número do celular, sem precisar dos dados que costumam ser exigidos hoje, como nome completo número da conta, agência e CPF. Apenas com o CPF é possível sacar dinheiro em estabelecimentos comerciais sem a necessidade de caixa eletrônico, cartão ou senha.

Trata-se de uma infraestrutura composta por duas plataformas: Sistema de Pagamento Instantâneo (SPI), que faz a liquidação financeira; e Diretório de Contas Transacionais (Dict), chaves de identificação de pagadores e recebedores.

O Pix chega com a proposta de promover a inclusão de milhões de brasileiros no sistema financeiro, além de abrir novas oportunidades de negócio para empresas financeiras e não financeiras.

A transferência instantânea de dinheiro a custo zero para pessoas físicas estará disponível quando o Pix entrar em funcionamento. A promessa do Banco Central é que ela aconteça em no máximo 10 segundos e poderá ser feita em qualquer hora do dia e em todos os dias da semana. Já entre pessoas físicas e empresas e entre empresas, as instituições financeiras vão poder cobrar uma tarifa do recebedor. Cada 10 transações realizadas custarão um centésimo de centavos.



O novo sistema de pagamento instantâneo chega com a proposta de promover a inclusão de milhões de brasileiros no sistema financeiro, além de abrir novas oportunidades de negócio para empresas financeiras e não financeiras.

“Os serviços financeiros caminham para um processo de horizontalização e estarão presentes em todas as verticais de mercado que possuir a carteira dos usuários, especialmente, o varejo e as bigtechs”, diz Leo Monte, diretor de marketing e inovação da Sinqia, empresa homologada pelo BC, para prestar serviços de tecnologia da informação (PSTI) no ambiente Pix. Para ele, esse fenômeno já vem ocorrendo com os bancos digitais e vai se intensificar com o Pix.

De acordo com especialistas, o novo sistema de pagamento instantâneo é um dos poucos casos em que o órgão regulador, que em geral estabelece as regras para um mercado já existente, cria o arcabouço regulatório.

“O mercado financeiro nunca esteve tão democrático como agora. Isso deve-se aos avanços regulatórios promovidos

pelo Banco Central em prol do aumento da competitividade, e às inovações tecnológicas do setor, que permitiram uma forte redução de custos na última década”, diz Bruno Diniz, especialista em Fintech e cofundador da Spiralem. Segundo ele, juntar tecnologia e inovação abre espaço para a participação de mais empresas.

A onda do Pix já está provocando viradas na tecnologia. Com o pagamento cada vez mais comoditizado, se faz necessário aumentar a oferta de soluções para pequenas e médias empresas. “Criar um produto de investimento básico com liquidez exige desenvolvimento de muitas camadas sofisticadas de soluções”, explica Diniz.

Ao se dar conta de que o pagamento está virando commodity, a Stone, que opera cartão de crédito e cartão de débito, decidiu criar uma estrutura para oferecer novos produtos e serviços. Recentemente, comprou a Vitta, uma startup de plano de saúde. Com isso, passa a ampliar a oferta de soluções e aproveita o mercado potencial para levar novas alternativas aos seus clientes, lojistas de pequeno e médio portes.



CARACTERÍSTICAS

PIX



VELOCIDADE

99% das transações efetuadas em até 10" e 50% em até 6".



DISPONIBILIDADE

Sistema disponível 24X7X365.



SEGURANÇA

Transações trafegam na rede do Sistema Financeiro Nacional (SFN).



CONVENIÊNCIA

Recebedor e pagador notificados no momento do pagamento. Basta colocar no celular o email, CNPJ, CPF do receptor e com um click dá um comando de pagamento com uma confirmação.



MULTIPLICIDADE DE USOS

Pagamentos entre pessoas (P2P), pessoas e empresas (P2B), empresas e consumidor (B2C), entreempresas B2B, GOV.



INFORMAÇÕES AGREGADAS

Informações sobre o pagamento podem ser trafegadas junto com ele, permitindo conciliação e notificação.



AMBIENTE ABERTO

Instituições vão poder se plugar e competir de forma equânime, direta, simétrica e interoperável para entregar valor ao usuário e sociedade.



PAGAMENTO QR CODE

QR Code gerado de forma eletrônica.

Analistas acreditam que as fintechs serão as grandes líderes do ambiente Pix, por trazerem a experiência do usuário para dentro da plataforma. Além disso, se beneficiarão ao vencer o desafio da credibilidade.

Como a estrutura financeira atual carrega um custo elevado de infraestrutura tecnológica, sistemas e processos, novos modelos de negócio surgirão para simplificar o ecossistema Pix. É o caso do provedor de serviço financeiro, considerado a mais nova evolução do mercado de pagamento.

Impactos do Pix na TED

O Pix é mais uma opção de meio de pagamento para a sociedade e participantes e vai suprir lacunas relacionadas às transferências de crédito – TED, DOC e boleto - referentes à velocidade, disponibilidade, conciliação e liquidação de pagamentos.

“Com a chegada do Pix haverá potencialmente perda de receita com tarifas de TED, não só para os grandes bancos, mas para todo o mercado. Por outro lado, enxergamos reduções importantes de custos transacionais também como os atrelados à gestão de numerário”, afirma Carlos Eduardo Peyser, diretor de estratégia de PMEs e open banking do Itaú-Unibanco. Para ele, haverá também desafios ao sistema bancário com a associação de novos dados de identificação como CPF ou e-mail ou telefone às contas correntes transacionais.

Para entrar no ecossistema de pagamento e oferecer serviços é preciso se adequar às regras determinadas pelo BC. Instituições financeiras com mais de 500 mil contas de

“

Com a chegada do Pix haverá potencialmente perda de receita com tarifas de TED, não só para os grandes bancos, mas para todo o mercado. Por outro lado, enxergamos reduções importantes de custos transacionais também como os atrelados à gestão de numerário.

Carlos Eduardo Peyser
Diretor de Estratégia de
PMEs e Open Banking do
Itaú-Unibanco.

”



clientes ativas serão obrigadas a participar da plataforma, que estará aberta também à adesão de novos participantes. Além do Itaú Unibanco, Bradesco, Santander e Banco do Brasil já iniciaram soluções de integração ao novo sistema, levando em conta usabilidade e segurança, que já estão sendo anunciadas em campanhas publicitárias de esclarecimento à população, em diversas mídias. O objetivo é tentar garantir que clientes registrem uma chave de endereçamento em suas instituições.

Até agora, são 980 instituições financeiras em processo de adoção, porém nem todas estarão operantes até o dia do lançamento.

Um pouco de história

Em 2014, o BC mudou radicalmente a forma de tratar a inovação no sistema financeiro brasileiro. Ao olhar as experiências que estavam acontecendo no mundo e o amadurecimento das tecnologias de TI – aumento da capacidade de armazenamento e processamento de dados e a chegada de soluções em nuvem – criou um grupo de trabalho abrangendo todas as áreas do banco para tentar preencher alguns gaps no sistema financeiro.

No primeiro momento, intensificou o diálogo com vários stakeholders envolvidos no processo: empresas de tecnologia, incumbentes, pequenos e médios bancos.

O diálogo permitiu identificar alguns caminhos e, de 2015 para cá, vários movimentos regulatórios foram realizados em conjunto. O mais emblemático deles, ocorrido em 2016, autorizou que instituições financeiras abrissem contas de depósito por meio eletrônico, segundo Otávio Damaso, diretor de regulação do BC. A partir desse movimento, surgiram várias instituições financeiras digitais.

Há 10 anos, a população brasileira demandava que os bancos tivessem agências físicas espalhadas pelo país. Isso representava uma importante barreira de entrada, que alguns bancos estrangeiros que vieram operar no Brasil não conseguiram romper. “Uma vez rompida a barreira, um banco digital, por exemplo, pode ter contas correntes em mais de 3 mil municípios. Foi um impacto significativo em termos da estrutura do sistema financeiro brasileiro”, segundo Damaso, durante palestra sobre inovação no Sistema Financeiro Brasileiro Nacional na Anfac.

No primeiro relatório de vigilância do Sistema de Pagamento Brasileiro, o BC declarou, oficialmente, o desejo de que o mercado desenvolvesse soluções de pagamento instantâneo no país, o que aliás já se tornava uma tendência mundial. Como o mercado não conseguiu se coordenar, o regulador julgou necessária sua liderança no processo.

Até agora, são 980 instituições financeiras em processo de adoção, porém nem todas estarão operantes até o dia do lançamento.

A JORNADA
DO REGULADOR
NO PROCESSO DE

INOVAÇÃO

2002



Projeto institucional
para modernização
dos pagamentos
de varejo

2012



Lei das instituições
de pagamento

2015



GT de inovações

Criação de grupos de
trabalho para inovação
no setor com o BC

2016



A CVM libera a
abertura de contas
por meios virtuais

Conta Digital



Abertura do
credenciamento nos
arranjos/interoperabilidade/
liquidação centralizada

2017



Registro de Ativos
Financeiros - RAF

2018



Fintech Crédito/
Política de Segurança
Cibernética

2019



Open banking/
Sandbox regulatório

2020



PIX

Implementação do
sistema de pagamentos
instantâneos

PIX



Além de estudar as experiências internacionais, criou um grupo de trabalho para tratar o pagamento instantâneo e, no final de 2018, foi apresentado um arcabouço geral. A partir daí, surgiu a marca Pix e as etapas finais de teste dos participantes.

“O BC acabou expandindo mais o escopo para levar o Pix ao ponto de venda e servir como alternativa ao cartão de crédito, cartão de débito e dinheiro”, afirma Bruno Lobo, assessor sênior de departamento de operações bancárias e de sistema de pagamento do BC. A expectativa do órgão regulador é que as instituições criem produtos e serviços para atender às necessidades de seus clientes em cima dessa infraestrutura.

Democratização dos serviços

A interoperabilidade é considerada um dos pontos mais fortes da nova plataforma de pagamento instantâneo, pois permite que grandes e pequenas instituições interajam no mesmo patamar de igualdade.

O mercado conta hoje com diversos arranjos fechados de meios de pagamentos e cada um deles gerou seu próprio QR

Code. Com o Pix em operação, haverá uma padronização de todos eles para usar o BR Code do BC. Isso vai permitir que o PicPay, por exemplo, transfira dinheiro, não só para seus usuários, mas aos demais os players da plataforma.

“Fazer com que todo ecossistema estruturado em silos converse entre si promoverá a democratização do sistema financeiro”, diz Ricardo Pandur, gerente da área de pagamentos da Accenture. Segundo ele, o Pix trará outras formas de cultura de pagamentos para colocar os brasileiros no mesmo grau de inovação.

Novo ciclo da indústria de pagamento

Em 2010, o Banco Central quebrou o duopólio da RedeCard e Visanet, que monopolizavam o mercado, liberando o pagamento para qualquer tipo de cartão. Esse movimento incentivou a popularização das maquininhas, com a entrada em operação da GetNet, do Banco Santander, Stone e de tantas outras. A medida foi reforçada com a lei instituída pela Prefeitura de São Paulo, em 2016, que obrigava taxistas aceitarem cartão

“

O BC acabou expandindo mais o escopo para levar o Pix ao ponto de venda e servir como alternativa ao cartão de crédito, cartão de débito e dinheiro.

Bruno Lobo

Assessor sênior de departamento de operações bancárias e de sistema de pagamento do BC.

”

de crédito e cartão de débito para o pagamento da corrida.

Na opinião de Diniz, a indústria de cartão tem seu valor, mas será obrigada a se mexer para encontrar oportunidades dentro da plataforma. A nova infraestrutura interoperável do Pix vai gerar impacto direto no cartão de débito, que apresenta custos no meio da cadeia para os participantes e lojistas, enquanto o cartão de crédito terá um ciclo maior devido aos benefícios do parcelamento e milhagem.

“Com o Pix, o modelo de negócio da Cielo corre o risco de ficar em total declínio. O banco digital da Cielo, que tem como sócios o Banco do Brasil e o Bradesco, está no ar e já conta com uma grande base de clientes”, diz o especialista em fintech Bruno Diniz.

Pix impulsionado por lojistas

A expectativa é que a nova plataforma traga mais competitividade,



Para o usuário tanto faz se o lojista recebe R\$ 90 por uma compra pelo crédito e R\$ 95 pelo débito. O lojista impulsionará o consumidor a usar o Pix, pois ele tem interesse em taxas menores.

Fernanda Jardim

Diretora de sustentação e projetos a JD Consultoria.



especialmente para os lojistas. No sistema de pagamento tradicional de bandeira de cartão há muitos intermediários envolvidos: bandeira, credenciadora e maquininha. O lojista costuma pagar para a bandeira do cartão, Visa ou Mastercard, de 3% a 9% ao adquirente (Rede, Cielo, Stone) e a subadquirente à empresa que faz a transação (a loja).

“Para o usuário tanto faz se o lojista recebe R\$ 90 por uma compra pelo crédito e R\$ 95 pelo débito. O lojista impulsionará o consumidor a usar o Pix, pois ele tem interesse em taxas menores”, afirma Fernanda Jardim, diretora de sustentação e projetos a JD Consultoria. Em geral, o lojista demora de 12 a 30 dias para receber o dinheiro equivalente a uma compra de R\$ 100, por exemplo. A proposta do Pix é que o depósito seja imediato.





JD Consultores estima que o comércio eletrônico viva uma nova fase de crescimento beneficiada pelo Pix, que dará mais agilidade e segurança às lojas virtuais. De acordo com Jardim, de cada dez transações no e-commerce, seis são realizadas com cartão de crédito e o restante por boleto bancário. Porém, 50% dessas vendas não são efetivadas, pois o consumidor deixa de quitar o boleto.

A opção de pagar com Pix constará de todos os aplicativos dos bancos e fintechs. Basta o consumidor informar ao caixa do estabelecimento comercial que deseja pagar com o Pix.

Novos arranjos

Para o presidente do Banco Central, Roberto Campos Neto, o Pix será mais uma alternativa de pagamento da fatura de serviços básicos para os consumidores, além de trazer ganhos de eficiência para empresas de todos os setores que o adotarem como meio de pagamento.

Em agosto, o Banco Central e a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) fecharam um acordo que possibilita o pagamento da conta de luz pelo Pix, que funciona 24 por dia durante todos os dias da semana. A Aneel espera que essa cooperação possa baixar a tarifa de energia, uma vez que reduzirá o custo operacional para as distribuidoras que precisam contratar hoje instituições bancárias para receber dos clientes.

Em caso de corte de luz por falta de pagamento, o religamento da energia poderá ser mais rápido, pois os recursos vão cair instantaneamente na conta

de energia, não sendo mais necessário esperar 24 horas ou 48 horas para o processamento bancário.

O BC está em fase de negociação com outros órgãos governamentais para a assinatura de acordos semelhantes. Com a Secretaria de Tesouro Nacional, as tratativas estão avançadas para a utilização do Pix no recolhimento de taxas federais, como as Guias de Recolhimento da União (GRU). O processo de pagamento e arrecadação do governo possui várias fricções e lacunas que o Pix será capaz de preencher e aprimorar, conforme João Manoel Pinho de Mello, diretor de organização do sistema financeiro e de resoluções do BC.

O BC informou oficialmente que a Aneel fará a interlocução com as distribuidoras de energia e com o Conselho Nacional de Política Fazendária (Confaz) para que o Pix seja disponibilizado para todas as prestadoras de serviço.

Saque em comércios

Outra funcionalidade do Pix anunciada pelo BC é a possibilidade de o consumidor sacar dinheiro em estabelecimentos comerciais, a partir do primeiro semestre de 2021.

O objetivo é reduzir o custo de manejo de dinheiro no varejo e oferecer um serviço de conveniência para o consumidor, que não precisará mais ir ao caixa eletrônico para

sacar dinheiro. O saque no Pix deverá ser mais barato e mais rápido do que por meio de TED e DOC.

Com a rápida aceitação da sociedade por meios de pagamentos digitais durante a pandemia, a previsão de especialista é que o Pix, uma vez em operação, reduza drasticamente o uso do numerário, nos próximos anos. Mas enquanto houver demanda da população, o BC se diz na obrigação de manter o dinheiro em circulação.

A opção de pagar com Pix constará de todos os aplicativos dos bancos e fintechs. Basta o consumidor informar ao caixa do estabelecimento comercial que deseja pagar com o Pix. O caixa seleciona a opção na maquininha de cartão e mostra um QR Code. Com o celular o consumidor lê o código e faz o pagamento no valor solicitado.

Emissão de Moeda Digital

A próxima investida do BC será a criação de um grupo de trabalho para a viabilização de modelo de emissão de moeda digital no país, com identificação de riscos, segurança e proteção dos dados. De acordo com técnicos do BC, a emissão de moeda digital por bancos centrais (CBDC - central bank digital currency) pode ser uma possibilidade para aprimorar o modelo vigente das transações comerciais entre as pessoas e mesmo entre países ■

Com a rápida aceitação da sociedade por meios de pagamentos digitais durante a pandemia, a previsão de especialista é que o Pix, uma vez em operação, reduza drasticamente o uso do numerário, nos próximos anos.

OS DESAFIOS DAS **FINTECHS**

PARA ENTRAR NO PIX

Alto custo tecnológico e exigências de capital social dificultam a participação das fintechs.



A redução do capital social mínimo exigido, de R\$ 2 milhões para R\$ 1 milhão, permitiu que 30% das 400 fintechs associadas à ABFintech ingressassem como participantes indiretas no Pix. “Se prevalecesse a exigência anterior, 86% delas ficariam de fora”, diz Marcelo Martins, líder do Grupo de Trabalho e fóruns de discussão do Pix na ABFintechs.

Esse foi um dos pleitos da associação das fintechs respondido na consulta pública do BC. A proposta inicial da entidade era reduzir o capital social integralizado ao contrato para R\$ 500 mil. “Abriu espaço, mas continua sendo restritivo, pois nenhuma empresa coloca o total do investimento em capital social”, afirma.

As 34 instituições financeiras existentes no país com mais de 500 mil contas transacionais são obrigadas a entrar este ano no Pix na modalidade de participante



direto. Na categoria participante indireto, onde a maioria das fintechs se encontra, a integração ao Pix se dará via APIs do participante direto.



“

Muitos participantes diretos não estão sabendo cobrar pelas tarifas, que têm variado de R\$ 0,15 a R\$ 0,80 por transação, sem incluir a tarifa antifraude.

Marcelo Martins

Líder do Grupo de Trabalho e fóruns de discussão do Pix na ABFintech.

”



A maioria das fintechs quer entrar como participante direto do Pix para eliminar custos dos intermediários. “Em vez de integrar com as API’s de participantes diretos poderia ser diretamente com a API’s do BC, a serem contratadas pelo Provedor de Serviços de TI (PSTI) homologado pelo BC”, diz Martins.

Custo para entrar no Pix

Por se tratar de um business novo, algumas instituições financeiras na categoria de participantes direto têm apresentado dificuldades em relação à contratação e precificação dos serviços de integração à plataforma Pix. “Muitos participantes diretos não estão sabendo

cobrar pelas tarifas, que têm variado de R\$ 0,15 a R\$ 0,80 por transação, sem incluir a tarifa de segurança”, explica o representante da ABFintech.

Martins torce para que um maior número de fintechs consiga participar da primeira fase de implantação da plataforma que, pelo fato de ser um período de construção, há maior abertura para tentativas e erros na realização dos testes. Além de levar vantagem perante os outros players no quesito inovação e tecnologia, a fintech não carrega o legado de infraestrutura tecnológica comum em instituições maiores, o que torna mais fácil a absorção de novas soluções. (VF) ■



ENTRE AS FINTECHS

DESBANCARIZADOS NÃO SÃO INVISÍVEIS

Os 45 milhões de brasileiros desbancarizados, até a pandemia invisíveis para o governo, possuem relacionamento com muitas fintechs.



No momento atual, para as fintechs entrarem no mundo do pagamento instantâneo o investimento é elevado, além da barreira regulatória. As empresas menores de meios de pagamento não têm fôlego para implementar os requisitos técnicos de segurança, exigidos pelo BC, no prazo determinado de lançamento do Pix.

Eduardo Neger, presidente da Associação Brasileira de Internet (Abranet) defende o adiamento da adesão obrigatória ao sistema de pagamento instantâneo, para agosto de 2021. Segundo ele, é necessário dar um tempo maior para a realização dos testes de integração de forma a deixar a plataforma segura para os usuários, segundo as regras de prevenção e fraude.

A entidade, cujo DNA é mais voltado para tecnologia, reúne em seu grupo de associados mais de 10 empresas de e-commerce, que já estão montando a plataforma para operar no Pix. A tendência, segundo Neger, é que as empresas de conectividade comecem a olhar o setor financeiro com interesse, especialmente

os provedores regionais de serviços de internet (ISPs), com mais de 500 mil assinantes.

“Eles têm a liderança nos mercados em que atuam. De olho na fidelização, tem provedor que chegou a comprar um posto de gasolina para os clientes da base abastecerem seus carros com desconto e, dessa forma, vincular o pagamento do abastecimento ao serviço”, explica.

A varejista Bemol, rede de lojas de departamento de Manaus é um exemplo. Considerada o ‘Magalu’ da região Norte, onde a penetração de internet é muito baixa, entendeu que a conexão online é um meio de pagamento. Em vez de investir na inauguração de cada nova loja, passaram a colocar HotSpots na cidade com vários pontos de internet gratuita. Assim, o cliente faz seu autocrédenciamento e a base de meio de pagamento é ativada, praticamente sem custo.



Com a pandemia, até a gorjeta do entregador de pizza passou a ser paga com aplicativo. A questão que prevalecerá no futuro é mesclar o virtual e o físico.



Eduardo Neger

Presidente da Associação Brasileira de Internet (Abranet).

Desbancarização

A Abranet ofereceu ao governo federal o apoio das empresas de meios de pagamentos associadas para distribuição do auxílio emergencial do governo. Das 20 milhões de conta digitais, 85% eram de baixa renda, transacionando menos de R\$ 60,00 por dia, e não eram registradas como pessoa física e muito menos como MEI. Segundo ele, nas reuniões realizadas com a Autoridade Monetária e o próprio Ministério da Economia foram reportadas dificuldades legais e planos de incentivos para as pessoas se formalizarem.

“Essas pessoas eram invisíveis para o governo, mas visíveis para as fintechs,

que tinham o histórico financeiro delas. Estamos estudando algum tipo de incentivo para que essas pessoas sejam cadastradas”, diz Neger.

Para Neger, o principal desafio do Pix consiste na adesão das pessoas e não na tecnologia. “Com a pandemia, até a gorjeta do entregador de pizza passou a ser paga com aplicativo. A questão que prevalecerá no futuro é mesclar o virtual e físico.”

Na opinião do presidente da Abranet, a transação eletrônica não representa um impeditivo para a população brasileira hoje. O grande problema de segurança pública é o numerário. (VF) ■

Das 20 milhões de conta digitais, 85% eram de baixa renda, transacionando menos de R\$ 60,00 por dia, e não eram registradas como pessoa física e muito menos como MEI.

ENTREVISTA

ANA PAULA LAPA, VP DE PRODUTOS E INOVAÇÃO DA MASTERCARD BRASIL E CONE SUL E CONSELHEIRA DA ABFINTECH

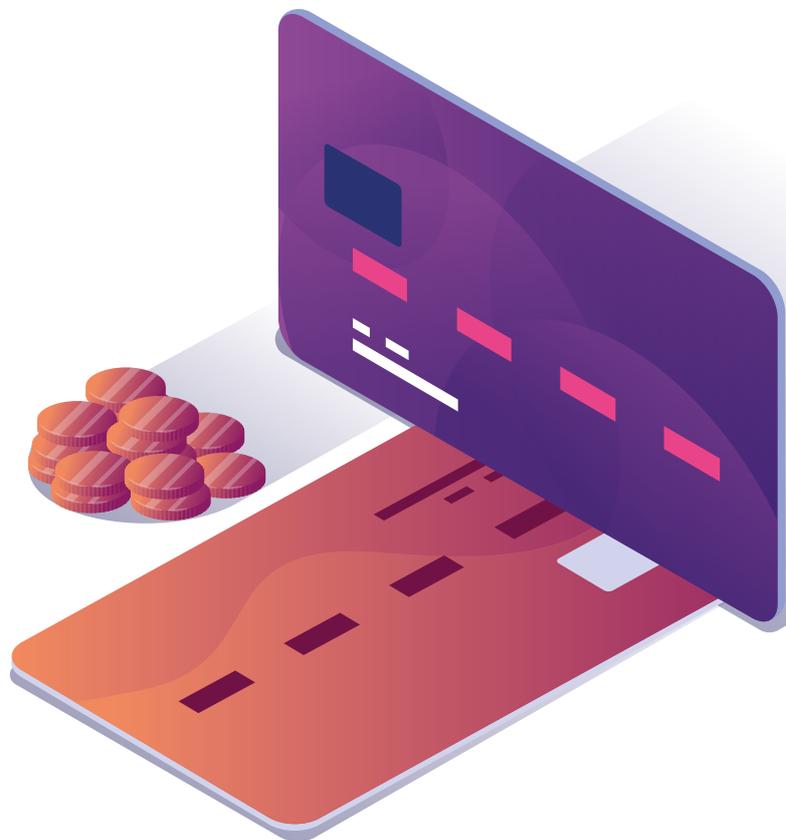
Por Vera Franco



O cartão de crédito completa 50 anos e tem exercido um papel diferenciado na cultura brasileira. O parcelamento no cartão só existe no Brasil. Essa modalidade consolidou-se, não só como o substituto do cheque pré-datado, mas também como um dos motores para a expansão do varejo no país, especialmente online.

Mais de 75% do crescimento do varejo no período de isolamento social foram atribuídos ao comércio online, assim como 75% dos consumidores aumentaram o uso das transações eletrônicas, segundo pesquisa da Mastercard. Isso mostra que o e-commerce veio para ficar e na sua esteira o crescimento exponencial de fraudes, especialmente de engenharia social.

“Não havia essa realidade do e-commerce tão forte no Brasil. Nosso desafio como indústria é trazer a segurança dos pagamentos físicos para o online”, afirma Ana Paula Lapa, VP de produtos e inovação da Mastercard Brasil e Cone Sul e Conselheira da ABFintech - Em entrevista



ao Digital Money Report, faz uma análise dos impactos do ecossistema Pix para o mercado de meio de pagamento.

Qual é o impacto do Pix no mercado de cartão de crédito?

O Pix vem para aumentar o bolo da indústria de pagamentos como um todo. Trata-se da evolução dessa indústria. Por uma questão de custos, o Pix vem roubar fatias do DOC e da TED. De acordo com pesquisa desenvolvida pela Mastercard, no período da pandemia, mais de 40% do consumo das famílias brasileiras foram realizados por meios eletrônicos de pagamento, que encontram-se em franca expansão. A meta do Banco

Para o transporte público, por exemplo, é muito mais fácil e prático o pagamento por aproximação.

Central é aumentar em 70% a sua penetração nas famílias, até 2022. A tendência é haver uma acomodação dos diferentes meios de pagamentos. Para o transporte público, por exemplo, é muito mais fácil e prático o pagamento por aproximação.

Qual é o principal desafio do meio de pagamento?

A usabilidade é o maior desafio de qualquer meio de pagamento. No Brasil, o consumidor final está acostumado a interagir com a tecnologia por causa da proliferação de smartphones. O Pix chega como uma oportunidade de melhorar a usabilidade, que parece ter muita similaridade com que as pessoas já fazem nas redes sociais. É esperado que o Pix torne a vida dos consumidores mais fácil. Existe uma série de intenções em relação à usabilidade. Bancos, fintechs e

as demais instituições de pagamento têm suas particularidades, cada um com suas características. Porém, todos vão precisar agradar o consumidor, que estará no centro das atenções nesse novo ecossistema. O Banco Central poderá estabelecer padrões e regras, assim como se inspirar em benchmarkings de outros países, mas não está presente na relação com o usuário final. O Pix precisará de um tempo de acomodação e de aprendizado.

O parcelado no cartão de crédito só existe no Brasil e acabou se consolidando, não só como um substituto do cheque pré-datado, mas como um motor para o varejo. A que atribui tamanha importância do cartão de crédito no país?

O cartão de crédito, que faz 50 anos de existência, exerce um papel diferenciado na cultura brasileira. Além de estar relacionado à segurança nas transações de pagamento, oferece autorização rápida e é capaz de reverter uma transação não reconhecida. Todas essas facilidades contribuíram para que evoluísse como indústria, especialmente no Brasil. Vejo que o Pix afetará mais o cartão de débito e o pré-pago, que ao abocanhar um contingente de pagamento em espécie, cumpriu seu papel reduzindo a informalidade.

O Pix deverá diminuir também a circulação do numerário, que ainda tem uma grande penetração no país. Nossa pesquisa aponta que 45% das famílias brasileiras pagam suas compras do dia a dia com dinheiro. Como a indústria de meio de pagamento não se acomoda e a tecnologia muda muito rápido, o consumidor terá uma prateleira ampla de alternativas para escolher.

O mercado percebeu que se não houver nível de segurança, o e-commerce não conseguirá expandir. Nosso desafio como indústria é trazer a segurança dos pagamentos físicos para o ambiente online.

Mesmo antes da pandemia o e-commerce já estava em franca expansão, e na sua esteira o aumento exponencial de fraudes. Que medidas de segurança estão sendo tomadas?

Não havia essa realidade do e-commerce tão forte no Brasil. Mais de 75% do crescimento do varejo no período da pandemia foram atribuídos ao e-commerce. Pesquisas apontam também que 75% dos consumidores aumentaram o uso das transações eletrônicas. Nossa solução transforma os números que compõem o cartão em informação de segurança. Para garantir que um cartão não seja roubado, o código é transformado. Os fraudadores acabam perdendo o interesse de roubar, pois em cada transação é um token novo autenticado pelo protocolo 3DS 2.0. A tokenização representa a segunda camada para garantir a segurança da transação. A linha do BC é garantir segurança total para o ambiente Pix. O mercado percebeu que se não houver nível de segurança, o e-commerce não conseguirá expandir. Nosso desafio como indústria é trazer a segurança dos pagamentos físicos para o ambiente online. A experiência de compra deve ser mais cômoda e intuitiva possível.

O consumidor brasileiro está aberto para usar o pagamento instantâneo, conforme atestam nossas pesquisas.

O pagamento por aproximação, uma das bandeiras da Mastercard, vem atender esses requisitos de simplicidade?

O pagamento por aproximação, que já era uma tendência no país, atingiu outro patamar com a chegada da pandemia. Atualmente, 19 milhões de transações são realizadas por aproximação. De acordo com pesquisa da Mastercard, em abril, 62% dos usuários realizaram algum pagamento por aproximação, e 14% deles o fizeram pela primeira vez. Entre os estabelecimentos preferidos do consumidor para utilizar essa modalidade estão os supermercados, postos de combustível, além de farmácias e redes de fastfood. A cidade de São Paulo é a que mais realiza transações por aproximação no Brasil. A Mastercard liderou a iniciativa na América Latina e Caribe para aumentar o limite de transações por aproximação sem o uso de senha que, conforme anúncio recente da Abecs, será elevado de R\$ 50 para R\$ 100, tornando a tecnologia ainda mais usual em compras diárias.

A Mastercard opera em 210 países, em que mercados o pagamento em tempo real está mais evoluído?

O pagamento em tempo real é algo novo mundialmente. Nossa experiência mostra que os países nórdicos são considerados os mercados mais maduros no que diz respeito a meios de pagamento instantâneo. Mais de

80% dos consumidores já usam. O Reino Unido também privilegia a transação em tempo real. Para o mundo de crédito, o Brasil é o segundo maior país em meio eletrônico de pagamento, e a Europa em pagamento por aproximação.

As carteiras digitais passarão por um processo de consolidação, assim como as maquininhas com a entrada em operação do Pix?

O consumidor é o grande rei nessa nova plataforma, que contará com a participação de diversas alternativas de pagamento. Os arranjos fechados comuns entre as carteiras digitais terão que se abrir no ambiente Pix. As carteiras digitais tendem a passar por um processo de consolidação, na medida em que o usuário se adapte melhor à nova plataforma e reconheça ganhos de usabilidade. A carteira que conseguir trazer mais benefícios para o consumidor e espaço para capturar a transação saíra



vencedor. O Brasil tem espaço. O consumidor brasileiro está aberto para usar o pagamento instantâneo, conforme atestam nossas pesquisas. 61% deles experimentaram um novo tipo de pagamento durante a pandemia e 75% adorariam fazer pagamento em tempo real.

Quanto às maquininhas, chegam ao fim. Os adquirentes tem um papel importante. O modelo de negócio terá que mudar, pois ninguém mais quer comprar ou alugar maquininha. O celular funciona como uma provável maquininha. Já há tecnologia no mercado para transformar os smartphones mais sofisticados em um verdadeiro ponto de venda, que oferecem soluções inteligentes, gestão de fluxo de caixa e segurança.

Mastercard submeteu ao BC a sua proposta de atuar como um instituidor de arranjo de pagamento para o projeto de pagamento via WhatsApp. A quantas anda esse processo?

Estamos seguindo as regras de recomendações do BC. Em julho, a Mastercard submeteu a proposta de arranjo de pagamento e o BC solicitou que fossemos mais específicos em relação aos arranjos para transferência. Explicamos então os arranjos de transação, regras para garantir segurança, tokenização. Ainda não temos uma resposta do BC, que já tem todas as informações necessária para liberar nossa proposta antes da entrada em operação do Pix.

A Mastercard tem uma grande proximidade com as fintechs. Como tem apoiado esse segmento para entrar no Pix?

A Mastercard tem apoiado as fintechs para participar do ecossistema Pix.



Sempre acreditamos que os desafiadore do sistema financeiro oferecem propostas de valor essenciais para o consumidor final. Nossos programas Start Path e Engage têm como principal objetivo ajudar marcas emergentes a evoluírem seus negócios, apoiando suas iniciativas e fornecendo os recursos necessários. Banco Inter, Banco C6, Nubank, Ame Digital, entre outras, são 100% Mastercard e isso no coloca em posição de liderança no market share relacionado às fintechs. A Ame Digital, por exemplo, só emite cartão Mastercard. Esses novos players têm de cumprir regras para entrar no Pix. A linha de conduta do BC é garantir segurança total no novo ecossistema, tanto que estão trazendo fornecedores para prevenção de fraudes. Essa barreira de entrada é que vai garantir a democratização da camada mínima estabelecida. Para entrar no jogo, os participantes precisam ter a sua pele envolvida. Só assim será evitada a presença de aventureiros. Nossos programas Start Path e Engage têm como principal objetivo ajudar marcas emergentes a evoluírem seus negócios, apoiando suas iniciativas e fornecendo os recursos necessários ■■■

PERÍODO DE ISOLAMENTO

IMPACTA NO USO DE CARTÕES



A queda no consumo de serviços, como turismo e entretenimento, impactou severamente a indústria dos cartões que, no entanto, registrou ligeira alta no primeiro semestre.

Por Vera Franco

A pós forte queda em abril, a indústria de cartões fechou o primeiro semestre de 2020 com crescimento de 3%. Por modalidade, os brasileiros movimentaram R\$ 540,4 bilhões (+0,8%) com cartões de crédito, R\$ 323,2 bilhões (+5,7%) com cartões de débito e R\$ 14,7 bilhões (+68,4%) com cartões pré-pagos. Em quantidade, foram ao todo 10,5 bilhões de transações com cartões realizadas ao longo do semestre. As informações são de pesquisa encomendada pela Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), feita pelo Instituto Datafolha.

SETOR DE CARTÕES

TEM INÍCIO DE RECUPERAÇÃO E ENCERRA SEMESTRE COM ALTA DE 3%

1º SEMESTRE

R\$ 876,4 BI

+3%

+3,5%
(com aux. emergencial)

EXCLUÍDO VALOR APROX.

R\$ 4 BILHÕES NO CARTÃO DE DÉBITO AUXÍLIO EMERGENCIAL

Cartão de crédito



R\$ 540,4 BI

+0,8%

Cartão de débito*



R\$ 321,2 BI*

+5%

+6,3% (com aux. emergencial)

Cartão pré-pago



R\$ 14,4 BI*

+68,4%

Fonte: Abecs. *Excluído valor de aproximadamente R\$ 4 bi proveniente do auxílio emergencial do governo federal em combate à pandemia.

PAGAMENTOS NÃO PRESENCIAIS E POR ARPOXIMAÇÃO

REGISTRAM FORTE CRESCIMENTO NO SEMESTRE

1º SEMESTRE



Transações
(quantidade)

10,5 BI

+0,4%



Compras não
presenciais

R\$ 173,5 BI

+18,4%



Pagamentos por
aproximação

R\$ 8,3 BI

+330%

Fonte: Abecs

No segundo trimestre deste ano, no entanto, as compras realizadas com cartões de crédito, débito e pré-pago caíram 7,7%, totalizando R\$ 876,4 bilhões. O período de isolamento social impactou no hábito de compra dos usuários de cartão. Em junho de 2020, 67% deles passaram a comprar mais pela internet, em relação a 47%, no mesmo período em 2019. A pesquisa mostra ainda que 29% disseram ter aumentado a frequência das transações online durante a quarentena.

O diretor da Abecs, Raul Moreira, está otimista com a entrada em funcionamento do Pix. “Estamos vivendo um novo momento no sistema financeiro brasileiro que trará um ambiente positivo cheio de

oportunidades de negócios para a indústria de cartões. Nossa grande bandeira é para ampliar a inclusão financeira no país”, diz.

Moreira comentou a queda na indústria dos cartões no segundo trimestre deste ano. “O cartão de crédito registrou a maior queda, de 11,9%, principalmente por ter grande representatividade em segmentos bastante afetados pela crise, como profissionais liberais, turismo, entretenimento, eletroeletrônicos, entre outros. O cartão de débito, por sua vez, caiu 2,3%, enquanto o cartão pré-pago cresceu 59,6%. Por outro lado, é possível observar que, apesar do impacto, o setor de cartões iniciou um movimento de recuperação ainda no 2º trimestre”, comemorou.



“

Estamos trabalhando para melhorar a experiência do usuário no comércio, a partir do uso intensivo do pagamento por aproximação (contactless). O cartão terá multiuso, seja no comércio eletrônico ou no mundo físico”.

”

Raul Moreira

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

O cartão de débito, no entanto, está muito relacionado ao comportamento do usuário.

Os gastos de brasileiros no exterior tiveram redução de 40%, assim como as compras realizadas por estrangeiros no Brasil, que caíram 30,1%. O grande destaque no período foram as compras não presenciais, principalmente as realizadas pela internet, que somaram R\$ 173,5 bilhões, um crescimento de 18,4%, se comparado ao 1º semestre do ano passado. As compras remotas responderam por 35,5% de todo o volume transacionado com cartões de crédito.

Auxílio Emergencial

O levantamento da Abecs mostra ainda que o auxílio emergencial de R\$ 600, criado pelo governo federal para proteger a renda de parte da população durante a pandemia, movimentou um volume adicional de R\$ 4 bilhões por meio do cartão de débito, nos meses de maio e junho. Se consideradas essas transações, o resultado do segundo trimestre subiria para R\$ 404,7 bilhões, com queda de 6,8% (em vez de 7,7%) em relação ao mesmo período do ano passado. No semestre, com esse cenário, o crescimento do setor seria de 3,5% (em vez de 3%).

O pagamento por aproximação, realizados sem a necessidade de contato físico com a máquina de cartão, entrou na

preferência dos consumidores brasileiros, durante o período da pandemia do novo Covid-19. A pesquisa da Abecs mostra também que esse tipo de transação cresceu 330%, no 1º semestre, totalizando R\$ 8,3 bilhões. O uso da função de “débito” nessa modalidade foi o que mais aumentou, com alta de 792%. Além disso, o número de pessoas que realizaram pagamentos com a nova tecnologia subiu para 18% – percentual três vezes maior do que o registrado, em junho de 2019.

Entre os que já utilizaram esse meio de pagamento, 84% relatam uma experiência positiva, citando como principais benefícios a praticidade, a agilidade, a segurança e, inclusive, a prevenção em relação ao contágio do novo coronavírus.

Para o diretor da Abecs, adquirentes e credenciadoras estão vendo o Pix como uma oportunidade. Segundo Moreira, o Pix é complementar ao negócio de meios de pagamentos nos estabelecimentos comerciais e as próprias credenciadoras já estão adaptadas ao padrão QR Code. Com relação ao cartão de crédito ele não vê interferência. “O fato de permitir o parcelamento da compra confere a ele uma relevância superior a 36%, no Brasil. Não vemos ameaças nesse contexto. O cartão de débito, no entanto, está muito relacionado ao comportamento do usuário. Melhorar a experiência do consumidor é um ponto sem retorno e o maior impacto do Pix no primeiro momento está relacionado às transferências, especialmente na substituição da TED”, conclui ■■■

BANCOS DIGITAIS

BUSCAM NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS

Com novas estratégias, Banco Original, BS2 e Inter querem maior aproximação com o cliente oferecendo serviços e produtos diferenciados.



O Banco Original foi uma das instituições homologadas pelo Banco Central para realizar os testes do Pix e, além de soluções próprias, planeja oferecer sua plataforma de Application Programming Interface (APIs) já baseada no open banking. Dessa forma, outras empresas poderão usufruir da infraestrutura do Original como Banking as a Service (BaaS), serviços bancários oferecidos via plataformas digitais de parceiros para desenvolver novas soluções financeiras e utilizar o sistema de pagamento instantâneo.

“Nossa estratégia de desenvolvimento da solução está preparada para a entrada de outros parceiros conosco”, diz Paulo Bissacot, superintendente de TI do Banco Original. Na fase de testes de integração ao Pix, o banco selecionou alguns clientes que contribuiriam com sugestões para incrementar melhorias nas simulações de transações entre pessoas (P2P). Os testes incluem pagamentos por QR Code e a integração de todo o sistema com o aplicativo do banco.

Em parceria com sua carteira digital PicPay, o banco tem desenvolvido testes de ofertas digitais e instantâneas de cartões de crédito e de débito, nas versões física e digital, para a base de detentores de contas na PicPay, que não precisam ser necessariamente correntistas do banco. A PicPay conta com uma carteira de 3,7 milhões de clientes.

Para a realização dos testes de carga no limite de tempo, a instituição está usando toda a Rede do Sistema Financeiro Nacional (RSFN). Segundo Bissacot, os bancos publicam a marcha de testes para que os demais participantes do Pix possam simular

“

Precisamos evangelizar nossos clientes para usar o Pix, pois os benefícios são imensos.

Paulo Bissacot

superintendente de TI do Banco Original.

”

a transação de recebimento de valores em ambiente de teste criado pelo BC. Os testes são automatizados e publicados regularmente. Dentre os desafios, Bissacot mencionou o relacionado às exigências de limite de tempo da transação.

Na primeira fase de adesão ao Dict – Interface de contas transacionais chaves de endereçamento – cada conta vai estar associada e o sistema precisa saber para onde quer mandar a conta. A chave Endereço Virtual de Pagamento (EVP), o número dinâmico que o BC vai atribuir para usar como chave, é gerada por meio do Pix EVP que vai endereçar a conta. “Precisamos evangelizar nossos clientes para usar o Pix, pois os benefícios serão imensos”, diz.

Foco do BS2 é nas PMEs

Por ser uma instituição habilitada pelo sistema de pagamento instantâneo do BC, o banco BS2, com uma carteira de mais de 500 mil clientes, optou por desenvolver uma solução própria que acabou resultando em um novo modelo de negócio voltado para pequenas e médias empresas (PMEs).

Baseada no conceito Pix as a Service, a plataforma de pagamento instantâneo via

QR Code oferece uma infraestrutura de conectividade com a rede do BC e serviços como antifraudes, somada ao ecossistema do banco digital, capaz de atender desde o pequeno comércio local até grandes corporações.

A expectativa é que a plataforma – que envolveu investimento de R\$ 3 milhões e deverá estar disponível no app do BS2 Empresas até o final do ano – responda por 15% das transações do banco, nos próximos cinco anos.

“Trata-se de uma decisão estratégica tomada a partir das reuniões de grupo de trabalho para o desenvolvimento da regulação em coparticipação com o BC. Se comprássemos uma solução de terceiros, não conseguiríamos trilhar nosso próprio caminho”, diz Fernando Radunz, CIO do Banco BS2.

“

Se comprássemos uma solução de terceiros, não conseguiríamos trilhar nosso próprio caminho.

Fernando Radunz
CIO do Banco BS2.

”

Com mais de 40 mil clientes PJs, ameadados ao longo dos últimos dois anos, o processo de *onboarding* automatizado do banco possibilita que uma conta seja aberta em até 30 segundos. “Isso nos confere uma posição privilegiada diante dos bancos médios”, afirma Radunz.

Segundo ele, a tarifação referente ao pagamento instantâneo ainda está sendo discutida a quatro mãos entre o banco e as empresas, assim como todas as questões de segurança e compliance. “Foi um projeto conduzido por várias áreas”, contabilizou.



Quanto ao Dict, o banco já está preparado para o cliente pessoa física cumprir o prazo e vincular o CPF, email, celular e outros dados à conta do BS2. Foram desenvolvidos comunicados na mídia digital sobre o BS2/Pix para engajar a população, além da criação de um hot site para captar novos clientes.

O BS2 vem evoluindo ao longo de seus 28 anos de atuação no mercado financeiro, quando operava como Banco Bonsucesso, especializado em financiamento automotivo. Em 2014, o Santander adquiriu 40% de participação e passaram a oferecer crédito consignado, o Olé Consignado. A parceria, no entanto, foi desfeita em janeiro deste ano.

A experiência na criação de produtos e soluções inovadoras levou o BS2 a desenvolver um serviço de conta internacional para PJ, que permitirá empreendedores realizarem pagamentos fora do país. O projeto, no entanto, ainda está em fase de construção.

Banco Inter investe na tarifa zero

O Banco Inter, o primeiro banco brasileiro a oferecer conta totalmente digital com tarifa zero e custo zero de manutenção, anunciou uma nova oferta de ações (follow-on)

A expectativa com o ecossistema digital, é fazer a revolução bancária brasileira.

de R\$ 900 milhões para aumentar sua capacidade de aquisições, visando fortalecer o seu marketplace.

A oferta, ainda 100% primária, é coordenada pelo Bradesco BBI, BTG Pactual, JP Morgan e Santander. Além de suas atividades de banking, o Banco Inter também está se fortalecendo como uma plataforma de e-commerce, crédito, investimentos e seguros. A expectativa com o ecossistema digital, é fazer a revolução bancária brasileira.

“A estratégia do ecossistema digital é atender a todas as necessidades dos clientes, oferecendo serviços financeiros, como home broker, e uma série de serviços bancários, sem cobrança de tarifa”, afirma Ray Chalub, diretor de contas digitais e meios de pagamentos do Banco Inter.



“

A estratégia do ecossistema digital é atender a todas as necessidades dos clientes, oferecendo serviços financeiros, como home broker, e uma série de serviços bancários, sem cobrança de tarifa.

Ray Chalub

Diretor de contas digitais e meios de pagamentos do Banco Inter.

”

Com o home broker, os usuários podem comprar e vender ações e outros ativos de renda variável pelo aplicativo ou internet banking sem taxa de custódia e corretagem. Com total autonomia, o corretor pode montar uma carteira bem diversificada sem encarecer a operação com taxa de corretagem, que pode chegar até R\$ 20,00 em algumas corretoras.

O Banco Inter é considerado um dos primeiros a oferecer as interconexões para o ambiente Pix aos clientes. “Estamos a todo vapor com o projeto. Como já trabalhamos com uma cultura forte de operar em plataformas abertas, com foco na experiência simples para os usuários, o engajamento no Pix torna-se mais tranquilo para nossos clientes”, diz Chalub.

Em se tratando de plataformas digitais, o lucro não é a medida de sucesso, o importante é crescer e expandir a base de usuários ao máximo para se consolidar, conclui. (VF) ■





PIX UNE EMPRESAS

DE TECNOLOGIA, BANCOS E FINTECHS

Empresas como a RTM, a JD Consultores e a provedora de tecnologia Sinqia apresentam soluções de infraestrutura para o ecossistema Pix. A revolução do mercado financeiro abre novas perspectivas de negócios.

Por Vera Franco

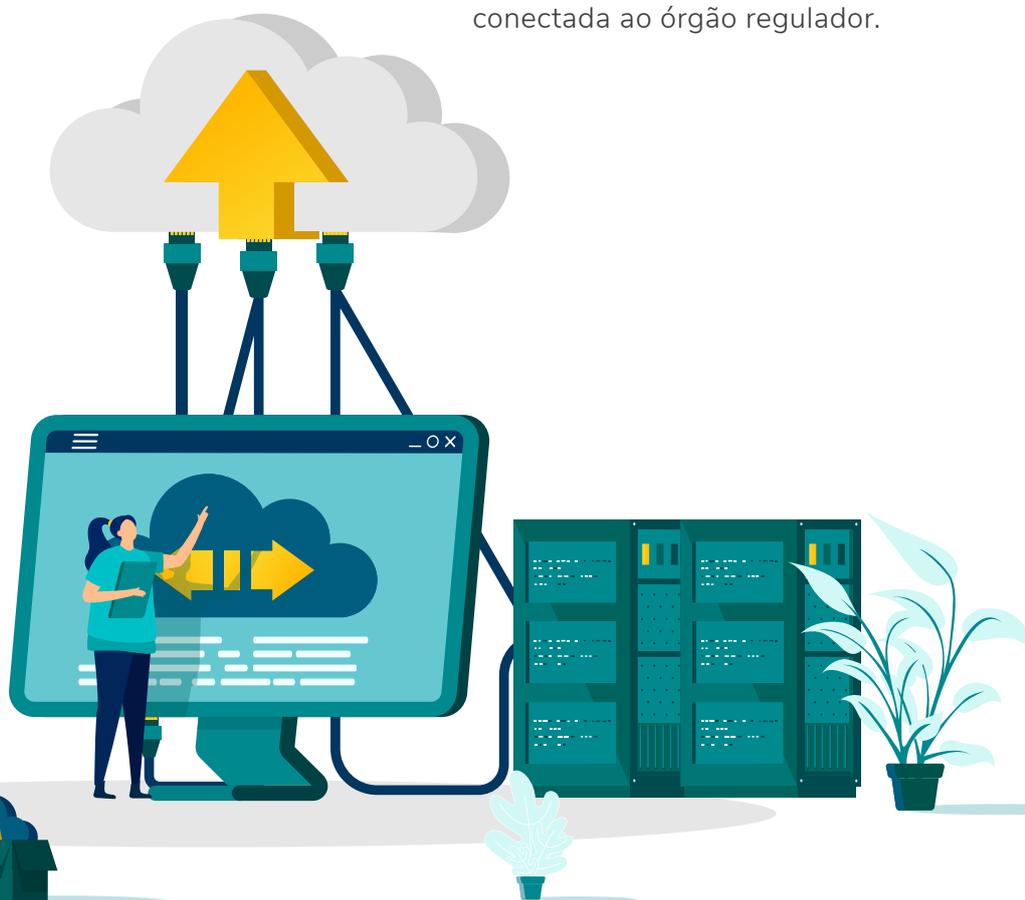
A Covid-19 mudou a percepção das empresas em relação à computação em nuvem, que deverá crescer 19% ao redor do mundo, segundo o Gartner Group. A demanda pela plataforma de computação em nuvem Azure da Microsoft saltou 59%, enquanto a do Google, 52%, no decorrer da pandemia. Pesquisa do Google revela que, depois do varejo, o setor financeiro é que está liderando a transformação digital.

“A liberação do uso de soluções em cloud estabelecida há dois anos pelo BC mudou o mercado financeiro brasileiro”, diz Fernanda Jardim, diretora de sustentação e projetos da JD Consultores. Trata-se da Resolução N° 4.658, sobre a política de cibersecurity, que permite aos bancos e instituições financeiras usarem provedores de nuvem pública em larga escala.

“A comunicação na nuvem respondeu por 50% das novas vendas da RTM durante o isolamento social”, conforme Adriane Rêgo, diretora de produtos e preços da RTM. Enquanto a provedora de tecnologia Sinqia foi homologada pelo BC, em agosto, pelo seu projeto PSTI baseado na nuvem Microsoft Azure, que permite que instituições financeiras realizem suas operações na plataforma Pix.

Como se integrar ao Pix

De acordo com o BC, estão permitidos a participar do arranjo de pagamentos instantâneos do Pix todos os prestadores de serviços de pagamento (PSP), instituições financeiras (IF) e instituições de pagamento (IP), que oferecem serviços de contas para seus clientes. Para isso, será preciso fazer uma conexão com o BC, de forma direta ou indireta, por meio de outra instituição que já está conectada ao órgão regulador.



Há duas formas de uma instituição participar do Pix: como um Prestador de Serviço Direto (PST), que pode fazer a instalação da solução adquirida dentro de sua própria estrutura, on premise; ou via Prestador de Serviço TI (PSTI), homologado pelo BC, que oferece serviços de tecnologia da informação em nuvem como um serviço no âmbito do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) e do Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI/Pix).

“Quando a empresa opta pelo modelo on premise, que é uma decisão a ser tomada no início do projeto, além de ter infraestrutura própria, são necessários site contingenciado e links para a Rede do Sistema Financeiro Nacional (RSFN). Essa alternativa demanda alto investimento, além de ter que manter a operação funcionando 24x7x365”, explica Fernanda Jardim, diretora de sustentação e projetos da JD Consultoria, especializada em serviços de mensageria e compliance.

A empresa é um PSTI homologada pelo BC, desde a época da criação do Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB), há 20 anos.

Das quase mil instituições interessadas em ingressar no ecossistema Pix, 120 são participantes diretos plugados ao BC, instituições financeiras com mais de 500 mil contas, e os grandes bancos. Os outros estão por trás dos participantes diretos, como o Bancoob e fintechs. “A orientação do BC foi para cadastrar o Sicredi e o Bancoob, os bancos de cooperativas. Se tirar as cooperativas dos dois bancos serão apenas 200 instituições financeiras no total de participantes do Pix”, explica Jardim.

No novo ecossistema, a JD funciona como um hub entre os participantes e o BC, oferecendo infraestrutura – servidores e links de comunicação, além de software para controlar a gestão de contas de pagamentos instantâneos para fazer a conexão entre bancos e instituições financeiras.



Considerada a alternativa mais democrática e rápida de participar do ecossistema Pix, a conexão via PSTI demanda investimento menor de entrada e pagamento sobre o volume de transações realizadas.

O sistema de pagamento instantâneo JDPI é um software integrado por meio de APIs que envia a comunicação sobre as transações bancárias realizadas na plataforma Pix para o BC e faz todo o controle entre os bancos. Se o usuário Pix com conta no Itaú faz uma transferência para uma pessoa com conta no Bradesco, o banco debita e manda a informação para o BC, que vai lançar na conta do Bradesco e creditar no Itaú.

Considerada a alternativa mais democrática e rápida de participar do ecossistema Pix, a conexão via PSTI demanda investimento menor de entrada e pagamento sobre o volume de transações realizadas. Basta a instituição adquirir seus certificados e se conectar ao PSTI via internet ou links dedicados, conforme liberado pelo BC no ano passado.

“Isso representou um ganho para as instituições menores. Estima-se que 80% dos projetos vão ser trafegados no Pix via PSTI e 20% on premise, com a infraestrutura dentro da instituição”, diz Fernanda Jardim.

Uma outra vantagem do Pix é o alerta de confirmação da transação para as duas pontas – emissor e recebedor. Hoje quando é feita uma TED o usuário envia, mas não sabe se deu certo. Agora, os bancos serão obrigados a notificar o resultado da transação para ambas as partes. “O fato de o usuário escolher sua chave de endereçamento vai dinamizar a operação bancária e evitará erros. O QR Code vai permitir adicionar informações para fazer a conciliação”, explica a diretora da JD.

Sinqia oferece PSTI em nuvem

Além da Microsoft, a solução da Sinqia conta com parcerias com outras parcerias em áreas como latência, com a AWS; segurança, SkyOne; e comunicação e infraestrutura, RTM. “O PSTI tira o peso do usuário de ter que operar com mensageria”, diz Leo Monte, diretor de marketing e inovação da Sinqia.

O SPI software é uma alternativa ao Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB) e funciona dentro do ambiente do cliente, que opera o software. A empresa aproveitou a arquitetura do SPI para criar o PSTI, operado pela Sinqia na nuvem. Para usar o PSTI, independentemente do porte da empresa, o cliente paga um flat fee e mais o volume de transações trafegadas.

Com capital aberto na Bolsa, a Sinqia investe 15% de seu faturamento anual em P&D. Além de contar com um ecossistema de startups ao seu redor, investe na aceleradora Darwin, e opera com um pool de parceiros B3 - Safra, RTM, Transunion, essa última especializada em dados para o mercado financeiro. A Sinqia adquiriu por R\$ 82 milhões o Itaú Administração Previdenciária. Trata-se de a primeira aquisição da empresa, desde seu IPO em 2013, e é a maior de sua história.

“Estamos investindo em startups e tecnologias emergentes, o próximo passo

agora será o Open Banking”, afirma Leo Monte. Qualquer banco ou financeira pode solicitar o teste com a empresa, que oferece um produto operacional completo, com painel de controle para web e mobile, facilitando a integração e gestão por parte das entidades.

A pandemia aumentou em 30% as vendas de software da Sinqia, que conta com uma carteira de 100 clientes atuando em diversos segmentos: desde de bancos tradicionais, digitais e fintechs, além de gestoras de fundos, entidades previdenciárias e de consórcio.

“

Estamos investindo em startups e tecnologias emergentes, o próximo passo agora será o Open Banking.

Leo Monte
Diretor de marketing e
inovação da Sinqia.

”





Pix democrático

O trabalho na implantação do Pix é mais uma das ações de investimento em inovação da companhia, que ainda trabalha para o desenvolvimento de um ecossistema de serviços para agregar às novas funcionalidades que serão desenvolvidas. Para Monte, o Pix é uma forma simplificada e democrática ao permitir que participantes atuem como agentes e recebedores de pagamento. Sua previsão é de que a plataforma passe

por uma transição natural para gerar engajamento dos usuários.

“Quando os aplicativos de mobilidade chegaram ao Brasil causaram o mesmo impacto, mas acabou virando cultura. É importante ter um trabalho de marketing forte para mostrar as vantagens de usar o Pix”, afirma. Segundo ele, o uso de boleto assim como a maquininha perderão completamente o sentido com a entrada em operação do Pix.

Monte considera inevitável a participação das bigtechs nas plataformas financeiras, por deterem informações sobre o comportamento dos usuários. “Os dados cruzados se transformam em dinheiro com o uso de inteligência artificial. O dinheiro está nos serviços de banking da Amazon, Facebook, Uber e Google. As redes sociais são muito populares ao redor do mundo”, analisa.

Na sua opinião, tudo se tornará banking, tanto o varejo com seus cartões e cartões private label. Além dos dados, as bigtechs têm a capilaridade dos canais digitais, o que lhes permite atender um grande volume de clientes. “Se pautar para fazer score de crédito, os varejistas conseguem saber se o usuário já está tomado de dívidas”, explica. Segundo ele, haverá uma evolução nos formatos de scoring, tanto dos grandes bancos como de outros players. O histórico de compras passadas poderão ser cruzados com histórico de saúde. O céu é o limite.

RTM conta com soluções de infraestrutura e integração

A RTM espera manter o volume de vendas de soluções de comunicação em nuvem com a entrada em operação do pagamento instantâneo do BC, segundo Adriane Rêgo, diretora de produtos e preços da RTM.

A empresa investiu R\$ 6 milhões em novas tecnologias para a reformulação da sua estrutura de cloud e ampliação da capacidade. Além de ter inaugurado um novo datacenter, em São Paulo, que se soma ao do Rio de Janeiro.



“

Atender fintechs não era nosso expertise, mas aprendemos como lidar com esse mercado, que opera com muita agilidade e desenvoltura tecnológica.

”

Adriane Rêgo

Diretora de produtos e preços da RTM.

A RTM funciona como um hub de serviços que oferece infraestrutura de TI e Telecom, permitindo a comunicação entre todos os participantes do ecossistema Pix, além de hospedar o site das instituições em sua nuvem e datacenter.

“Com a abertura do BC, foi possível desenvolver uma ferramenta pela internet que permite o participante estabelecer conexões de interesse dentro do ambiente Pix”, explica Adriane. A empresa hospeda vários PSTIs em sua cloud, como o da JD Consultoria, Sinquia, entre outros.

Para atender as regras de meios de pagamentos, a empresa desenvolveu a Solução RTM Hub. Sem investimento inicial, a solução oferece infraestrutura tecnológica própria, com conectividade privada e criptografia dos arquivos nas transações que circulam entre o RTM hub e a Câmara Interbancária de Pagamento (CIP).

O serviço faz a recepção, a transformação, o envio, o acompanhamento do processo e o retorno dos arquivos com as ordens de liquidação das operações de cartão de crédito e de débito, além da antecipação de recebíveis que serão enviados para a Câmara.

Em parceria com a Embratel, a RTM é uma das operadoras da rede do Sistema Brasileiro de Pagamento (SPB), homologada pelo BC, há 20 anos. A prestadora também provê serviços para os grandes bancos. Começou sua atuação no sistema financeiro como um bureau de serviço de telecom, oferecendo acesso de voz, dados e imagem às instituições financeiras, em sua rede.

Hoje é considerada uma das maiores provedoras de integração de serviços do mercado financeiro, com soluções de tecnologia em ambiente de nuvem privada. Está presente em 19 estados, conectando mais de 500 instituições financeiras de portes variados e 24 provedores de informação e serviços.

Fintechs

A chegada das fintechs foi um momento de desafio e inovação para a RTM.

“Atender fintechs não era nosso expertise, mas aprendemos como lidar com esse mercado, que opera com muita agilidade e desenvoltura tecnológica. Porém, mantém o mesmo nível de stress das instituições financeiras tradicionais”, diz Rêgo.

As fintechs que trabalham com maquininha precisam falar com a CIP para receber o dinheiro das compras realizadas. “Criamos uma van dedicada que faz o meio de campo transformando suas mensagens no padrão CIP e vice-versa”, explica. Como muitas fintechs estão hospedadas na cloud da Amazon, que chega dentro do ambiente da RTM, facilita o atendimento.

Na opinião de Adriane Rêgo, segurança não representará problema no mundo Pix. A Rede de Segurança Financeira Nacional (RSFN) é experiência de sucesso consolidada para o BC, há mais de 20 anos. Além disso, cabe ao próprio BC estabelecer regras de negócio para garantir a segurança. “O BC está fazendo redução de custo, regras de segurança, pagamento de conta no Pix. Não temos ideia de onde vai dar tudo isso, conclui.” ■



NOVOS CAMINHOS

PARA A PAGUEVELOZ

A empresa encontrou seu parceiro de confiança com quem já assinou contrato e já está cadastrada à plataforma e com todos os testes realizados.

O Pix surge como uma luz para a PagueVeloz, que estava prestes a fazer acordo com bancos para resolver a saia justa do espelhamento de contas de seus clientes. “O BC foi inclusivo e democrático ao permitir que uma instituição de pagamento não autorizada como a nossa pudesse entrar da plataforma por meio de um participante direto”, afirma Paulo Gomes, CEO da PagueVeloz. Para aliviar as dores que sentia como prestador de serviço, decidiu oferecer o serviço de pagamento instantâneo aos seus clientes.

A grande dificuldade da empresa era a dependência da estrutura atual do sistema financeiro. Como não tinha código de compensação com o Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB), para gerar um boleto ou enviar uma TED era obrigada a fazer parceria com bancos. “Isso gerava uma série de problemas, pois quando um de meus clientes pedia uma TED para um terceiro no banco, a PagueVeloZ aparecia como destinatário, o que gerava desconforto em questão à conciliação”, explica Gomes.

A fintech, focada no setor automotivo, é uma empresa de maquininha de cartão e subcredenciadora, que faz a intermediação de pagamentos entre credenciadora, clientes e lojistas. Desde o início de sua operação, posicionou-se estrategicamente de forma a oferecer pacote de serviços de entrada – boletos e liberação das operações por maquininha – e saída de recursos, como pagamento de contas e correspondente bancário. Para atuar como uma instituição de pagamento antes do Pix ser instituído, era preciso estar em conformidade com as regras estabelecidas pelo BC.



Uma outra saga enfrentada pela PagueVeloZ foi encontrar um participante direto prestando serviço de liquidação com APIs desenvolvidas para plugá-la à plataforma do Pix. “Começamos a bater de porta em porta nos bancos para checar se estavam prestando liquidação de pagamentos e a resposta que recebíamos era sempre a mesma: não resolvi nem meus problemas de integração que dirá criar API’s de empresas que vou plugar”, diz Gomes.

A empresa encontrou seu parceiro de confiança com quem já assinou contrato e já está cadastrada à plataforma e com todos os testes realizados. A próxima etapa é a liberação dos cadastros para os clientes.

Para Gomes, o pagamento instantâneo traz um desafio, pois a transferência de TED não vai mais gerar monetização como as fintechs estavam acostumadas ou, se gerar alguma margem, será muito baixa. “Se as fintechs não tiverem um produto principal, ou uma forma de monetizar, terão que se reinventar, por mais que estejam acostumadas com essa movimentação.” (VF) ■

“

O Pix terá um impacto muito maior do que o SPB, em 2004. É como sair da água para o vinho, com os benefícios e desafios.

Paulo Gomes
CEO da PagueVeloZ.

”



Vamos criar juntos o próximo nível?

Fale com nossos especialistas ou conheça as soluções para sua empresa em embratel.com.br



SEGURANÇA NO PIX

É DESAFIO PARA MERCADO FINANCEIRO



A indústria financeira brasileira tem sistemas de segurança evoluídos, mas a dúvida é para o tipo de fraude que pode ocorrer com o pagamento instantâneo e com o open banking.

Por Vera Franco

A transformação digital, intensificada com a chegada da pandemia do coronavírus, acelerou a descentralização da tecnologia da informação no sistema financeiro brasileiro. Hoje, a mesma solução oferecida por grandes bancos, instituições de menor porte e fintechs entregam para o cliente o mesmo nível tecnológico de serviço, segundo Rafael Pereira, presidente da Associação Brasileira de Crédito Digital (ABCD). A democratização da tecnologia traz segurança mais barata e com muitos players envolvidos. Começamos a conviver com serviços distribuídos e uma maior variedade e circulação de dados expostos em muitos pontos de contato.

O movimento de descentralização ganhou massa crítica com a chegada do novo sistema de pagamento instantâneo do Banco Central, Pix, que promove a redução de custo das transações de pagamento, e open banking, a simetria da informação. Antes pautado para aumentar a competitividade, o sistema financeiro volta-se agora para dar mais poder ao usuário, especialmente com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Com isso, aumenta a quantidade de opções de informações espalhadas por todos os cantos e, potencialmente, os riscos de segurança.

O setor bancário brasileiro investe R\$ 24,6 bilhões por ano em tecnologia da informação para a modernização de sua infraestrutura, processos e sistemas tecnológicos. Desse total, cerca de 10% são dirigidos à segurança, segundo a Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).

A digitalização durante o período da pandemia expandiu a quantidade de golpes, especialmente os tradicionais de

engenharia social. O Whatsapp foi um dos meios mais usados por fraudadores, fazendo com que alguém desse por vontade própria suas informações pessoais a outrem. Não ocorreram, no entanto, muitos ataques por ransomware no país, quando os servidores são sequestrados.

“Embora a segurança do sistema financeiro brasileiro seja bem evoluída, o grande desafio enfrentado com a entrada em operação do Pix e open banking é não sabermos que tipo de fraude vem pela frente”, explica Alberto Miyazaki, CTO da IBM Brasil. Segundo ele, as instituições precisam ter uma visão unificada da tecnologia de segurança que considere pessoas treinadas e processos atualizados.

Detecção demorada

Os crimes cibernéticos já começam a ser contratados como campanhas de phishing, por exemplo, e há casos de malware negociados no Brasil e desenvolvidos no exterior, afirma João Rocha, head de security da IBM Brasil.



Embora a segurança do sistema financeiro brasileiro seja bem evoluída, o grande desafio enfrentado com a entrada em operação do Pix e open banking é não sabermos que tipo de fraude vem pela frente.

Alberto Miyazaki
CTO da IBM Brasil.



A média para detectar a violação de dados é de 280 dias e 115 para conter, conforme o estudo IBM 2020 que analisou 524 violações ocorridas em organizações de diferentes portes, em 17 países, no período de agosto de 2019 a abril deste ano. Existe uma demora muito grande para correlacionar o roubo. “O atacante não quer quebrar a janela da casa. Quanto mais silencioso mais bem sucedido será em sua investida de extorquir a vítima”, explica Rocha.

A maioria dos gastos com violação são relacionados a perda de negócio e 27% das empresas recuperam mais rápido

quando dispõem de ferramentas de inteligência artificial e automação dentro de casa. Se a resposta é mais rápida consegue-se estancar o sangramento. Durante a pandemia, o número de incidentes aumentou 40%.

Na avaliação de Rocha, o Brasil encontra-se hoje em uma posição pior que a média global em relação à sua proteção de segurança bancária. “Demora mais para detectar a fraude devido ao baixo investimento realizado em postura de segurança e treinamento de pessoas qualificadas”, diz.

O setor bancário brasileiro é muito bem regulado e controlado. O Banco Central tem uma regra que obriga a manutenção dos registros bancários pelo período de 20 anos e existe um respaldo maior em

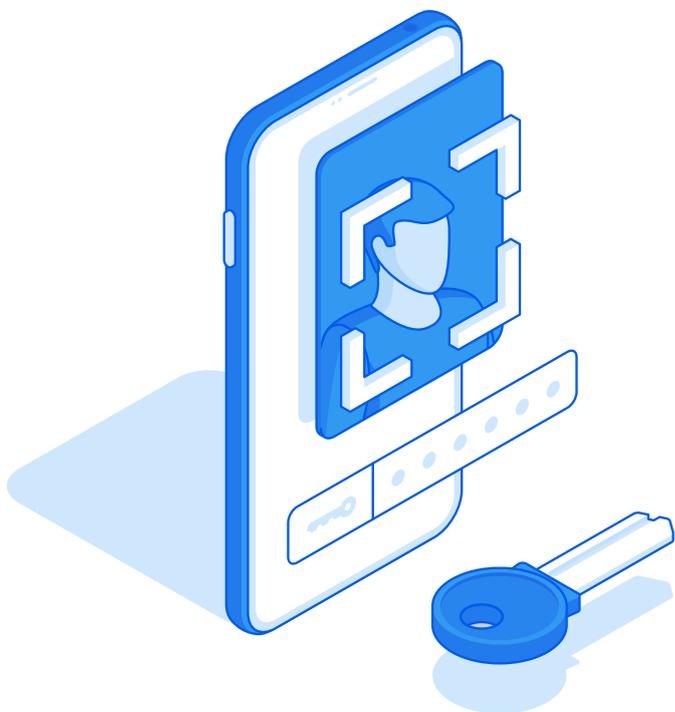
“

Em um ecossistema com vários participantes dividindo a base de clientes multiplica-se o número de novos ataques e a configuração do risco de um para cinco bancos passa a ser de um para mil fintechs.

Roberto Gallo
CEO da Kryptus

”





O brasileiro tem muita tolerância ao risco, o que se reflete em redução de medidas preventivas, e a legislação brasileira é muito ruim na hora de punir.

relação aos controles. O que preocupa o mercado é a chegada de instituições não financeiras participantes das novas plataformas Pix e open banking. As lojas de comércio eletrônico, por exemplo, não têm qualquer tipo de regulamentação.

“Um site de entrega de flores, por exemplo, tem o security by design, que é um check list de segurança enquanto o open banking e Pix lidam com riscos sistêmicos. A preocupação dos riscos sistêmicos e os controles do BC versus outros segmentos que não têm esse risco de maturidade e controle”, afirma.

Para Marcelo Branquinho, CEO da TI Safe, a participação de empresas não financeiras na plataforma aberta open banking representa risco garantido. “Os grandes bancos contam com equipe de TI bem estruturada, plataformas e aplicativos com segurança, ambiente de desenvolvimento seguro em compliance com a LGPD e distribuição de dados privados. Enquanto as empresas de menor porte dispõem de estruturas bem menores e menos parrudas”, explica.

A empresa pode ter o aplicativo mais seguro do mundo, se não tiver uma boa arquitetura da infraestrutura de segurança há chance de ocorrer problemas. Atualmente, 51% dos incidentes de segurança são relacionados à falta de conhecimento do usuário e configuração da arquitetura. De acordo com pesquisa da Carnegie Mellon University, mais da metade dos problemas de segurança estão na arquitetura e não nos aplicativos.

“O mercado hoje é concentrado em cinco bancos, portanto, se há um problema de segurança no portal do banco A, a capacidade de causar estragos é multiplicada pelo tamanho do player. Em um ecossistema com vários participantes dividindo a base de clientes multiplica-se o número de novos ataques e a configuração do risco de um para cinco bancos passa a ser de um para mil fintechs”, diz Roberto Gallo, CEO da Kryptus. Os players estão saindo de um ambiente no qual controlam tudo para outro em que é preciso confiar no parceiro.

Nesse cenário é importante considerar a segmentação da fraude, pois para passar dados de um ponto para o outro é preciso criptografar. Para Gallo, o Hardware Security Model (HSM) é o padrão de ouro para a indústria financeira por oferecer segurança extra para o armazenamento de chaves criptográficas. O padrão HSM funciona como um cofre digital que possui recursos invioláveis e autodestrutivos que são ativados em caso de tentativa de fraude.

Em termos de segurança, a Europa baseia-se no mercado suíço, considerado o mais maduro. Lá é preciso criptografar em nuvem para proteção, tornando o ambiente mais preventivo em termos de tecnologias e de processos. O objetivo é deixar as fraudes em níveis aceitáveis. Se aperta demais pode denegrir a transação financeira.

“Existem muitos pontos de atenção. A ponta para dentro do sistema e a ponta para fora, o consumidor. O problema catastrófico é quando um criminoso consegue a chave criptográfica que assina a transação financeira”, afirma. O Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB) do Banco Central já usa o padrão ouro (Golden Standard). Segundo ele, no Sistema de Pagamento Instantâneo (SPI) é recomendado o padrão ouro, que permite maior interoperabilidade.

Como uma em cada mil transações é fraudulenta, Gallo defende a metrificação de fraudes, em que as perdas financeiras estejam relacionadas a um valor específico. No International Banking, por exemplo, o risco da fraude está embutido no custo das transações. “Sempre há tensão entre fraude e perda da receita da transação”, diz.



A tecnologia de segurança vem se modernizando nos últimos seis anos. Isso significa que do lado dos bancos e instituições financeiras a modernização ocorre na mesma proporção para o fraudador, que fica monitorando seu comportamento.

Daniel Bortolazo

Engenheiro de segurança da Palo Alto Networks.



Gallo chama atenção para três pontos que devem ser considerados: os investimentos em TI no Brasil são três vezes menores do que na Europa e nos Estados Unidos, o brasileiro tem muita tolerância ao risco, o que se reflete em redução de medidas preventivas, e a legislação brasileira é muito ruim na hora de punir.

Supostas fraudes no Pix

Roubo de chaves privadas, golpes de QR Code – emitir um QR Code sem sentido, ataque semelhante ao do boleto, muda o código de barra e permanece o nome do pagador – e invasão de celulares são alguns dos supostos riscos de fraude na plataforma Pix. A Kryptus conta com solução HSM kNet com certificado FIPS (Federal Information Processing Standards), tanto em nuvem como on premise, que protege aplicativos críticos, chaves e softwares sensíveis. FIPS são padrões desenvolvidos pelo National Institute of Standards and Technology (NIST), para uso em sistemas de computador por agências do governo americano não-militares e contratantes do governo.

A Febraban, em parceria com a Associação Brasileira de Bancos (ABBC), gerencia um comitê de riscos cibernéticos do qual participam mais de 30 bancos. De acordo com Cláudio Guimarães, diretor executivo da ABBC, mensalmente, são compartilhadas experiências, melhores práticas de segurança, possíveis riscos cibernéticos, reclamações de clientes e monitoramento dos

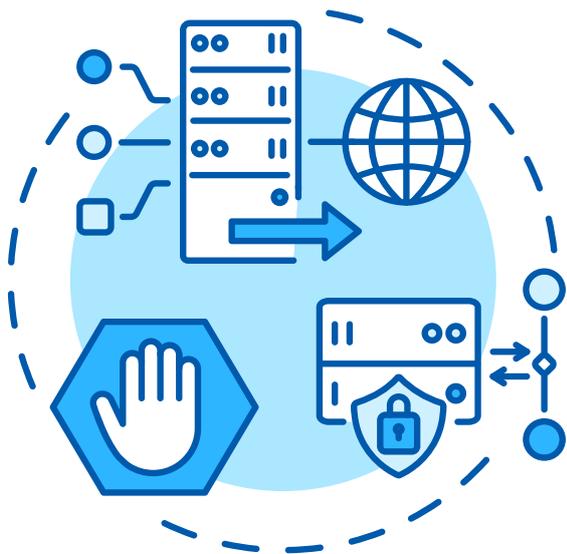
principais acontecimentos internacionais na área de cibersegurança. Os bancos já consideram soluções de IoT e 5G, além das ferramentas de inteligência artificial, machine learning e analytics, que já são amplamente utilizadas, segundo Guimarães.

Cibersegurança

Os investimentos mundiais em tecnologia e serviços de segurança da informação e gestão de risco fecharam 2020 com crescimento de apenas 2,4%, o equivalente a US\$ 123,8 bilhões, comparado a 2019. Esse total está bem abaixo dos 8,7% previstos pelo Gartner.

Há 10 anos, vender uma solução de cibersegurança exigia muito convencimento por parte do fornecedor, pois as instituições só viam riscos fora do Brasil. Com a digitalização, o impacto cresceu e agora começam a fazer a correlação da segurança com a saúde do negócio, conforme Alexandre Bonatti, diretor de engenharia da Fortinet, especializada na integração de soluções de segurança para o mercado financeiro.

A estratégia de solução de segurança híbrida em nuvem é uma das mais recomendadas para o mercado financeiro, pois permite melhor controle de custo e valor para o cliente.



Antigamente, para cada nova ameaça havia uma solução específica de proteção de segurança. A contratação de soluções pontuais implicava em investimentos elevados e alta vulnerabilidade, além da gestão e controle de diferentes plataformas que não se integravam. “No mundo cyber o problema não é sofrer um ataque, mas ter agilidade de resposta, daí a importância de uma solução integrada fim a fim”, diz Bonatti. As vantagens para as empresas se refletem em redução de custos de treinamento, ganho operacional e previsibilidade de licenciamento. Segundo ele, grandes bancos como o Itaú Unibanco, por exemplo, têm mais de 5 mil pessoas na área de tecnologia da informação e segurança e não delegam para terceiros a gestão dos serviços de segurança. Além do custo operacional elevado, há controle de licenciamento dos produtos.

“A tecnologia de segurança vem se modernizando nos últimos seis anos. Isso significa que do lado dos bancos e instituições financeiras a modernização ocorre na mesma proporção para o fraudador, que fica monitorando seu comportamento. Trata-se de uma briga travada entre dois robôs para ver qual é mais rápido e eficiente”, afirma, Daniel Bortolazo, engenheiro de segurança da Palo Alto Networks.

Na área de cibersegurança, a solução SOAR – prática de orquestração, automação e reconciliação – tem sido muito utilizada pelo setor financeiro em mercados mais maduros. A solução ajuda na automatização de uma atividade-chave desempenhada por uma única pessoa, permitindo que o conhecimento seja amplamente compartilhado. “Com a orquestração é possível ter visibilidade de todas as etapas de um determinado processo, permitindo que o cliente reaja mais rápido a um incidente de segurança”, diz Miyazaki.

A indústria financeira é considerada pela IBM como a mais demandante de serviços de tecnologia de segurança. As experiências tecnológicas desenvolvidas para ela entregam três diferenciais: processos de backoffice, soluções da plataforma Watson de Inteligência

Artificial e área de pesquisa propriamente dita. Muitas tecnologias nascem por meio de estudos em criptografia homomórfica, que visa desenvolver algoritmos de criptografia para proteger dados e desenvolver pesquisa para bancos brasileiros.

Em alta nuvem

A pandemia do coronavírus impulsionou a demanda por serviços em nuvem. Pesquisa da Associação Brasileira das Empresas de Software (Abes) e da IDC aponta que a nuvem pública no Brasil deve alcançar US\$ 3,5 bilhões em 2020, crescimento acima de 36% em relação ao ano passado. IoT deverá crescer 20%, chegando a US\$ 9,9 bilhões, e

analytics e IA avançarão quase 12%, atingindo US\$ 548 milhões. De acordo com a pesquisa, o setor de TI deverá crescer 10% em 2021.

O open banking está levando muitas instituições financeiras a aderirem às soluções em nuvem. Segundo especialistas, esse movimento já vem ocorrendo em outros países. Nos Estados Unidos, o Bank of America chegou a desenvolver uma cloud para serviços financeiros. Trata-se de uma camada de segurança no padrão National Institute Standards in Technology (IST), que atende diferentes demandas específicas da indústria, como a regulatória, entre outras.

“

No mundo cyber o problema não é sofrer um ataque, mas ter agilidade de resposta, daí a importância de uma solução integrada fim a fim.

Alexandre Bonatti

Diretor de engenharia da Fortinet.

”



Para especialistas, a atribuição de papéis e responsabilidades é aconselhável. API's têm suas práticas de segurança, assim como as clouds para finanças contam com tecnologias robustas de segurança. A Bring your own key (traga sua própria chave) tem sido uma das práticas mais implementadas pelo provedor. Com a tecnologia de superproteção (Hyper Protec) o mercado passa a contar com uma nova classe. Trata-se de uma ferramenta de segurança tão poderosa que o provedor e nem a própria IBM conseguem intervir no serviço em nuvem. A FIPS 140 – 2 nível 4 é o padrão do mercado que bloqueia qualquer acesso além da própria instituição financeira ou bancária.

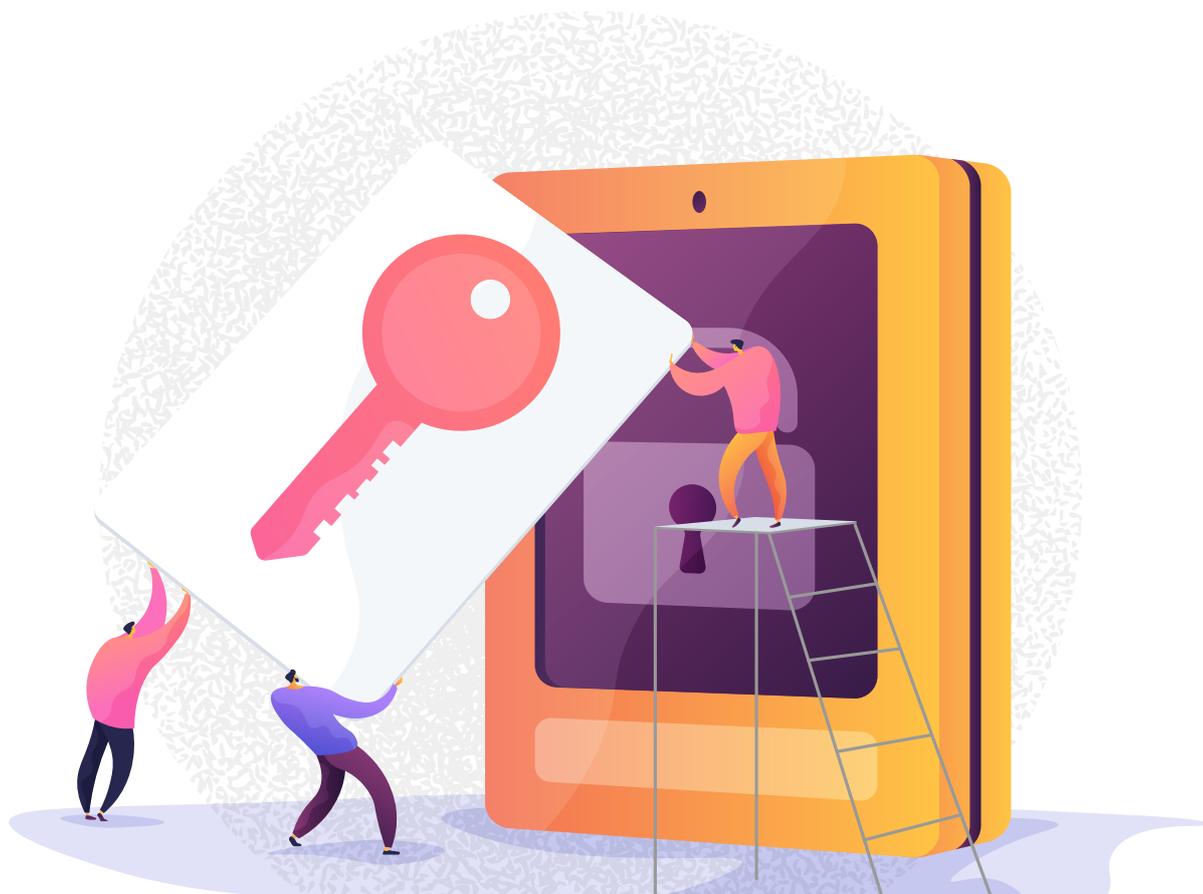
Em geral, as instituições financeiras operam com várias clouds – CRM, e-mails, serviços privados, entre outros – o que aumenta o risco de segurança. O desafio é manter a gestão e balancear

as diferentes nuvens de forma a manter o ambiente seguro. A estratégia de solução de segurança híbrida em nuvem é uma das mais recomendadas para o mercado financeiro, pois permite melhor controle de custo e valor para o cliente.

Muitas instituições contratam cloud pública certas de que as soluções de segurança ficarão a cargo do fornecedor. “É um grande engano porque entrar no ambiente de segurança compartilhada garante apenas a disponibilidade do serviço. A nuvem exige o mesmo nível de proteção da solução on premise, que considera a segurança dos dados”, observa Alexandre Bonatti, diretor de engenharia da Fortinet, especializada na integração de soluções de segurança para o mercado financeiro.

Open banking

Na avaliação de Roberto Gallo, o open banking será um grande marketplace, onde cada elemento da cadeia de supply





chain terá visibilidade mais ou menos parcial do que está acontecendo com o consumidor na ponta. Caso ocorra algo à transação, não se conhece o histórico do cliente. Como o produtor do serviço financeiro dará acesso a quem está na ponta da linha, as chances de fraude serão mais previsíveis. “Quanto maior o número de nós, a chance de vazamento será aumentada”, diz.

Em alguns mercados como o europeu, por exemplo, o open banking nasceu para atender ao órgão regulador e foi concebido para proteger os dados dos cidadãos. Na Ásia, baseou-se na competição, conforme estudo realizado pela IBM em 50 países abordando o processo de adoção do open banking. “Sempre que faço uma reunião com o cliente pergunto como ele vê o open banking, se quer atender ao órgão regulador ou se tem uma estratégia de negócio. A maioria das empresas tem dúvidas quanto à monetização da oportunidade”, diz.

A IBM adota uma prática chamada Zero Trust Framework, framework de confiança zero, que parte da premissa que não se deve confiar em ninguém. A partir daí são criadas uma série de perímetros de forma que o controle seja mais granular, com validação em todos os momentos, garantindo que o acesso é devido e que a informação acessada deveria mesmo ter sido acessada. A implementação dessas práticas garantirá que o acordado nos contratos seja cumprido ■



BANCO CENTRAL

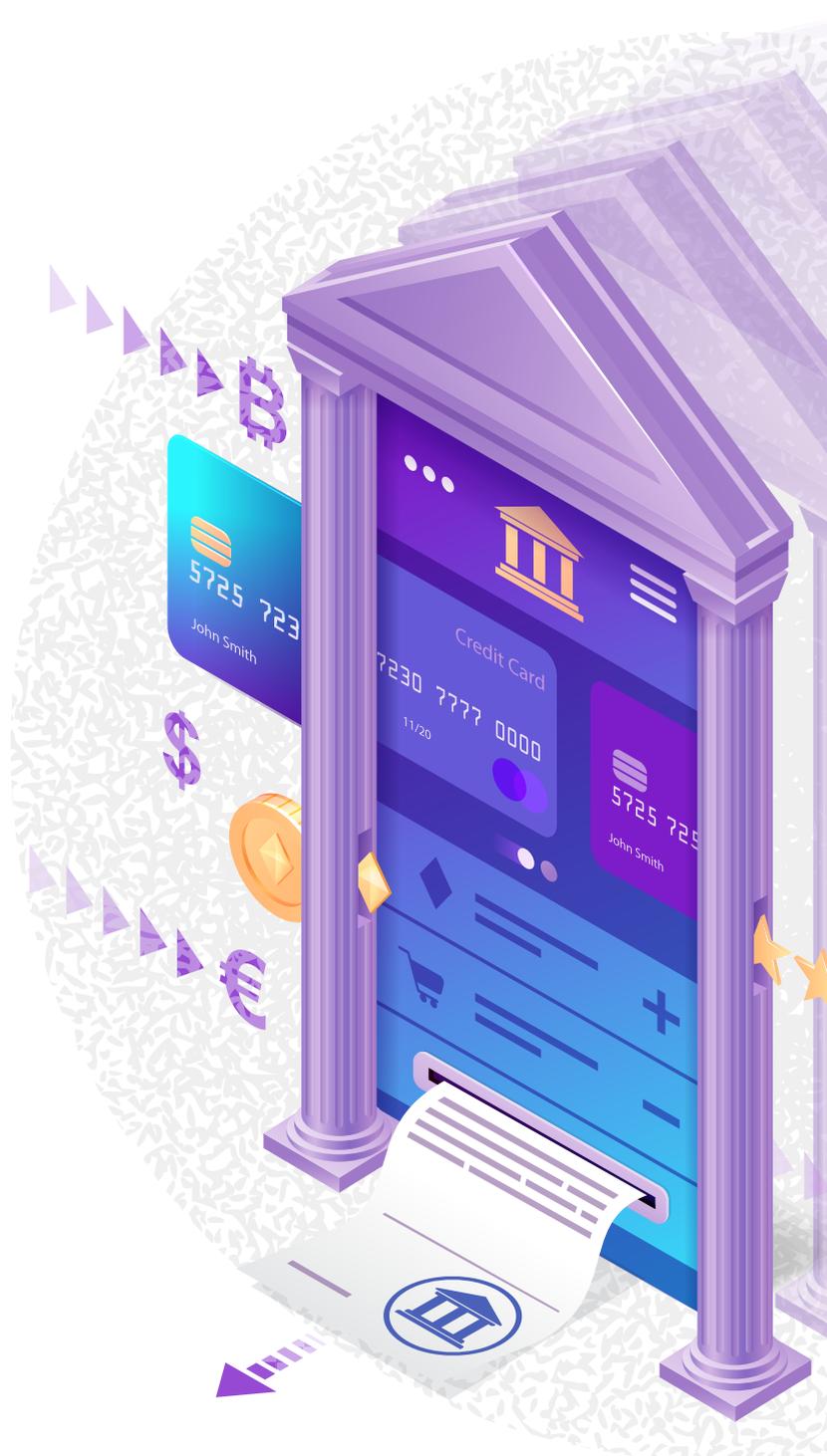
DEFENDE ROBUSTEZ NA SEGURANÇA

O órgão regulador acredita que o processo de discussão com o mercado e a cocriação de regras contribuíram para tornar o Pix mais resistente à fraude.

A pesar de amplas discussões no mercado financeiro sobre os riscos de segurança do ambiente em nuvem, o Banco Central não descarta a possibilidade de utilizar sistemas de nuvem pública, caso necessite de mais escalabilidade no Pix, que adotou a estratégia de nuvem privada.

“Se necessário, em algum momento, faremos os testes de cenário, mas por enquanto não há nada contratado e nem transação Pix na nuvem pública”, diz Caio Moreira Fernandes, chefe-adjunto do departamento de TI do Banco Central. Segundo ele, os sistemas de nuvem pública são muito robustos no que diz respeito à segurança.

O modelo de segurança para prevenção de fraudes do Pix foi construído pelo BC em conjunto com o mercado. Baseado nas informações fornecidas pelo órgão regulador, as instituições ligam o motor de risco, onde já estão associados os seus processos de fraude, que se utilizam de recursos de



“
O novo sistema de pagamento instantâneo foi totalmente desenvolvido pelo BC com a expectativa de movimentar cerca de duas mil transações por segundo de pico.
”

Caio Moreira Fernandes

Chefe-adjunto do departamento de TI do Sistema Financeiro do (RBSFN) do Banco Central.

Inteligência Artificial e Machine Learnig, entre outras tecnologias de ponta. “Não teria muito sentido fazermos uma primeira análise no BC e eles outra, correndo o risco de os sistemas se chocarem”, explica.

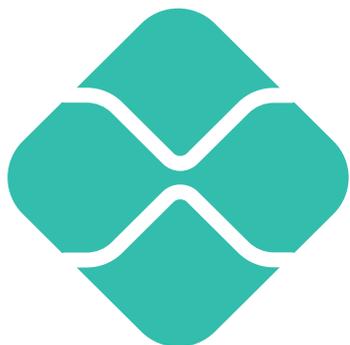
Inspirado em experiências internacionais, o novo sistema de pagamento instantâneo foi totalmente desenvolvido pelo BC com a expectativa de movimentar cerca de duas mil transações por segundo de pico, como previsto inicialmente pela área de negócio do banco. “O tempo vai nos dizer o volume, mas os testes de carga mostraram que a capacidade está bem superior a isso, logo na saída”, diz Fernandes.

O BC não é novo na experiência de transação eletrônica e o Pix manteve todos os procedimentos de segurança bem sucedidos do Sistema de Pagamento Brasileiro (SPB), que é centrado no BC. As TEDs hoje já movimentam o equivalente a 1 PIB a cada quatro dias, em operações que vão de renda variável à troca de numerário entre instituições financeiras. Isso mostra o nível de complexidade do Sistema de Transferência de Reserva do Banco Central (STRF), considerado

muito superior ao Sistema de Pagamento Instantâneo (SPI) desenvolvido para o Pix. A centralização da base de identificação de usuários no BC, no entanto, tem incomodado o mercado, especialmente os bancos.

“É normal que players estabelecidos reajam, mas nossa leitura é que o sistema financeiro trabalhou muito forte com o BC para a criação de um sistema de pagamento instantâneo moderno e direcionado às necessidades do país”, afirma. O Pix traz mudanças no ecossistema financeiro ao oferecer mais serviços, possibilidade de transação em tempo real e a associação de chaves.

Hoje, as TEDs podem cursar na Câmara Interbancária de Pagamentos (CIP) – instituição que processa transações financeiras, de pagamentos e compras como parte do SPB, desde de 2001 – ou no STR, considerado o coração do sistema financeiro. As TEDs no valor acima de R\$ 1 milhão são necessariamente de curso forçado no STR. As demais podem ser no STR, que roda dentro do BC, ou na CIP e, posteriormente, liquidadas.



O Pix traz mudanças no ecossistema financeiro ao oferecer mais serviços, possibilidade de transação em tempo real e a associação de chaves.

Tipicamente, as Instituições de Pagamentos (IPs) não cursavam as transações via CIP, mas direto no BC. Segundo Fernandes, há um volume de transações de TED no STR muito próximo ao que hoje é trilhado na CIP e necessariamente liquidado no STR. “Temos a CIP de liquidação e as que cursaram direto no STR, já era um sistema centrado no BC desde o início”, diz.

Segurança Pix

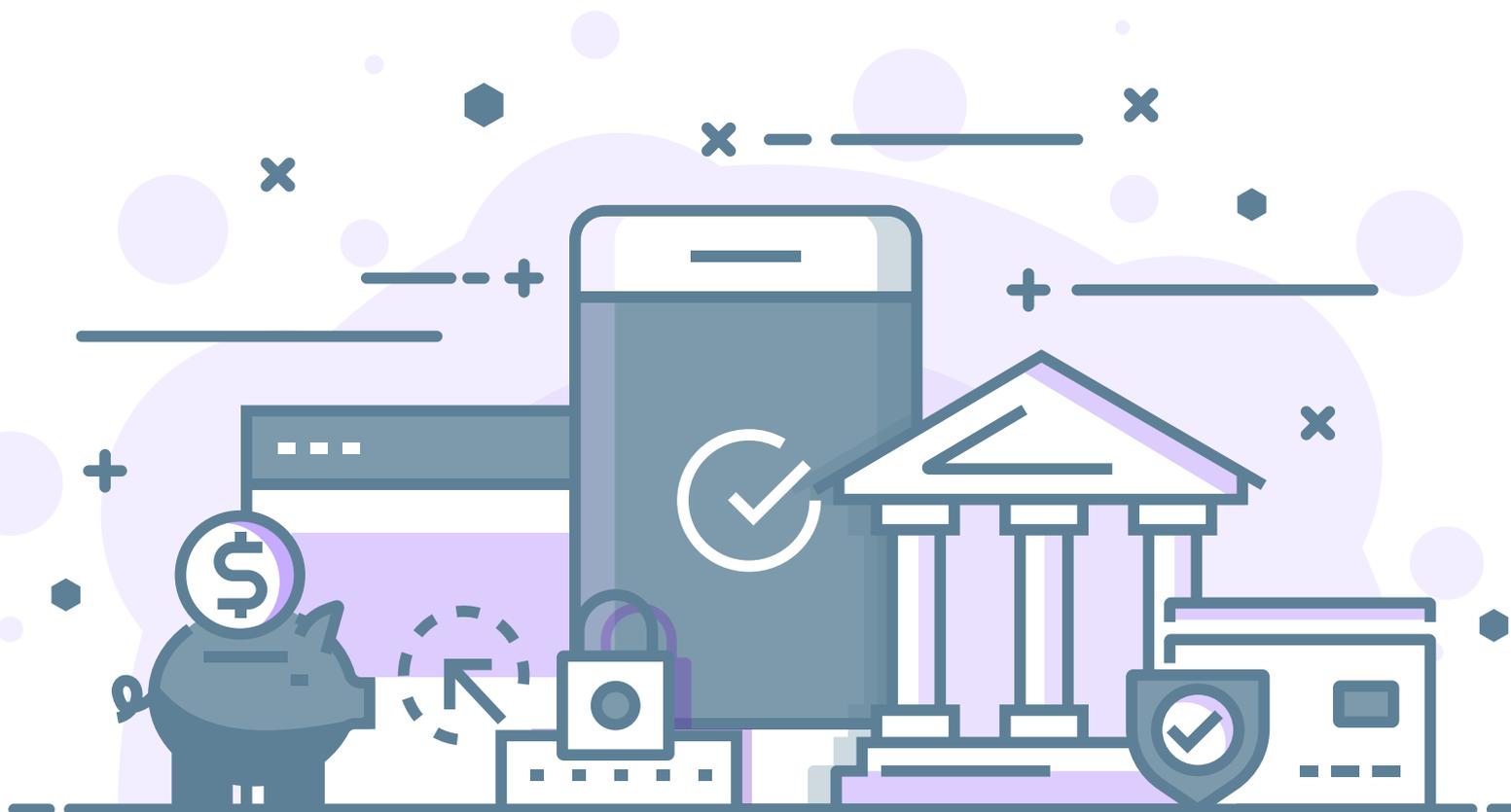
O dado armazenado criptografado é um diferencial do Pix. Todas as mensagens assinadas são enviadas ao BC por um canal criptografado para garantir a privacidade do dado que está sendo transitado. A comunicação do BC com a instituição detentora da conta é feita por uma rede privada (RSFN), apartada da internet, já utilizada no SPB. Essa segregação física do tráfego representa uma outra camada de segurança, conforme Fernandes.

“Para garantir o alto nível de privacidade em relação a chave, implantamos mecanismo de criptografia no dado armazenado que só o sistema consegue ler e agrega ferramentas de proteção antiscam. Nem o administrador de banco de dados do BC tem acesso à informação”,

diz. Foram incorporados também ao Pix padrões de prevenção de ataque de leitura, evitando as tentativas do fraudador de montar uma base a partir de celulares e CPFs aleatórios. Nesses casos, o BC controla o número de consultas sem liquidação e bloqueia por um tempo a pessoa e as consultas inválidas.

Quanto à prevenção de fraudes nas chaves de cadastramento, o BC fornece à instituição financeira uma chave de endereçamento do Pix. Além de o dado da chave, constam informações complementares como a data de criação, conta, volume transacionado e percentual de vezes em que foi envolvida em disputa. Essas informações permitem a instituição fazer um score de risco da chave e potencial fraude da transação. Caso identifique divergência do comportamento padrão da transação é solicitado de 30 a 60 minutos de tempo extra para análise antifraude.

Essas determinações foram discutidas pelo GT SEG do BC, grupo de prevenção de fraude e vazamento de informação dedicado a zelar pela robustez da segurança no ecossistema Pix. “Esse processo de discussão com o mercado e a cocriação de regras, sem dúvida,



contribuíram para tornar o Pix mais resistente à fraude. O grupo permanecerá ativo para dar prosseguimento às evoluções necessárias”, diz.

Open banking

As instituições participantes do open banking terão de cumprir com os regulamentos de segurança estabelecidos na resolução número 4658 do BC. Por se tratar de um modelo cocriado com o mercado, a preocupação com segurança tem sido considerada. Para Fernandes, o projeto do open

banking tem desafios próprios e por isso acaba gerando regras a mais. Para autenticação será utilizado o CIBA, protocolo de segurança usado no modelo britânico da OpenID Foundation.

A participação de instituições não financeiras na plataforma open banking, como operadoras de telefonia e empresas do varejo, implicará no cadastro prévio no BC, segundo Fernandes. “Por envolver diferentes áreas, o processo será analisado com cuidado para avaliar potenciais riscos à plataforma”, diz ■ (VF)

An isometric illustration featuring several white and blue 3D blocks on a light grey grid. The blocks contain icons: a document with a dollar sign, a smartphone with a star, a padlock, a gear, a gift box, a checkmark, and a stack of coins. Lines connect the blocks, suggesting a process or system. The background is a light grey pattern of small, repeating icons.

SETE CHAVES

CONTRA AS FRAUDES

Todo investimento que as instituições financeiras realizaram no upgrade de seus sistemas de segurança será utilizado no Pix.

Com a entrada em operação do Pix, em 16 de novembro, pela primeira vez em sua história, os bancos terão as transações interbancárias disponíveis em arranjo aberto, fora do horário comercial. Os robôs, que normalmente estão acostumados a funcionar baseados no perfil dos usuários – transferência de TED até às 17h e DOC 22h –, terão que assimilar o novo comando, 24 horas durante os sete dias da semana, para detectar os pagamentos no padrão Pix.

“Os modelos de segurança dos bancos costumam ser bem assertivos, o grande ponto será aprender esse novo ciclo transacional que se inicia, a nova necessidade dos clientes”, afirma Ivo Mósca, coordenador da Subcomissão do Grupo de Segurança (GT SEG) da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban). Segundo ele, a autorização do Banco Central para a instituição marcar a chave fraudada quando identificada, de forma que as demais tomem conhecimento, contribuirá para a aprendizagem rápida do processo.

O Pix passa a ser um novo caminho transacional. Toda a sua infraestrutura foi desenvolvida com o potencial de substituir o DOC e TED, em operação há quase duas décadas. Uma das vantagens do novo sistema de pagamento instantâneo do Banco

Central é reduzir o custo da transferência. Será gratuito para pessoa física e com algumas tarifas de serviços cobradas para pessoa jurídica, entre elas a emissão e a manutenção dos QR Codes dinâmicos, que oferecem uma série de funcionalidades. Ainda assim, o Pix vai ser um meio de pagamento mais barato que o cartão de débito, ou mesmo, a transmissão de um boleto de cobrança.

Para Mósca, as empresas orientadas à redução de custos logo migrarão para esse meio de pagamento. A questão da disponibilidade 24x7x365, além da liquidação imediata, independentemente da hora em que o pagamento for realizado, o recurso é creditado instantaneamente.

“

A evolução da experiência para o cliente somada à facilidade transacional de usar apenas um dado – celular, email ou CPF – facilitará o processo de adesão.

”

Ivo Mósca

Coordenador da Subcomissão do Grupo de Segurança (GT SEG) da Federação Brasileira dos Bancos (Febraban).



A tendência é convivermos com TED e DOC até que os usuários se acostumem ao Pix.

“A evolução da experiência para o cliente somada à facilidade transacional de usar apenas um dado – celular, email ou CPF – facilitará o processo de adesão”, diz. O manual de experiência mínima do usuário publicado pelo BC, com a padronização de toda a experiência do mercado, garantirá que todas as instituições participantes falem a mesma linguagem com o cliente. Dessa forma, a disseminação do conhecimento fluirá mais rápido, assim como a curva de adoção ao produto.

DOC e TED

Bancos, fintechs e instituições de pagamentos investiram na adequação de uma série de sistemas que utilizam o Pix e que deverão permanecer em operação. “O Pix facilita essa migração ao permitir que da mesma forma que se faz um DOC e TED pode-se fazer um Pix, colocando todas as informações como agência, conta, CPF e instituição bancária”, diz.

Mósca acredita que a tendência é convivermos alguns anos com ambos os produtos, até que os usuários se acostumem ao novo serviço. “Mesmo sendo digitais, alguns clientes preferem ir à boca do caixa pegar o comprovante de um depósito ou transferência em papel, por considerar mais importante do que o digital.” Diferente do DOC e TED que têm limite máximo, o Pix não tem limitação de valor.

Nas últimas décadas, instituições financeiras de grande e médio portes têm investido na evolução de seus sistemas de segurança, sejam próprios ou fornecidos por empresas especializadas, para complementar e dar mais robustez ao seu portfólio. Essa vantagem passa a ser aplicada também ao Pix. Os dados em uma transação de DOC e TED, ou mesmo no cartão de débito, coleta informações, como a localização do cliente no ambiente internet ou celular. Todo esse motor de aprendizado pode ser reutilizado no Pix para garantir segurança.



Segurança cibernética

A criatividade do fraudador no Brasil é muito grande e desafia os bancos todos os dias. A grande preocupação das instituições financeiras, atualmente, é com a fraude de engenharia social, que responde por 70% dos ataques ocorridos, segundo pesquisa da Febraban. O fraudador se aproveita da falta de conhecimento do usuário e sugere que ele siga com a transação e, sem que perceba, acaba entregando informações confidenciais, como senhas de bancos e número de cartões.

Em se tratando do Pix, os fraudadores não estão preocupados em cadastrar ou roubar a chave do usuário. “Eles pedem suas informações como você estivesse cadastrando a sua chave, mas na prática estão acessando sua conta e iniciando uma transação”, explica Mósca. Entre os golpes mais famosos no período da quarentena estão as tentativas de ataque de phishing (pescaria digital), que respondem por 80% das fraudes. A Febraban já detectou uma série de links falsos falando sobre o Pix.

Até as instituições participantes do Pix adquirirem mais desenvoltura para lidar com o novo ambiente, o BC atendeu a demanda encaminhada pelo grupo GT SEG reduzindo os limites do valor das transações, entre R\$ 3 mil a R\$ 5 mil por dia, no cartão de débito. Enquanto a TED ficou na faixa de R\$ 50 mil e, a partir desse montante, para pessoa jurídica. “São esses tipos de mecanismos que somados garantirão a segurança de todo ecossistema”, afirma Mósca.

Um outro ponto de alerta dos bancos com relação à segurança do novo ecossistema trata-se da entrada de muitos players, em



torno de mil, sendo algumas instituições não financeiras participantes da nova plataforma. De acordo com o coordenador de segurança da Febraban, o onboarding de clientes é o grande cuidado a ser tomado, pois um processo seguro de entrada reduz a possibilidade de transações fraudulentas. “Da mesma forma que tentamos fechar todas as portas a sete chaves para garantir a segurança, o fraudador tenta descobrir a fechadura mais frágil”, diz.

A grande preocupação das instituições financeiras, atualmente, é com a fraude de engenharia social, que responde por 70% dos ataques ocorridos.



Basta uma ou duas instituições, percentual pequeno diante do todo, terem fragilidades na entrada dos clientes para refletir em todo ecossistema, o que obrigará o mercado a ajustar rapidamente seus processos de segurança. Empresas especializadas em soluções de segurança e participantes diretos estão aptos a oferecer os serviços adicionais para os novos entrantes.

Fraude no open banking

O open banking envolve transferência de dados e comandos de transações. Trata-se de uma infraestrutura aberta por onde as informações vão trafegar. O diretório de participantes em que

todas as instituições, obrigadas ou não a participar, terão que se cadastrar, certificar e passar por uma rede segura. A conexão dos dados em si deverá ser entre as instituições doadora e receptora, sem passar por um ente financeiro.

Todo o sistema de segurança cibernética vai ser pensado para garantir uma conexão segura para evitar qualquer tipo de vazamento de informações. É o mesmo tipo de fraude por cadastramento do Pix. O fraudador acha um canal falso, tipo um link, para ter acesso a sua conta. Uma pessoa não vai conseguir obter seus dados para transferir para a conta de um terceiro (VF)

O onboarding de clientes é o grande cuidado a ser tomado nas novas plataformas, pois um processo seguro de entrada reduz a possibilidade de fraudes.



FEBRABAN INVESTE EM
**SEGURANÇA
CIBERNÉTICA**



A Federação Brasileira de Bancos (Febraban) lançou, em setembro, o Laboratório de Segurança Cibernética com o objetivo de fortalecer a defesa dos bancos, que aumentaram a migração das transações financeiras para os canais digitais durante o período da pandemia. Os bancos investem por ano R\$ 2 bilhões em sistemas voltados para a segurança da informação, segundo a Febraban.

“Trata-se do primeiro laboratório setorial da América Latina, o que mostra a vanguarda do setor bancário em proteção de dados e segurança cibernética”, afirmou Leandro Vilain, diretor executivo de Inovação, Produtos e Serviços Bancários da Febraban, durante a live de inauguração.

Com investimento de R\$ 6 milhões – que envolve montagem, compra de equipamentos, software e consultoria – o projeto permitirá que instituições financeiras treinem seus profissionais, troquem conhecimento e desenvolvam mecanismos mais robustos para enfrentar as ameaças e possíveis ataques que se sofisticam cada vez mais.

“O setor bancário regulado e até mesmo fiscalizado, ainda mais agora com a entrada da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), demanda mão de obra qualificada”, disse Vilain. A expectativa é que o número de transações financeiras por meios eletrônicos via internet banking e mobile banking, que chegaram a 63% no ano passado, aumentem cerca de 30%, em 2020.

A Accenture, vencedora da proposta, compartilhará com a Febraban as experiências realizadas em laboratórios localizados em Londres, Washington e Tel Aviv, além do arquivo com programas de simulação de ataques em tempo real ocorridos ao redor do mundo.

A ideia de criar o laboratório surgiu no conselho diretor da Febraban em 2019, antes do aumento das transações digitais com a pandemia. Seu funcionamento baseia-se em três pilares de atuação: treinamento, simulações de ataques e inteligência de análise.

O treinamento em segurança cibernética primeiramente será montado para os bancos que participam da Comissão

Executiva de Segurança Bancária e, na medida em que ganhe ritmo, se estenderá para todas as instituições financeiras associadas à Febraban.

Ataque e defesa

A intenção é fazer também treinamentos específicos, conforme o nível de conhecimento de cada grupo. A previsão é que sejam treinadas entre 60 e 80 pessoas por ano. “A ideia é capacitar o profissional para que ele possa migrar de setor dentro da própria instituição bancária”, explica.

Para a área de inteligência, que trata da detecção e antecipação de riscos, o objetivo é ajudar os bancos a se precaverem contra possíveis acidentes



“

Trata-se do primeiro laboratório setorial da América Latina, o que mostra a vanguarda do setor bancário em proteção de dados e segurança cibernética.

”

Leandro Vilain

Diretor executivo de Inovação, Produtos e Serviços Bancários da Febraban.

O laboratório servirá também de espaço para simular diversos tipos de testes de ataque e defesa, além de monitorar e alertar os bancos em relação aos casos mais sofisticados.

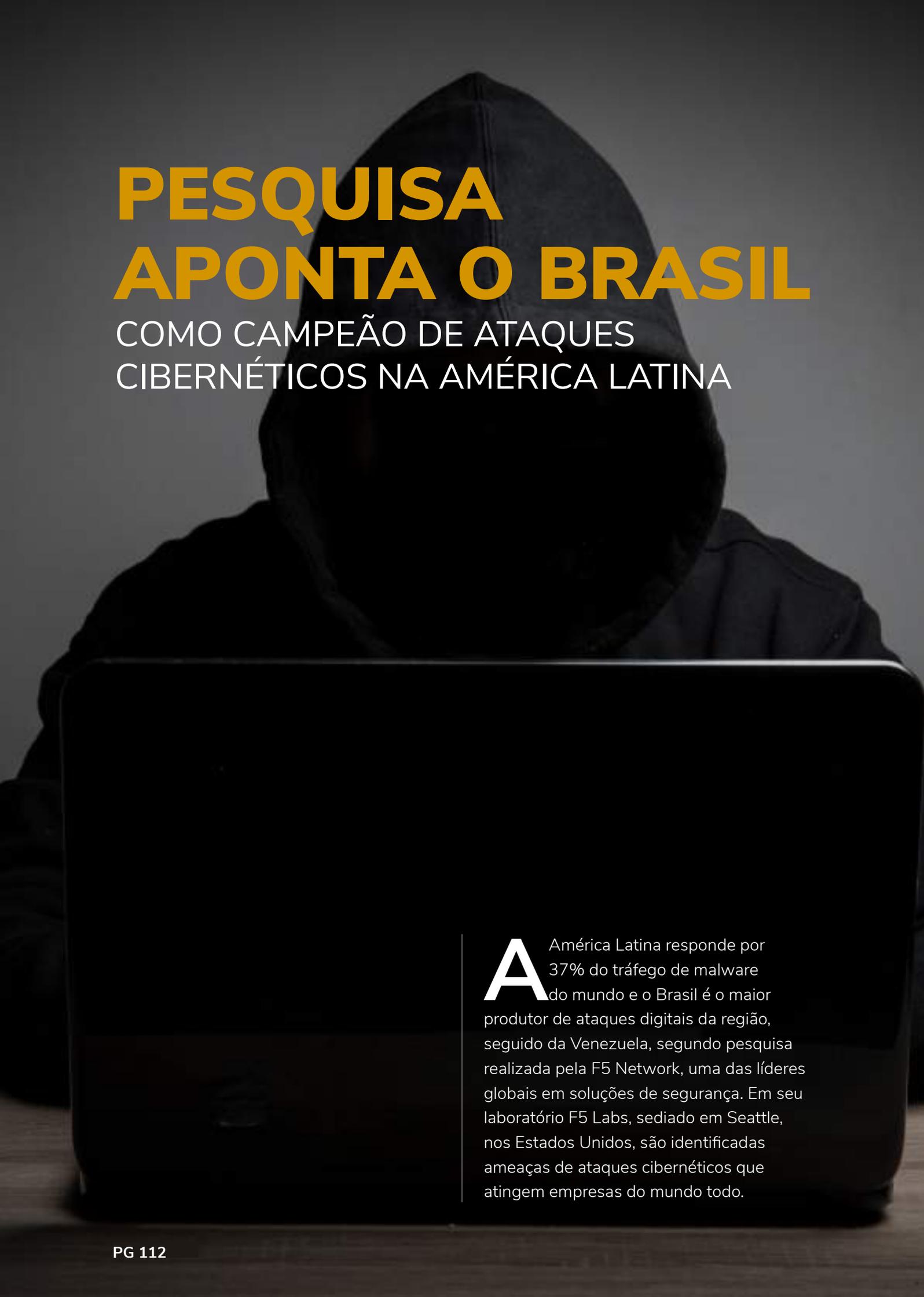


digitais. O laboratório servirá também de espaço para simular diversos tipos de testes de ataque e defesa, além de monitorar e alertar os bancos em relação aos casos mais sofisticados.

“Cada banco tem sua estrutura própria e larga experiência em fazer monitoramento, mas se identificarmos vantagens de eficiência para o setor poderemos fazer o monitoramento de forma centralizada no futuro”, explica Vilain.

Para o diretor da Febraban, a segurança cibernética e de proteção de dados são temas que transcendem à entrada em operação de novos sistemas no mercado financeiro, como o Pix e open banking. “Nosso propósito é cuidar do sistema bancário como um todo, sem focar em um determinado sistema específico”, diz.

Embora geograficamente o Brasil não fique muito na rota dos fraudadores – como os Estados Unidos, Europa e Ásia – todo cuidado é pouco, pois os ataques que ocorrem por aqui já são bem sofisticado ■ (VF)



PESQUISA APONTA O BRASIL

COMO CAMPEÃO DE ATAQUES
CIBERNÉTICOS NA AMÉRICA LATINA

A América Latina responde por 37% do tráfego de malware do mundo e o Brasil é o maior produtor de ataques digitais da região, seguido da Venezuela, segundo pesquisa realizada pela F5 Network, uma das líderes globais em soluções de segurança. Em seu laboratório F5 Labs, sediado em Seattle, nos Estados Unidos, são identificadas ameaças de ataques cibernéticos que atingem empresas do mundo todo.

A América Latina também é alvo de ataques de outras nações: EUA, Holanda, Moldávia, China e Rússia invadem sistemas na região. O Brasil ataca tanto a América Latina como outros continentes. “O tráfego malicioso disparado de endereços IP brasileiros foi identificado nas redes de todos os países, o que mostra a agressividade do código dos ataques gerados no Brasil”, diz Hilmar Becker, country manager da F5 Networks Brasil. Venezuela e Argentina, por outro lado, somente atacam a América Latina. Para apoiar os clientes a enfrentar o crime digital, a F5 Network entrega aos gestores de segurança a lista dos endereços IP – computador ou equipamento de rede, tradicional ou virtual – de onde partem os ataques e o tipo de porta de

comunicação – e-mail, navegador Web etc. – mais vulnerável a eles. Conforme o nível da investigação, chega a revelar a razão social das empresas que disparam o malware. “As operadoras de Telecom, presentes em todo o contexto mapeado pelo F5 Labs, informam a razão social das empresas para quem entregam endereços IP. Essa regra traz visibilidade sobre a instituição responsável pelo ataque”, detalha Becker. Da lista das 50 maiores fontes de ataques digitais, o Brasil apresenta sete empresas identificadas como LTDA, ME ou Eirelle, que conforme a legislação brasileira representam pequenas empresas ou de apenas um único dono. “Muitas vezes a fonte de ataques pode ser um equipamento comprometido, sob o controle de hackers. Criminosos digitais



“

O tráfego malicioso disparado de endereços IP brasileiros foi identificado nas redes de todos os países, o que mostra a agressividade do código dos ataques gerados no Brasil.

Hilmar Becker
Country manager da
F5 Networks Brasil.

”

As operadoras de Telecom, presentes em todo o contexto mapeado pelo F5 Labs, informam a razão social das empresas para quem entregam endereços IP. Essa regra traz visibilidade sobre a instituição responsável pelo ataque.

podem, ainda, mascarar o IP real de origem com o uso de proxies (intermediários entre o usuário e seu servidor)”, explica. O grande objetivo costuma ser a extração de informações críticas como dados sobre clientes, detalhes estratégicos sobre novos produtos etc. Um outro foco dos criminosos digitais identificado pela pesquisa foram as portas padrão SMB 445 – uma das mais usadas em ambientes corporativos, comum em drives de computadores e de dispositivos de rede. Por uma questão de política corporativa, muitas portas costumam ser configuradas só após um ataque. “Para vencer esse desafio é fundamental rever a política de senhas de dispositivos e de gerenciamento de identidades da empresa usuária”, afirma. O relatório mostra, ainda, que uma das portas mais visadas é a MySQL 3306, presente tanto em ambientes com grandes bases de dados de aplicações tradicionais às milhares de Web Applications sendo lançada no mercado, como em dispositivos IoT. A infraestrutura IoT é um dos alvos preferenciais dos criminosos digitais

na América Latina. “Internet Banking, e-Commerce e portais de notícias são alvo de ataques em que portas vulneráveis permitem o acesso a bases de dados SQL, algo que produz estragos muito grandes ao negócio”, diz Becker. Essa vulnerabilidade segue presente mesmo quando a empresa usuária utiliza firewalls de rede tradicionais, que tendem a bloquear a porta para evitar acessos. Isso pode deixar do lado de fora clientes, investidores etc. Segundo Becker, a solução para esse impasse é a tecnologia WAFs Web Application Firewalls (WAFs), baseada em inteligência artificial, que filtra as demandas da aplicação que suportam o negócio, identifica o acesso válido e bloqueia o ataque. “O acesso à base de dados SQL passa a acontecer a partir de um critério mais refinado, sem que portas de acesso sejam bloqueadas de forma massiva”, explica Becker 🟡 (VF)

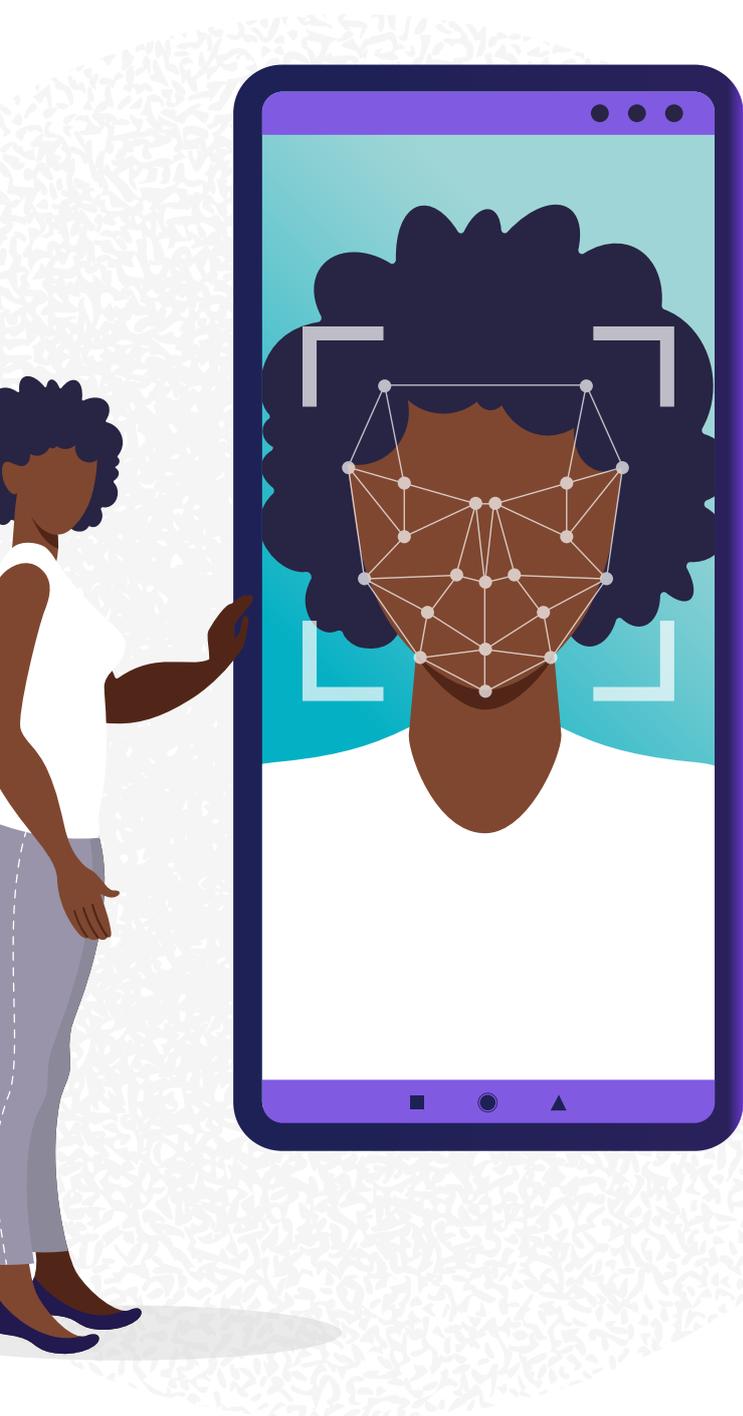


BANCO ORIGINAL

SEGURANÇA EM UM CLICK

Por ter nascido 100 % digital, uma segurança inovadora sempre foi prioridade para o banco.





A solução de reconhecimento facial do Banco Original, considerada uma das pioneiras do mercado para a abertura de contas, passa agora a ser usada na prevenção de fraudes e validação de transações de altos valores. Além de reforçar a segurança do cliente nas operações de TED e pagamento de contas, o banco aposta na ferramenta para massificação do novo sistema de pagamento instantâneo do Banco Central.

“A solução permite fazer uma transação de alto valor no Pix usando a biometria facial como confirmação dupla, garantindo mais segurança e facilidade ao consumidor”, afirma Leandro Bartolassi, superintendente executivo de segurança corporativa do Banco Original. Segundo ele, esse modelo de biometria traz muito mais segurança que as tradicionais senhas.

Para Bartolassi, validar a comunicação com o Banco Central não é problema no novo sistema de pagamento instantâneo. “O mais difícil é garantir que quem está retirando o dinheiro via Pix é o cliente”, diz. No Original, 70% do processo de abertura de conta são feitos de forma digital, sem interferência humana, em até sete minutos. Com o Pix funcionando 24X7X365, o banco contará com uma equipe extra, pois o Service Level Agreement (SLA) acordado precisa tratar possíveis problemas em até uma hora.

No Original, 70% do processo de abertura de conta são feitos de forma digital, sem interferência humana, em até sete minutos.

Por ter nascido 100% digital, o conceito de segurança inovadora sempre foi um pilar importante para o Original. “A evolução de soluções para proteção a ataques cibernéticos e fraudes envolve várias camadas de defesa e é uma constante em nosso negócio”, diz. O Plano Diretor de Segurança de Informação (PDSI), que baliza a execução das ações de segurança das organizações, reconhece o nível de maturidade do Original por adotar as melhores práticas de segurança necessárias ao mercado financeiro.

O Base Point, quando a fraude impacta no resultado do banco, no Banco Original é de 0,001 pontos percentuais, segundo Bartolassi. Há um ano, o banco implantou os testes de Read Team, equipe vermelha, e Blue Team, equipe azul, em parceria com

empresas e consultorias especializadas para simular ataques reais de segurança a uma empresa. Os testes de penetração, Read Team, são realizados em diferentes sistemas e níveis de programas de segurança. Enquanto o Blue Team identifica possíveis vulnerabilidades e previne os controles de segurança. Enquanto o Blue Team, equipe azul, identifica possíveis vulnerabilidades e previne os controles de segurança.

Com 3,9 milhões de clientes e 730 mil chaves cadastradas no Pix, o Original mantém a operação e gestão de segurança no próprio banco, realizada por sua equipe de 110 pessoas. Atualmente o banco funciona como um hub de tecnologia que desenvolve soluções de segurança para outras empresas  (VF)

“

O mais difícil é garantir que quem está retirando o dinheiro via Pix é o cliente.

Leandro Bartolassi

Superintendente executivo de segurança corporativa do Banco Original.

”



BIRÔS DE CRÉDITO

ESTÃO OTIMISTAS APESAR DA CRISE

Elias Sfeir

Presidente da Associação Nacional
dos Bureaus de Crédito (ANBC)

Por Vera Franco



O cadastro positivo passa a ganhar visibilidade a partir de acordos estabelecidos com as operadoras de telefonia e concessionárias de energia elétrica. Serão mais 50 milhões de brasileiros a construir o seu histórico de crédito.

Para Elias Sfeir, presidente da Associação Nacional dos Bureaus de Crédito (ANBC), o novo cadastro positivo, atualmente com 150 milhões de registros, serviu como uma âncora de segurança para milhões de brasileiros atravessarem o período de pandemia.

Em entrevista exclusiva ao Digital Money Report, Sfeir fala sobre a importância dos consumidores construírem seu histórico de crédito para ter prazos maiores e juros melhores e do papel disruptivo que a criação de uma moeda digital com características globais trará para os meios de pagamento, acelerando a economia e gerando bem estar e empregos.



Qual tem sido a importância do cadastro positivo nesse período da pandemia?

O fato de o cadastro positivo ter sido aprovado no ano passado serviu como uma âncora de segurança para atravessar a pandemia. A formação de um cadastro com informações positivas é um estímulo tanto para quem empresta, por ter mais garantia de recebimento, como para quem toma, pelo acesso ao crédito de forma mais rápida e com taxas de juros mais baixas, além do maior controle sobre as informações. O cadastro positivo já vem surtindo efeitos sobre o crédito. Cabe ao consumidor agora construir o seu score para ter uma nota de crédito conforme seu histórico de bom pagador. Além das obrigações financeiras, o novo sistema passará a considerar o pagamento de contas contínuas, como luz, água, telefone e gás.

Como é para o consumidor construir um bom score?

O score ou nota de crédito, calculada pelo birô com base nos dados enviados pelas fontes, é resultado de uma análise dos hábitos de pagamento e do relacionamento de empresas e consumidores com o mercado. Quanto mais informações chegarem ao banco de dados do cadastro positivo, mais benefícios para os credores. Se não tem informação, não tem como avaliar. É que nem receita de panetone: são muitas variáveis a serem consideradas. Não existe uma fórmula mágica para conseguir um bom score, mas há boas práticas que ajudam a melhorar a pontuação como, renegociar dívidas atrasadas, evitar atrasar pagamentos, colocar ao menos uma conta da casa em seu nome para construir o histórico, manter os dados cadastrais atualizados nos serviços de

proteção ao crédito, acompanhar sua nota de crédito, entre outros. No cadastro positivo o credor consegue automaticamente ver a nota de crédito gratuitamente duas vezes por ano. A consulta grátis cria incentivo para que as pessoas acompanhem a nota.

Atualmente, quantos são os registros no cadastro positivo?

Hoje os birôs dispõem de 100 milhões de registros. O cadastro positivo passa a ganhar visibilidade a partir dos acordos estabelecidos com as operadoras de telefonia e concessionárias de energia elétrica. Com essas adesões a partir de outubro, serão mais 50 milhões de registros. A nossa expectativa é que nos próximos seis meses novos dados serão recebidos, uma vez que a ANBC acaba de firmar acordo com empresas de saneamento, grande varejo e gás. Quanto mais informações disponíveis sobre o tomador de crédito, mais eficiente se torna a avaliação de risco e, por consequência, mais negócios podem ser realizados pelo credor, que passa a identificar com mais assertividade o perfil dos seus clientes, pessoa física ou jurídica. Temos hoje 45 milhões de desbancarizados, pessoas não visíveis pelo sistema financeiro. A visibilidade, no entanto, não significa que esses cidadãos sejam bancarizados.

A entrada em operação do Pix contribuirá para reduzir o número de desbancarizados?

O Pix acelera a forma de pagamento trazendo redução de custo e eficiência ao sistema financeiro brasileiro. O Brasil é ainda um mercado iniciante em transações digitais. Apesar de 60% das transações bancárias brasileiras terem sido realizadas de forma eletrônicas em 2019, o país ainda tem

O Pix e a introdução da moeda digital, entre outras medidas, contribuirão para acelerar a inclusão financeira de pessoas que ainda não são bancarizadas.

muito a crescer, se considerarmos o número de pagamentos eletrônicos em relação à população. No ano passado, em Cingapura foram 831 transações per capita, nos Estados Unidos, 495 e no Brasil, somente 166. Esses números mostram o potencial de crescimento de pagamentos eletrônicos sem moeda. Com a pandemia esse movimento se acelerou. Mudanças que se esperava em cinco anos, foram feitas em 5 meses. O Pix e a introdução da moeda digital, entre outras medidas, contribuirão para acelerar a inclusão financeira de pessoas que ainda não são bancarizadas.





O índice de saída do cadastro positivo tem sido elevado?

No Cadastro Positivo as pessoas podem optar por tirar seu nome, mas o número de saída tem sido muito baixo. Trata-se de um processo cultural, que vem ganhando maturidade e os cidadãos vão evoluir ao longo do tempo. Os birôs desenharam um processo simplificado, alertando aos consumidores para as consequências da saída. Você existe a partir das informações que as pessoas têm sobre você.

O bitcoin não vingou porque não foi aceito socialmente. Existe um movimento global liderado pelos órgãos reguladores de várias nações de criar um padrão monetário econômico.

A ANBC liderou um movimento junto aos birôs e agentes de crédito que reduziu o percentual de negativados durante a pandemia. Como foi esse movimento?

Embora tenha colocado muita gente em situação de dificuldade financeira, a pandemia apresentou um número de negativados inferior, em comparação a 2019. Para minimizar os efeitos provocados pelo isolamento social, criamos uma estratégia baseada em três pilares: a integridade da base de dados para transformar incerteza em risco e, conseqüentemente, em crédito; abrimos espaço para a renegociação dos contratos; e olhamos a informação de maneira relativa. Os birôs e agentes de mercado concordaram em dar mais tempo para negociações de dívidas. Tradicionalmente, as empresas enviam a informação negativa em 10 dias. Com a pandemia, estendemos o tempo para 45 dias, por um período de três meses. Esse esforço foi exitoso, pois reduziu a negativação. Febrabran e outros entenderam que é melhor repactuar. O auxílio

emergencial permitiu a abertura de crédito para PJ. Esses incentivos para o consumidor, no entanto, são finitos, mas apostamos que o processo de crédito volta, desde a concessão à cobrança. Houve, no entanto, um tipo de inadimplência por questão tecnológica durante a pandemia, por falta de conhecimento de uso das ferramentas digitais, especialmente por parte dos idosos.

Qual é a estimativa de negativados no país atualmente?

O Brasil tem hoje 66 milhões de pessoas negativadas nos birôs e outras 6 milhões de empresas também nessa situação de inadimplência. No mesmo período de 2019, eram cerca de 63 milhões. O total da dívida é de R\$ 250 bilhões entre pessoas físicas e R\$ 110 bilhões jurídicas.

Como tem sido a relação do crédito sobre o PIB em outros países?

O crédito tem relação com o PIB que, ligado à velocidade da circulação do dinheiro do capital passivo para o capital ativo, acaba alavancando a economia. Nos Estados Unidos, a relação de crédito com o PIB é de 150%, enquanto no Brasil, no período

pré-pandemia, era de 47,7%. A economia americana é forte por causa do crédito. No pós-guerra, houve a modernização do crédito por meio do cartão de crédito. O problema não é dever, mas pagar o que se deve, e o cadastro positivo está mudando essa visão, pois permite entender o comportamento do consumidor e não considerar apenas uma ação pontual.

Como os birôs estão se posicionando em relação a criação da moeda digital no país anunciada pelo Banco Central?

Os birôs de crédito que operam no Brasil estão otimistas com a perspectiva de surgimento de uma moeda 100% digital no Brasil. A moeda digital tem três características: ser aceita socialmente, facilitar a transação e a economia e acumular. O bitcoin não vingou porque não foi aceito socialmente. Existe um movimento global liderado pelos órgãos reguladores de várias nações de criar um padrão monetário econômico. Hoje, o custo para manter uma moeda física no país é da ordem de R\$ 60 bilhões. A partida para a criação dessa moeda no país já foi dada pelo Banco Central, em 21 de agosto, ao anunciar a formação de um grupo de trabalho que estudará o assunto e traçará as diretrizes que vão orientar o funcionamento do sistema de pagamentos brasileiro baseado na moeda eletrônica. Será algo disruptivo. Para os birôs, ainda que a digitalização plena demore, resultará em crescimento econômico. Primeiro, porque vai economizar o dinheiro do Estado. É algo que trará uma economia de R\$ 90 bilhões/ano para o BC, com custos de gerenciamento dos meios de pagamento e outras transações. É importante, no entanto, que o BC adote práticas equivalentes às de outros países que também estão digitalizando suas moedas ■



CADASTRO POSITIVO

JÁ É REALIDADE NO BRASIL

Oito anos após a sua criação, o cadastro positivo entrou em funcionamento e já conta com o histórico de crédito de milhões de brasileiros.

Por Vera Franco



Com a adesão das bases de dados das operadoras de telefonia e distribuidoras de energia elétrica, o cadastro positivo atinge 150 milhões de registros e estará operando a pleno vapor até meados de 2021, conforme estima Roque Pellizzaro, presidente do SPC Brasil. A expectativa é beneficiar 137 milhões de brasileiros com melhores condições em empréstimos. Desse total, 22,6 milhões de pessoas, que estão fora do mercado de crédito, podem obter pela primeira vez crédito e financiamento com base no histórico de pagamentos de contas de luz, gás e telefone.

A inclusão desses dados nos cadastros contribui para reduzir a assimetria de informações e permite a universalização da concessão de crédito de forma equilibrada e de qualidade, conforme Otávio Damaso, diretor de Regulação do Banco Central.

Com o cadastro positivo em funcionamento as pessoas serão levadas a construir o seu histórico de crédito para ter prazos maiores e juros menores. “Mesmo que muitas vezes o consumidor tenha condições de realizar uma compra à vista, é aconselhável agora optar pelo parcelamento”, diz Pellizzaro. Para ele, o score passa a ser um ativo importante na vida do cidadão e tanto o cadastro positivo como o open banking permitirão que o consumidor faça melhores negociações.

O novo cadastro positivo, que começou a ter as consultas liberadas em janeiro deste ano, tem potencial de injetar R\$ 1,3 trilhão na economia brasileira nos próximos sete anos, incrementando o Produto Interno Bruto (PIB) em 0,54% ao ano, segundo a Associação Nacional dos Bureaus de Crédito (ANBC). Trata-se de um dos principais projetos da agenda BC#, conjunto de diretrizes de modernização do sistema financeiro implementado pelo Banco Central.



A expectativa do órgão regulador é que o novo cadastro contribua para a redução do spread bancário – a diferença entre o custo de captação do dinheiro pelos bancos e as taxas aplicadas aos clientes. A pontuação elevada do histórico de crédito dos clientes pode levar os bancos a considerar a oferta de linhas de crédito mais atrativas e personalizadas, além de acirrar a disputa das instituições financeiras pelo cliente.

Baseado em experiências internacionais, o histórico de informação sobre os tomadores de crédito compartilhado com todos potenciais credores tem sido fundamental para o bom funcionamento do mercado, segundo João Manoel Pinho de Mello, diretor de organização do sistema financeiro e resolução do BC. No Brasil, o cadastro

positivo é operado por quatro birôs de crédito – SPC Brasil, Serasa Experian, Boa Vista SCPC e Quod – autorizados pelo Banco Central a reunir as informações dos consumidores e classificá-las.

“Em vários países do mundo, a lei do cadastro positivo ajudou a conceder o crédito. O dado negativo foi importante, mas não suficiente para reduzir a simetria de informação que propicia melhor análise do crédito”, afirma Ricardo Thomaziello, diretor executivo de dados e analytics da Quod, birô de crédito dos principais bancos brasileiros, que já nasceu com o propósito de operar o cadastro positivo.

De acordo com pesquisa do International Finance Corporation (IFC), a implantação do cadastro positivo nos Estados Unidos praticamente duplicou o percentual de consumidores que passaram a ter acesso ao crédito, chegando a 80%; e cerca



“

Mesmo que muitas vezes o consumidor tenha condições de realizar uma compra à vista, é aconselhável agora optar pelo parcelamento.

”

Roque Pellizzaro
Presidente do SPC Brasil.

de 50% dos americanos ficaram mais propensos a pagar em dia ao saber que o histórico de pagamentos influenciaria o score de crédito. Enquanto na Argentina, o uso das informações positivas gerou uma redução de 75% da inadimplência. Na China o crédito atingiu 150% do PIB, impactando no desenvolvimento econômico, com o banco de dados positivo.

A queda do número de inadimplentes e endividados vem sendo acompanhada pela área de gestão de riscos e birôs de crédito do IFC, instituição do Banco Mundial que acompanha a implantação do banco de dados com informações positivas pelo mundo.

Oito anos para a lei vigorar

O cadastro positivo é um mecanismo de pontuação (score) onde os bancos de dados autorizados pelo órgão regulador ranqueiam o consumidor por meio da análise de seus pagamentos e não mais daquilo que deixou de pagar. Foi criado em julho de 2011, mas a legislação passou a determinar seu funcionamento de maneira automática só oito anos depois, em julho de 2019.



Em vários países do mundo, a lei do cadastro positivo ajudou a conceder o crédito. O dado negativo foi importante, mas não suficiente para reduzir a simetria de informação que propicia melhor análise do crédito.

Ricardo Thomaziello

Diretor executivo de dados e analytics da Quod, birô de crédito dos principais bancos brasileiros.



Conforme especialistas, o projeto ficou parado por falta de posicionamento do Congresso Nacional frente às alterações trazidas pelo projeto de lei número 54/19. A abertura do cadastro positivo estava condicionada à autorização prévia do cadastro (modelo opt-in). A lei determinou que os cidadãos, logo após entrarem no cadastro positivo, devem ser informados da inclusão e contam com a opção de solicitar sua exclusão a qualquer momento aos birôs de crédito, que terão dois dias úteis para atender e comunicar aos demais birôs.



“Quando a lei entrou em vigor em 2013, ainda com o carácter de opt-in, havia 15 milhões de registros. Em 2018, com a aprovação da nova regulação, saímos de 10 milhões para 100 milhões de empresas e PJs”, afirma Thomaziello. Além da inclusão automática dos consumidores no cadastro, a reformulação da lei estabeleceu o score de crédito, permitiu ao consumidor o acesso a seus dados, constatação das informações e proibição do uso de dados pessoais sensíveis, como preferência sexual, raça e distinção da classe social.

Por força da regulação bancária internacional, no cadastro negativo os bancos são obrigados a consultar sempre dois birôs para evitar problemas. Para o cadastro positivo, as instituições bancárias recebem as informações abertas dos quatro Gestores de Banco de Dados (GBD) e vão interpretando.

Para Pellizzaro, o mercado de crédito era muito semelhante ao de seguro no modelo antigo, por precificar o risco e só levar em conta o bem assegurado, sem apresentar

informações suficientes para a avaliação do risco de crédito. “Temos que considerar que o risco da operação do seguro de um carro é diferente para uma pessoa de 50 anos, que já tem histórico de crédito, de outra, de 19 anos, que está começando a vida”, afirma Pellizzaro. As seguradoras hoje passaram a personalizar o risco, precificando a base de cálculo, o valor do bem mais o percentual aplicado para fazer a média.

O valor do score

O score mede a probabilidade do consumidor pagar a conta em dia. Em geral a pontuação de um score vai de 0 a mil. Para as pessoas que nunca tomaram crédito, o score costuma ser baixo. Um score mediano fica na faixa de 500 a 750 pontos. Se o consumidor atingir a faixa dos 800 poderá usar essa nota como moeda de troca em qualquer banco. A empresa é que vai decidir o crédito, análise de dado, o apetite a risco de diferentes perfis de clientes e combinar com outras informações financeiras para traçar o histórico do crédito.



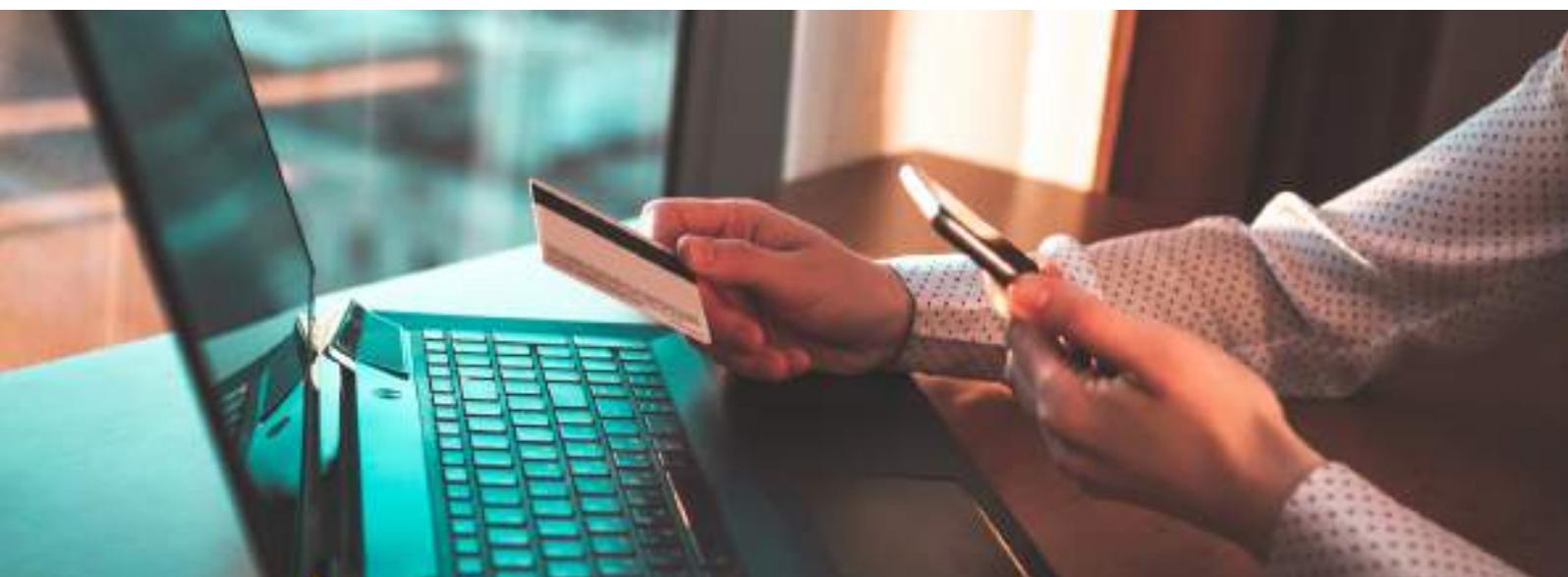
A expectativa é que nos próximos anos as pessoas comecem a construir seu score para trazer vantagens à sua vida financeira.

Os critérios para montar a pontuação do score costumam variar de um birô para o outro. Mas é comum todos tomarem como base itens considerados neutralizadores na avaliação, como pontualidade de pagamento, assiduidade, manutenção de residência, profissão e análise macroeconômica. O perfil de risco e a aprovação do crédito dependem da análise macroeconômica.

Caso um segmento da economia atravesse um momento de dificuldade, poderá comprometer na avaliação do histórico de crédito do consumidor. “A pandemia afetou o setor de aviação, certamente essa situação refletirá no score de um piloto. Como a área de engenharia civil está aquecida, o pedreiro leva mais chance de ter seu score melhorado”, diz Pellizzaro.

Se o cidadão apresenta um histórico de 10 anos de pagamento pontual, a interpretação dos sistemas de dados o considera um bom gestor de seu orçamento e que, certamente, não se arriscará a tomar empréstimos caso perca seu emprego. O fato de o consumidor ter regularidade de pagamento de suas dívidas, neutraliza todas as variáveis traçadas para a avaliação. Se o seu histórico de crédito apresenta um acúmulo de dívida mensal de R\$ 3 mil, a solicitação de um empréstimo de R\$ 15 mil já vai acender o alerta.

Muitas empresas e bancos customizam seu score e não compartilham com o mercado. Uma loja que vende móveis, por exemplo, pode assumir riscos diferentes da que comercializa aparelho de celular,



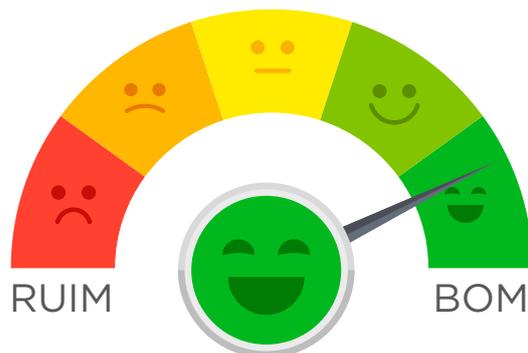
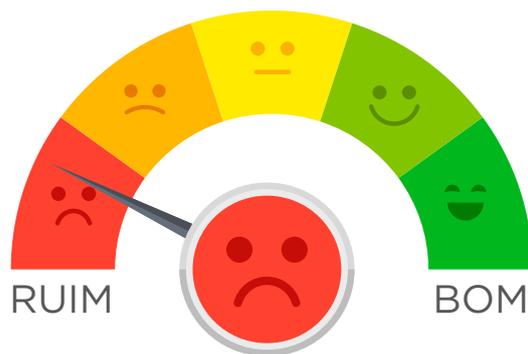
que muitas vezes é comprado para acertar dívidas. A análise de concessão de crédito costuma ser subjetiva pelo risco, margens e alto apetite, segundo Pellizzaro. “O score é a fórmula da coca-cola, cada um tem a sua, mas não conheço caso de alguém ser mal avaliado em um birô e bem avaliado no outro.”

A Câmara Interbancária de Pagamento (CIP) do Banco Central, responsável por controlar as milhões de transações financeiras realizadas no comércio eletrônico brasileiro, funciona como um hub para os birôs de crédito, que por determinação legal, são obrigados a dar acesso ao score de forma gratuita.

Percepção das vantagens

O brasileiro comum ainda não vê valor na pontuação do histórico de crédito. Enquanto birôs e instituições financeiras já começam a utilizar ferramentas de alta tecnologia para entender em profundidade o comportamento do consumidor e chegar a um score que seja bom e tenha aderência. A expectativa é que nos próximos dois anos as pessoas comecem a construir seu score para trazer vantagens à sua vida financeira.

Como há dados que não são extraídos de nenhum score, os gestores e bancos de dados apostam na tendência de o consumidor depositar voluntariamente informações que considere relevantes para melhorar a pontuação de seu cadastro, como o Imposto de Renda, explica o presidente da SPB Brasil. Aliás, essa prática já é comum em alguns países. Nos Estados Unidos, que já operam com score há 30 anos, a maior parte da receita dos birôs de crédito americanos atualmente



vem de informações que os cidadãos pedem para colocar em seus cadastros.

Na Quod, os cientistas de dados estatísticos usam ferramentas de analytics e machine learning em larga escala. A jornada de inteligência analítica já começa a interagir com clientes e segurança da informação. Segundo Thomaziello, o score pode ser consultado no portal do birô por Interfaces de Programação de Aplicações (API's). Indicadores de negócio permitem fazer segmentação de mercado e persona de cobrança.

O score mede a probabilidade de o consumidor pagar a conta em dia. Vai de 0 a 1000.



O diferencial da Quod é o tratamento do dado e sua especialização é fazer a gestão de informação para as empresas. “O crédito é um ciclo composto de concessão, gestão e fraude, que é a parte mais importante. Na pandemia, houve clientes que começaram a trabalhar com os sistemas em agência de ponto de venda e nos consultavam para tomar decisão”, diz. Uma vez processado, o dado torna-se disponível para o consumidor em até 60 dias.

Para aprimorar suas soluções de análise de crédito e prevenção à fraude, a Quod fechou uma parceria com a TIM, que permitirá a verificação e autenticação das informações de forma mais rápida, prática e segura. A iniciativa beneficiará, especialmente, os clientes da operadora que terão a análise de pedidos de crédito, empréstimo e financiamento concluídas com mais velocidade e segurança em todo país.

Queda da inadimplência

Com atuação em 2 mil municípios, a maior base do SPC Brasil é o pequeno varejo de baixa renda, localizado no interior. Como os níveis de transações reduziram muito durante o período de pandemia, a inadimplência caiu. Mas só a partir de janeiro, quando encerrar o prazo de recebimento do auxílio emergencial concedido pelo governo, será possível ter uma visão mais assertiva sobre o comportamento do mercado.

“Tivemos um forte impacto na receita durante o isolamento social, pois o pequeno comércio não usou os birôs”, diz Pellizzaro. O consumidor paga por informação, que são tabeladas com valores diferenciados. As informações de cartório e de protesto costumam ser bancadas pelo próprio birô. Na hora de consultar, o pequeno lojista se limita a levantar os dados da Junta Comercial. O birô, então, compra a informação e disponibiliza para ele ao custo que varia de R\$ 2 a R\$ 40 cada ■

OPERADORAS DE
TELEFONIA BUSCAM

NOVOS NEGÓCIOS COM O PIX

Com os serviços de telecom tornando-se cada vez mais comoditizados, a oferta de serviços financeiros torna-se a grande aposta das operadoras.

Por Vera Franco

O sistema de pagamento instantâneo, Pix, chega ao mercado com a promessa de reduzir custos e melhorar a experiência do consumidor com serviços bancários. A expectativa é a bancarização de cerca de 30 milhões de brasileiros. Além dos bancos, as instituições não financeiras que detêm uma grande carteira de clientes, como operadoras de telefonia, concessionárias de energia e redes varejistas serão agentes dessa inclusão. Muitas delas já estão integradas ao Pix com oferta de contas, incluindo o pagamento como parte da prestação dos serviços.

As empresas de telecomunicações, as telcos, esperam com a nova plataforma de pagamentos do Banco Central transformar créditos pré-pagos em uma carteira digital, além de gerar uma significativa economia com a simplificação de pagamentos de faturas e recargas ao participarem do Pix como receptoras. Estima-se que o setor de telefonia gaste hoje cerca de R\$ 1 bilhão por ano com recolhimento dos boletos e comissões para parceiros, isso sem contar o consumo de papel e outros recursos.

“

Não basta integrar seu sistema com o do banco para receber pagamento na sua conta. Há todo o provisionamento de serviço e isso implica investimentos elevados. ”

Maurício Santos

Diretor de produtos e serviços financeiros da Claro



Além de atuar com sua conta digital no Pix, a Claro investiu pesado para operar como recebedora de pagamentos e faturas na nova plataforma. O QR Code do Pix já está disponível em sua fatura. “Não basta integrar seu sistema com o do banco para receber pagamento na sua conta. Há todo o provisionamento de serviço e isso implica investimentos elevados nos sistemas legados para que o pagamento de uma fatura em atraso seja reconhecido instantaneamente, e não mais em dois ou três dias, como de costume”, afirma Maurício Santos, diretor de produtos e serviços financeiros da Claro. Com o Pix em operação, a tesouraria da Claro, que operava de segunda a sexta das 9h às 18h, deverá funcionar no período 24x7x365.

Interoperabilidade

O novo sistema de pagamento instantâneo do Banco Central reforça a importância da interoperabilidade entre os serviços financeiros, contas digitais e wallets. Maurício lembra que no passado, os wallets das operadoras que utilizavam tecnologias na época como SMS e USSD, não prosperaram no mercado financeiro por serem interoperáveis.

Com os serviços de telecom tornando-se cada vez mais comoditizados, a oferta de serviços financeiros é a grande aposta das operadoras: Claro Pay, Vivo Money, TIM firmou parceria com C6 Bank e a Oi com a fintech Conta Zap. A TIM até cogitou a possibilidade de as teles se unirem em uma carteira digital conjunta para serviços pré-pagos.



Ao associar a marca TIM ao seu negócio, o C6 Bank deu um salto: saiu de 2 milhões de contas abertas, em junho deste ano, para 3 milhões, em setembro.

A Oi deverá lançar até o final do mês, em parceria com a fintech Conta Zap, a plataforma digital para operações financeiras via aplicativo de mensagem. Além do serviço de concessão de crédito para os usuários, previsto para entrar em operação no início de 2021, a plataforma traz as mesmas funcionalidades disponíveis na Conta Zap, primeira conta digital anunciada pelo Whatsapp e Facebook, mas ainda não liberada pelo Banco Central. O usuário não precisa apresentar comprovante de renda para abrir uma conta



e poderá realizar pagamentos de fatura, boletos recargas de celular e ainda solicitar cartões de crédito pré-pago, que também poderão ser ativados ou bloqueados diretamente via mensagens.

O serviço de crédito pessoal, Vivo Money, lançado em outubro, é estratégico e reforça o posicionamento da Vivo de se tornar um “hub de serviços digitais”, segundo Sandro Sinhorigno, diretor de Vivo Money. Voltado para os planos pós-pago e Controle, os clientes podem contratar crédito de até R\$ 30 mil, de forma digital, com segurança, rapidez e sem burocracia. A taxa de juros do Vivo Money começa em 1,99% ao mês, baseada na análise do perfil de crédito do cliente, que é informado via SMS sobre a aprovação. Basta acessar o site e concluir a contratação do crédito pessoal.

Parcerias estratégicas

O que credencia as operadoras de telefonia móvel para atuar na revolução do sistema financeiro é a forma de lidar com uma base de mais de 200 milhões de clientes, capilaridade e pontos de vendas espalhados por todo o país. Ao associar a marca TIM ao seu negócio, o C6 Bank deu um salto: saiu de 2 milhões de contas abertas, em junho deste ano, para 3 milhões, em setembro. Isso se refletiu também no share da TIM sobre o total de recargas de pré-pago feitas pelo app do C6 Bank: 55%, no terceiro trimestre.

O serviço de transferência via SMS do C6 Bank permite ao usuário repassar dinheiro para qualquer outro banco digitando apenas o número do telefone celular da pessoa que deseja enviar a quantia. O beneficiário resgata o dinheiro, após digitar seus dados. Com a funcionalidade exclusiva, o cliente faz a transferência instantânea para a conta do cliente C6 Kick TIM, sem custo adicional e necessidade de o beneficiário preencher seus dados cadastrais.

Com a missão de levar serviço móvel e acesso à internet para o público de baixa renda, em mais de 5 mil municípios onde atua, a MVNO Surf Telecom investe nas parcerias com os provedores de internet regionais (ISPs) para ampliar sua base. Fechou contrato com mais de 50 ISPs, espalhados por 16 estados do país, que passaram a oferecer serviços de telefonia móvel em plataformas White Label e cashback diferenciado. A empresa promove acesso fixo-móvel (FWA), em Paraisópolis (SP), com uma rede pronta para a tecnologia 5G e planeja participar do leilão da Anatel em 2021, segundo Yon Moreira, CEO da Surf Telecom ■



CLARO PAY

JÁ NASCE INTEGRADO AO PIX



Parceiro do Banco Inbursa, do mesmo grupo controlador da operadora, o Claro Pay tem a vantagem de poder ativar novos clientes móveis já com contas de pagamento associadas para pagamentos instantâneos.

O aplicativo de conta bancária digital da Claro, Claro Pay, funciona por meio de um app para Android e iOS e permite ao usuário realizar pagamentos presenciais e remotos, fazer transferências, sacar dinheiro e comprar recargas de celular da Claro e de outras operadoras.

A operadora prevê a entrega de bônus de franquia de 10 GB para clientes que fizerem recargas pelo aplicativo, seguindo os mesmos preceitos estabelecidos pelas demais operadoras com seus parceiros do mercado financeiro. Além disso, espera estabelecer parcerias com outras instituições financeiras, seguradoras e fintechs. A intenção é revender serviços financeiros como seguros, cartão de crédito, empréstimo pessoal, financiamento, investimentos, câmbio, entre outros.

A Claro Pay é uma instituição de pagamentos, em conformidade com as regulações do Banco Central e tem como

parceiro o Banco Inbursa, que já opera com consignado e produtos de crédito para fornecedores e funcionários da Claro. O banco pertence ao mesmo grupo controlador da operadora, América Móvil, do bilionário mexicano Carlos Slim.

O serviço já nasce integrado ao Pix: o Banco Inbursa é uma das 762 instituições financeiras homologadas pelo Banco Central para a prestação do serviço de pagamentos instantâneos. Na plataforma Pix, as telcos contam com a vantagem de poder ativar novos clientes móveis já com contas de pagamento associadas aos seus números telefônicos como chave para pagamentos instantâneos. O Claro Pay está disponível para todas as operadoras e a proposta é focar nos desbancarizados.

“A taxa de conversão com a adesão do Pix e open banking no Brasil são variáveis incertas. É preciso adequar o produto e evoluir para entender as necessidades dos clientes”, diz Maurício Santos, diretor de



No open banking, a Claro deverá participar como iniciador de pagamento, função prevista pelo Banco Central ao permitir que empresas não financeiras realizem pagamentos para o cliente.



produtos e serviços financeiros da Claro. Especialistas afirmam que bancos e operadoras têm problemas e reclamações, porém o NPS das operadoras, métrica de lealdade do cliente, mostra-se superior a do mercado financeiro.

Open banking

No open banking, a Claro deverá participar como iniciador de pagamento, função prevista pelo Banco Central ao permitir que empresas não financeiras realizem pagamentos para o cliente, que seleciona com qual banco e conta deseja fazer a transação. A operadora poderá atuar em três linhas: B2B, via Embratel;

na parte de conectividade dos bancos, investindo na qualidade da rede para aumentar a cobertura em 4,5G e 5G e de banda larga; e transação fim a fim. Já estão definidas soluções para cada pedaço da transação, mas por enquanto o BC só homologou os bancos.

Além da oferta de serviços financeiros, as operadoras disponibilizam soluções de publicidade assim como as big techs. Os produtos B2B da Claro da Claro com o Banco Pan, PicPay, Banco Original e BanQi, por exemplo, baseiam-se em soluções para fazer mídia em sua base de clientes, com score e validação de endereço (VF)

TIM E C6 BANK

PARCERIA TRAZ MAIS AGILIDADE À OPERADORA

Clientes que efetuarem pagamento via Pix por meio do aplicativo do C6 Bank recebem um bônus de 4GB no Controle, 5GB no TIM Black e 10GB no TIM Black Família.

O banco completo e sem tarifas traz uma perspectiva de valor que está alinhada à intenção de inovação das empresas de telecomunicações com finanças. A experiência com o C6, por exemplo, antecipou para a TIM a tendência do Pix de facilitar a transferência de recursos sem a necessidade dos dados do recebedor.



“Experiências como essa criam o diferencial, pois agregam algo mais à gestão mais tradicional da TIM”, diz Janilson Bezerra, head de inovação da TIM. A operadora já está desenvolvendo múltiplos cenários internos e adotando modelos mais ágeis, como as startups.

Desde o anúncio da parceria estratégica, em março deste ano, a TIM e o C6 Bank já ofereceram serviços como navegação no aplicativo do banco, sem desconto de franquia, bônus de internet, e cartão de crédito sem anuidade, sujeito à análise de crédito. São mais de 50 milhões de clientes da operadora que podem contar também com internet adicional, ao efetuarem a recarga ou pagamentos via C6 Bank.

“Conversamos com todas as operadoras e também com MVNOs e consideramos a TIM a mais bem posicionada digitalmente e focada em tecnologia. Fechamos a parceria em março e lançamos em agosto o upgrade da oferta”, afirma Maxnaun Gutierrez, head de produtos e pessoa física do C6 Bank. O C6Kick TIM é o serviço de



transferência instantânea de dinheiro pelo aplicativo do banco via celular para clientes, lançado em setembro.

“O Pix vem dentro dessa jornada de transformação. O faturamento e recarga das transações são características típicas da empresa de telecom, mas com essa orientação transversal, a mudança impacta em ERPs, conta a pagar e a receber”, diz Bezerra. Ele olha o Pix como uma ferramenta que pode plugar uma série de oportunidades. “Se o cliente paga, a TIM tem de estar preparada para reconhecer o pagamento de forma instantânea”, afirma.



“

Experiências como essa criam o diferencial, pois agregam algo mais à gestão mais tradicional da TIM.

Janilson Bezerra

Head de inovação da TIM.

”

Transformação no mercado

Os serviços pós-pago e pré-pago têm se posicionado de forma mais protagonista em relação ao mercado. “A experiência do pré-pago já ocorre de forma instantânea como ocorre no Pix, ou seja, aquele determinado valor cai imediatamente na wallet do cliente”, diz. O grande diferencial do pré-pago é a comodidade oferecida ao cliente para fazer a gestão do controle financeiro no dia a dia. Como as jornadas são distintas, a mudança de como se relacionar no sistema financeiro vai acontecer com o pré-pago utilizar o Pix.

Clientes que efetuarem pagamento via Pix por meio do aplicativo do C6 Bank recebem um bônus de 4GB no Controle, 5GB no TIM

Black e 10GB no TIM Black Família. O Pix pode intensificar a já crescente adesão dos clientes à conta online. No terceiro trimestre de 2020, o volume de faturas entregues por canais virtuais — sem impressão de boletos — teve alta de 14,9%. E o número de usuários que pagam as contas por meio digitais também aumentou 15,3%.

O custo de servir

Entre os seis bancos sem agência física lançados entre 2014 a 2019, o C6 Bank foi o que atingiu mais rápido a marca de 1 milhão de clientes, alcançada nos seus primeiros seis meses, segundo estudo Brazil Digital Report 2020 da McKinsey. Para Gutierrez, o maior custo que existe no sistema financeiro é com agências físicas para levar capilaridade a todo país. “Adotamos o conceito de Distribution as a Service, por meio de parcerias com 3 mil pontos de vendas espalhados pelo país e construímos uma força de venda comparável a um banco de grande porte”, afirma.

“

Conversamos com todas as operadoras e também com MVNOs e consideramos a TIM a mais bem posicionada digitalmente e focada em tecnologia. Fechamos a parceria em março e lançamos em agosto o upgrade da oferta.

Maxnaun Gutierrez

Head de produtos e pessoa física do C6 Bank

”



Havia um tipo de segregação no atendimento financeiro que, segundo Gutierrez, a transformação digital tem ajudado a eliminar. Como o banco digital não tem agência física, o custo de servir é eliminado, e o mesmo cartão atende qualquer tipo de renda do cliente. Por meio de APPs e infraestrutura, é possível fazer uma oferta segmentada para todo os perfis de usuários, sem classificação, atendendo até os desbancarizados. “A tese de construção do produto, sem o custo de servir, reduz pela metade a tarifa de transações básicas, 2%, enquanto o mercado cobra 4%”, explica Gutierrez.

O C6 Bank anunciou no início de dezembro uma captação de recursos na sua holding de R\$ 1,3 bilhão. Os recursos serão usados para aumentar o capital do banco, o que está condicionado às aprovações regulatórias aplicáveis. Com mais de 4 milhões de contas abertas, o C6 Bank está presente em 99,7% dos municípios brasileiros. O banco tem cerca de R\$ 5,3 bilhões em ativos totais, e a carteira de crédito para pessoas físicas e jurídicas ultrapassa R\$ 4 bilhões.

Entre os seis bancos sem agência física lançados entre 2014 a 2019, o C6 Bank foi o que atingiu mais rápido a marca de 1 milhão de clientes, alcançada nos seus primeiros seis meses.

O volume transacionado na sua plataforma de pagamentos (o que inclui serviços de adquirência e outras soluções de pagamento para varejistas) atinge R\$ 1,5 bilhão por mês.

Se o cliente é TIM, ganha upgrade que envolve mais gigas, plano internacional e parcelamento de smartphone para pagar conta da TIM no C6 Bank. A parceria é baseada em oferta conjunta, sem integração de produto ■ (VF)





MOVIMENTO SOCIAL É START

PARA PARCERIA ENTRE OI E CONTA ZAP

Além da plataforma digital para aplicações financeiras via Whatsapp, parceira lança serviços de concessão de crédito para usuários, no início de 2021.

O Movimento Zap do Bem, uma ação social realizada por meio de uma plataforma tecnológica desenvolvida pela Oi e a fintech Zap do Bem, ajudou também a acelerar essa parceria. Durante a pandemia, o movimento levou auxílio emergencial de R\$ 200,00 para famílias da Comunidade de Vergel do Lago, em Maceió, Alagoas.

A Conta Zap ajudou a Oi a localizar pessoas de extrema pobreza por meio de mapa de densidade com dados de geolocalização para distribuir recursos. Além disso, a fintech apoiou o governo na distribuição do auxílio emergencial da Caixa Econômica Federal (CEF) em diversas capitais.

“Com o Zap do Bem em parceria com a Oi encontramos os chamados invisíveis. Em Maceió, eram 20 mil pessoas morando em palafitas, vivendo da pesca do sururu e que estavam passando fome,” diz Roberto Marinho Filho, CEO e fundador da Conta Zap. Segundo ele, a Oi pode fazer uma grande transformação social por meio do Oi Zap, que atualmente conta com mais de 200 mil usuários.

O Zap do Bem é uma plataforma simples, intuitiva e de grande alcance, que funciona como uma conta digital. Originalmente, foi desenvolvida de maneira inovadora pela Conta Zap, com base em chatbots (robôs de resposta) e





Com o Zap do Bem em parceria com a Oi encontramos os chamados invisíveis. Em Maceió, eram 20 mil pessoas morando em palafitas, vivendo da pesca do sururu e que estavam passando fome.

Roberto Marinho Filho
CEO e fundador da Conta Zap

menus interativos dentro do aplicativo de mensagens WhatsApp. Além de segura, já opera dentro das normas de meios de pagamento do Banco Central, tendo seus recursos inteiramente custodiados pelo Bradesco, que podem ser utilizados para pagar contas, boletos, fazer transferências ou recarregar créditos de celular, tudo pelo Whatsapp.

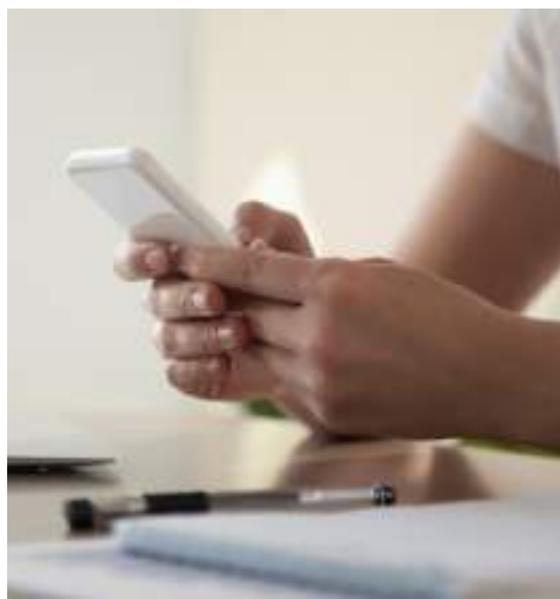
A Oi enxergou o potencial dessa plataforma para utilização no movimento Zap do Bem, e passou a gerenciar junto com a Conta Zap o desenvolvimento de um MVP (Minimum Viable Product) para viabilizar a iniciativa. Os beneficiados recebiam um convite via mensagem, abriam a conta, e mediante elegibilidade tinham acesso ao auxílio diretamente no celular.

Conforme Marinho, as tratativas com as operadoras para a unificação das wallets pré-pagas já estão bem avançadas. “Há muitas iniciativas do pós-pago de alta

renda, mas para trabalhar com o público de baixa renda é fundamental considerar a jornada do cliente e o custo do serviço”, observa. Segundo ele, todos falam em desbancarizados, porém mais de 85% dos celulares do país não têm memória para manusear os apps e cerca de 70% são pré-pagos.

Onboarding diferenciado

“O onboarding na Conta Zap leva menos de dois segundos, enquanto no C6 Bank, cinco segundos”, diz Marinho.



A Oi pode fazer uma grande transformação social por meio do Oi Zap, que atualmente conta com mais de 200 mil usuários.

A partir das informações como nome, CPF, e-mail, o sistema cruza as informações com os dados públicos e sabe onde o cidadão mora. A base desse cliente é enriquecida a partir do uso.

O desafio da Conta Zap agora é o desenvolvimento de uma solução por voz que mantém o dialeto regional de cada localidade. “É chato plugar uma API para fazer isso. É importante que os comandos sejam interpretados por dialetos”, explica. Para isso está sendo realizada uma pesquisa qualitativa por voz para coletar a emoção do entrevistado, usando os recursos da plataforma Watson da IBM, Google e Facebook para fazer a correlação com a voz do atendente. A previsão é de que, até janeiro do próximo ano, a customização da linguagem esteja concluída.

Marinho acredita no WhatsApp como ferramenta mais apropriada para atender usuários de baixa renda com segurança. “O Whatsapp nunca foi raqueado e sequer sofreu golpes de engenharia social, além do que a criptografia do FaceBook é muito segura”, diz. Esse perfil de consumidor costuma usar muito WhatsApp, Facebook e Instagram por não exigirem gastos do pacote de dados. As três principais demandas desse público é recarregar o celular, solicitar cartão de crédito e pré-pago.



Criada há três anos, a Conta Zap opera hoje mais de 850 mil ativos e mais de 1 milhão de cadastros. A fintech já conta com a autorização do Banco Central para operar como uma Instituição de Pagamento (IP). Está integrada ao Pix como participante indireto por meio do Bradesco.

“O modelo de parceria com a Oi tem sido um contraponto com a iniciativa da CEF, que não considero um banco digital, pois ainda opera com mainframe”, diz █ (VF)



FOCO DA SURF TELECOM É A POPULAÇÃO DE BAIXA RENDA

Operadora conta com mais de 2 milhões de chips comercializados. Cerca de 40% dos clientes da Surf vieram de outras operadoras, 40% não tinham celular e 20% são o segundo chip.

Ao promover a transformação digital, o Banco Central exerce papel importante na democratização do crédito. “Não existe inclusão financeira sem o digital e, quanto mais o órgão regulador fomentar a competição, mais rápido ocorrerá a bancarização”, afirma João Bezerra Leite, consultor da Surf Telecom e ex-diretor de tecnologia do Banco Itaú.

Voltada para atender o público de baixa renda, a Surf Telecom, Enabler de operadora móvel (MVNE), tem promovido modelo de negócios com MVNOs e oferecido serviços financeiros com conta digital. Lançou em parceria com o Banco Inter uma MVNO que atende as operações móveis do Magazine Luiza, Correios, Dry Company e os times de futebol, São Paulo e Santos. No arranjo, o Inter vende os planos por meio de seu app, e a Surf opera os serviços em sua rede própria de 15MHz na faixa de 2,5 GHz, frequência adquirida em 2016. Mais de 400 mil clientes fazem recarga pelo aplicativo.

Atualmente, a operadora conta com mais de 2 milhões de chips comercializados. Cerca de 40% dos clientes da Surf vieram de outras operadoras, 40% não tinham celular e 20% são o segundo chip. São oferecidos cartões virtuais de crédito e débito – Surf Pay e Surf Correios Celular conta digital.

“O serviço celular é uma excelente ferramenta de fidelização, pois mantém sempre viva a relação com o cliente. Quanto mais o consumidor compra produtos, mais ganha pacotes de dados”, afirma Alexandre Pieroni, diretor comercial da Surf Telecom. Além da telefonia celular, a operadora oferece banda larga fixa por meio do Fixed Wireless Modem, transporte de voz e serviços financeiros.

Microcrédito sem garantia

As soluções digitais importadas de Israel baseadas em Inteligência Artificial e Analytics, foram determinantes para a



O objetivo do grupo Surf é que os serviços financeiros alcancem o mesmo patamar das operações de telecom, nos próximos três anos.

Yon Moreira
CEO da Surf Telecom



operadora lançar em agosto último o programa de microcrédito sem garantia para a população de baixa renda, garante Yon Moreira, CEO da Surf Telecom. Além de monitorar as transações e detectar fraudes, permitem traçar um perfil sobre hábitos e consumo do usuário, a partir dos dados de seu deslocamento. Com o cruzamento das informações é possível obter o score de crédito do usuário e avaliar sua capacidade de pagamento.

Para Moreira, o programa de microcrédito vem diversificar o portfólio de serviços e reforçar o foco da operadora em inclusão financeira. Os empréstimos do microcrédito variam de R\$ 200 a R\$ 500 e o pagamento

O serviço celular é uma excelente ferramenta de fidelização, pois mantém sempre viva a relação com o cliente. Quanto mais o consumidor compra produtos, mais ganha pacotes de dados.



das parcelas será incluído na fatura da conta de luz do usuário. O cliente pré-pago com conta digital há mais de dois anos tem direito a crédito de um ano. Os juros não passam de um dígito porque a inadimplência também se mantém em um dígito. Os fundos para a operação são bancados pela própria empresa, mas o plano é que sejam abertos para terceiros no futuro. O objetivo do grupo Surf é que os serviços financeiros alcancem o mesmo patamar das operações de telecom, nos próximos três anos.

Pix

Para Moreira, o Pix é um complemento do Meio de Pagamento 1 (M1), a soma de toda a base monetária - cédulas e moedas em poder do público e em depósito à vista no sistema bancário. Segundo ele, no ano passado, o volume chegou a 300 bilhões de notas de 50 reais, representando um crescimento de 11,7%, em relação a 2018. “Com a pandemia o volume de numerário subiu mais de 20%, chegando a meio trilhão de notinhas. É isso que roda o país. Não tem cartão e nem máquina da TecBan. O Pix diminuiu o M1 para ter controle e vai digitalizando aos poucos”, observa.

Por se tratar de um super investimento em infraestrutura, Bezerra acredita que o Pix deverá apresentar custos, mais cedo ou mais tarde. “No final, é como o parcelado sem juros”, diz. Como toda disrupção é uma oportunidade, os bancos de maior porte na Inglaterra, segundo ele, estão fazendo marketplace de APIs de fintechs ■ (VF)

INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

É DECISIVA PARA
OS DESAFIOS
DO MERCADO
FINANCEIRO



O crescimento de
24% do SAS em 2019
no Brasil foi impulsionado
pela demanda dos clientes
por mais soluções de análise
e customer experience.

Por Vera Franco

Com a transformação digital, tratar o cliente como único e proporcionar uma experiência positiva torna-se mandatório para empresas, especialmente as que lidam com uma grande carteira de cliente, como telcos, bancos e varejo.

Essa tendência se potencializa com as plataformas abertas de sistema de pagamento instantâneo, Pix, e o open banking, que concedem ao cliente o poder de decisão sobre seus dados, compras e pagamentos.

Nesse cenário, o conceito de omnicanalidade, estratégia de conteúdo entre canais de contato com

o consumidor, ganha relevância. As plataformas de orquestração da jornada do cliente permitem às empresas uma nova visão baseada em inteligência de dados e decisões centralizadas, que se apoiam em tecnologia de inteligência artificial, aprendizado de máquina e análise preditiva.

Especialistas apostam que o ModelOPs – governança de dados –, IoT, Cloud para ModelOPs, análise preditiva e análise prescritiva e tecnologia de linguagem natural serão as cinco principais tendências da inteligência artificial para 2021.

Por décadas, os cientistas de dados têm usado aprendizado de máquina para apoiar e facilitar os processos analíticos a gerar insights para as corporações. A grande



“

As telcos conseguem redução de custos na interação dos canais de atendimento por enxergarem cada celular como um cliente único. Já a abordagem dos bancos é segmentar o consumidor por linhas de produtos.

Fernanda Benhami

Head de customer intelligence
na América Latina do SAS

”

Produtos de análise para esferas de IoT, customer intelligence, risco e fraudes foram as verticais que geraram mais lucro para a organização, no ano passado.

novidade agora é o uso dessa tecnologia para acelerar processos de dados e agilizar os esforços analíticos. Essas soluções estão presentes em diversos segmentos da instituição financeira, como crédito, cobrança, fraude, compliance entre outros.

A expectativa do Gartner é que o mercado global de aprendizado de máquina e inteligência artificial chegue a US\$ 3,9

trilhões, em 2022. Os números mostram o quanto as empresas tendem a incorporar cada vez mais esses métodos em seus processos analíticos.

“As telcos conseguem redução de custos na interação dos canais de atendimento por enxergarem cada celular como um cliente único. Já a abordagem dos bancos é segmentar o consumidor por linhas de produtos – crédito, seguro, cartão de crédito”, afirma Fernanda Benhami, head de customer intelligence na América Latina do SAS.

Segundo ela, os bancos conseguem observar as preferências do cliente em suas plataformas – o CRM conhece o seu ciclo de vida e recomenda o que faz sentido em cada interação com ele – mas não se apropriam da informação por uma questão de estratégia comercial do negócio, que ainda é focada em quantidade e não qualidade. “Isso precisa ser mudado logo”, adianta.





O grande desafio das instituições bancárias é levar uma experiência positiva para o consumidor. Para Benhami, os bancos têm feito o movimento inverso, criando plataformas de experiência em que oferecem produtos de diversos provedores que o cliente pode comprar com os pontos acumulados em seu programa de fidelidade. “Essa troca promovida pelo banco é muito ampla e traz o usuário para o mundo do varejo”, diz.

Ela destaca o protagonismo de bancos, telcos e educação na demanda de soluções de inteligência artificial embarcada para a prevenção a fraude, segurança cibernética e comunicação omnichannel do SAS. A empresa trabalha com os bancos na implantação de modelos estatísticos e aprendizado de máquina. Foi nomeada líder mundial em análise preditiva multimodal e aprendizado de máquina em 2020 pela consultoria Forrester, empresa de pesquisa.

Décadas de tecnologia

O relatório avaliou as plataformas SAS Visual Data Mining & Machine Learning (VDMML) e SAS Model Manager. O SAS ficou em

primeiro lugar na categoria presença de mercado e recebeu a pontuação mais alta no critério ModelOps. Analisando os recursos da plataforma SAS Viya redesenhada, o relatório também afirma que “o SAS pode inovar mais rápido, oferecer soluções em nuvem e se integrar com serviços externos e ferramentas de código aberto.”

A próxima versão do SAS Viya, que será lançada no próximo ano, foi projetada para ser entregue e atualizada continuamente, permitindo que as organizações tomem decisões mais assertivas e rápidas. Tudo por meio de soluções de analytics avançadas nativas em nuvem e com recursos de inteligência artificial acessíveis para usuários de todos os níveis de conhecimento.

Há mais de 40 anos operando com algoritmos de inteligência artificial e linguagem de máquina, o SAS orquestra a jornada do cliente – desde os dados aos insights e ações – para ajudar a reduzir sua rotatividade, aumentar a rentabilidade e agilizar as operações. O crescimento de 24% do SAS em 2019 no Brasil, sua principal operação latinoamericana, foi impulsionado

A tecnologia SAS não requer que os dados dos consumidores estejam hospedados em seu ambiente, mas no parque tecnológico da empresa que está interagindo com seu cliente.

pela demanda dos clientes por mais soluções de análise e customer experience.

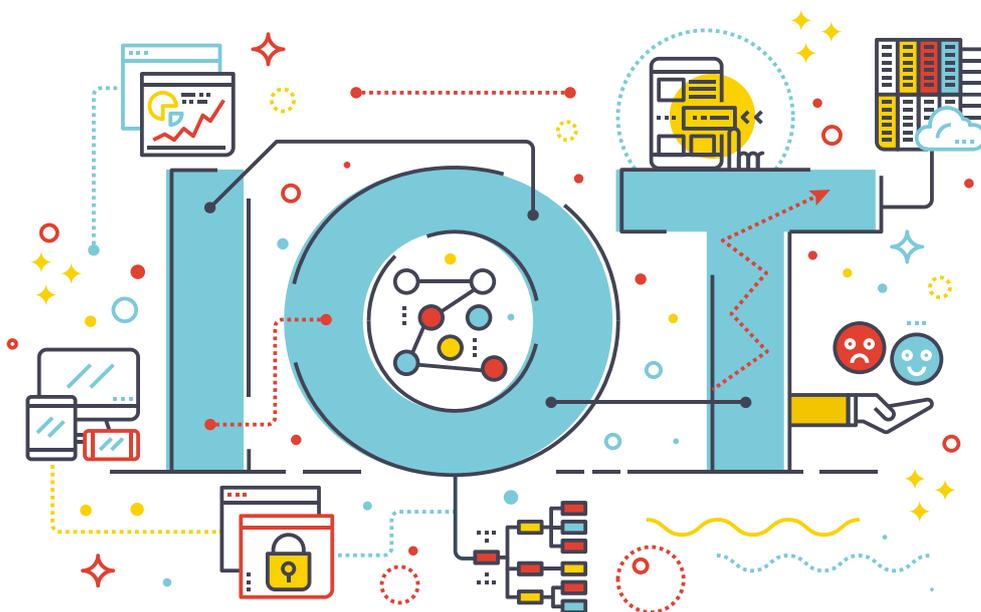
O Brasil responde por 6% da receita global da empresa e 34% América Latina. Produtos de análise para esferas de IoT, customer intelligence, risco e fraudes foram as verticais que geraram mais lucro para a organização, no ano passado. Antes da pandemia, a estimativa de crescimento era de 10% para 2020.

Agilidade telcos

Inteligência artificial e tecnologia de gestão foram consideradas as principais tendências do mercado, segundo pesquisa Global Business Barometer da The Economist Intelligence Unit com o apoio do SAS, realizada com 2.758 executivos de 118 países.

Para Benhami, as operadoras costumam ser mais ágeis e inovadoras na gestão de seus clientes, muito pelo acesso a tecnologia, mas também por serem avaliadas pelo número de usuários ativos em sua carteira. “O cliente tem de pagar pelo serviço e se não está satisfeito, basta trocar o chip. Além disso, quanto mais digitalizado o usuário, menos leal torna-se aos programas de marketing, mesmo assim permanece leal à marca”, diz Benhami.

O principal objetivo da aplicação de técnicas de aprendizado de máquina ao processo de preparação de dados de maneira inovadora é encontrar tesouros escondidos nos dados. Eles podem trazer vantagens competitivas, requisitos de regulamentação, cumprimento e otimização do negócio.



As estratégias de retenção de clientes baseada em descontos, prática de muitas teles, foi avaliada pelo SAS, a partir de estudos analíticos realizados para uma telco, na Inglaterra. A pesquisa mostrou que a operadora teria melhores margens e valor percebido pelo cliente se incrementasse ao plano produtos antigos e não mais lucrativos, mas que oferecessem mais volume e melhores serviços para o usuário que os descontos. “Ao implementar a estratégia de recomendação, a operadora conseguiu aumentar em 30% o que retinha normalmente no processo tradicional de só conceder o desconto”, afirma Benhami.

Novas plataformas

O Pix Paf Pack é a solução SAS desenvolvida especialmente para o Pix. Combina Inteligência Artificial, modelos preditivos e regras de negócio para identificar o risco de fraude de cada transação, antes que seja efetivada.

Baseada em tecnologias de prevenção a fraudes e inteligência analítica, a solução é voltada para bancos, instituições de meios de pagamentos, fintechs e cooperativas de crédito. Entre os benefícios contam o score de fraude acurado, melhor experiência do cliente, menos perdas e redução de riscos para a imagem das instituições.

Para Benhami, o SAS encontra-se em uma posição vantajosa com a chegada das novas plataformas de serviços financeiros. A tecnologia SAS não requer que os dados dos consumidores estejam hospedados em seu ambiente, mas no parque tecnológico da empresa que está interagindo com seu cliente.



Diferentemente do Google, Facebook e da própria Apple, que têm dados do cliente armazenados em suas plataformas, o SAS só provê a tecnologia para clientes fazerem seus estudos e análises. “A grande vantagem é não trazer risco para o consumidor de que seu dado possa ser usado indevidamente”, diz.

O SAS investe no segmento de serviços para impulsionar sua receita nos próximos anos. Para isso, oferece em cloud como modelo híbrido em nuvem privada. Fechou parceria com a Microsoft para rodar soluções Analytics SAS na nuvem. Ao unir as tecnologias é possível migrar soluções e plataformas do SAS para a Microsoft Azure, que passa a ser o provedor da nuvem do SAS. Em parceria, as empresas entregam soluções escaláveis de IoT na nuvem ■ (VF)

VISA SE MOSTRA OTIMISTA COM PIX, 5G E NOVOS NEGÓCIOS

Eduardo Abreu

VP de novos negócios
da Visa Brasil

Por Vera Franco



O aumento exponencial do e-commerce, a entrada em funcionamento do Pix e a consequente bancarização de uma parcela significativa de brasileiros trazem um leque enorme de possibilidades de novos negócios para a indústria de cartões.

Não por acaso, a área de novos negócios da Visa Brasil, criada há dois anos, é a que mais cresce dentro da empresa. Em entrevista exclusiva ao Digital Money Report, o VP de novos negócios da Visa Brasil, Eduardo Abreu, demonstra otimismo com o mercado e aposta na tecnologia 5G como a próxima onda tecnológica seguida da revolução do smartphone.



Como a Visa se preparou para a chegada do Pix?

Nossa principal aposta são as soluções de segurança, que já existem nas linhas de cartões de crédito e débito da Visa, mas que deverão ganhar um novo impulso com o sistema de pagamentos instantâneos do Banco Central. A ideia é estender as soluções de segurança da Cybersource, empresa de segurança da Visa, para o Pix. Analisamos mais de 260 variáveis diferentes para garantir a integridade da transação com a ajuda de inteligência artificial. As soluções abrangem ofertas para credenciadoras, estabelecimentos e emissores, o que torna possível analisar as transações em tempo real para proteger os participantes do Pix contra fraudes, incluindo uma modalidade de golpe comum no Brasil, o roubo de identidade. No que se refere à transação normal de compra com cartão, não há qualquer tipo de dor a ser resolvida para o cliente que possa ser substituída pelo Pix, além de contar com segurança já estabelecida.

A Visa Brasil tem investido em fintechs e firmado parcerias estratégicas para movimentar o negócio. Quais são os projetos em andamento?

A área de novos negócios foi criada há dois anos na Visa para identificar oportunidades de negócios no mercado brasileiro, que se encontra muito fértil no momento. Atualmente, é a que mais cresce. A área tem apoiado a Visa Brasil em seu posicionamento como uma empresa de tecnologia, e não apenas

O investimento faz parte da estratégia da Visa de abrir seu ecossistema e apoiar novos parceiros que estão ajudando a redefinir e melhorar a experiência de compra para consumidores de todo o mundo.

de cartão. O sucesso dos programas de aceleração da Visa no mundo nos motivou a implementar a solução de fast track no país, permitindo que empresas emitam seus próprios cartões e iniciem suas operações de forma mais rápida. Isso é possível devido à parceria com empresas emissoras de cartão Visa que funcionam como plataformas de processamento tecnológico para varejistas, bancos e outras instituições no Brasil, todas focadas em emitir diferentes tipos de cartão ou digitalização de pagamentos. Um dos benefícios para o mercado é facilitar o acesso às soluções Visa de segurança, transferências instantâneas, pagamentos por aproximação e tokenização, entre outras. Há um ganho de agilidade em todo o processo.

E o investimento e a parceria com a Conductor são voltados para esse projeto?

Com a Conductor construímos um sólido ecossistema para o desenvolvimento de novos produtos e soluções para a indústria de pagamento no país. A parceria inclui o desenvolvimento de soluções centradas no emissor que permite a tokenização de pagamentos em carteiras digitais, além do acesso às APIs da Visa, expansão dos push payments com Visa Direct, maior aceitação de pagamentos digitais

Fechamos uma parceria com a XP, uma das empresas mais inovadoras do segmento financeiro, para oferecer conta digital e o cartão de crédito XP.



entre pequenas e médias empresas, e outras iniciativas. O investimento faz parte da estratégia da Visa de abrir seu ecossistema e apoiar novos parceiros que estão ajudando a redefinir e melhorar a experiência de compra para consumidores de todo o mundo.

A Visa está muito focada na oferta de soluções para as PMEs?

A Visa oferece uma licença principal a um adquirente, que teria que pagar por ela. A validação de crédito pode demorar e ser custoso para fintechs, enquanto as empresas maiores passam mais rápido por esse fluxo. Então, decidimos nos focar em empresas de menor porte com mais apetite por inovação, tecnologia e aceleração. A Agilitas, hub de inovação, coloca um parceiro no ar em 60 dias, sem precisar de muita robustez. A Brasil Pre Pago (BPP), nossa aceleradora, oferece credenciais Visa para as empresas prestarem os serviços. O BPP já está conectado ao Pix e acelera empresas integradas a ele na plataforma. A Dock, braço de infraestrutura da Conductor, oferece esse tipo de serviço, como Banking as a Service (BaaS).

Quais são os benefícios dessa parceria para a Visa?

Além da proximidade com a comunidade fintechs e startups, coloca a Visa em uma posição inovadora na medida que democratizamos junto aos nossos parceiros uma grande quantidade de negócios. Atualmente, são mais de 100 empresas na Dock fazendo carteira digital. Algumas delas serão unicórnios.

Tem muitos clientes do segmento varejista?

O varejo está em alta por lidar com uma base grande de clientes. Porém, a maioria das empresas varejistas já têm parcerias estabelecidas com bancos tradicionais e quando identifica oportunidades já coloca nas mãos do cliente uma carteira digital. Para os clientes desbancarizados,

oferece ferramentas de loyalty cashback. Mas temos de admitir que 40% dos pagamentos no país ainda são feitos em dinheiro. O volume de cheques emitidos decresceu muito. Em contrapartida, com o isolamento potencializou o uso de cartões de crédito e de débito em função da explosão do e-commerce.

Como é o programa de aceleração da Visa?

Nosso programa de aceleração seleciona todos os anos startups e fintechs. Cada empresa participante conta com um padrinho, que é um funcionário da Visa. Ele faz monitoria para ajudar a melhorar o modelo de negócio e apresenta a startup de maneira formal para todos os parceiros da Visa, sendo que algumas empresas fazem imersão em nosso escritório em San Francisco. Já temos 70 startups aceleradas.



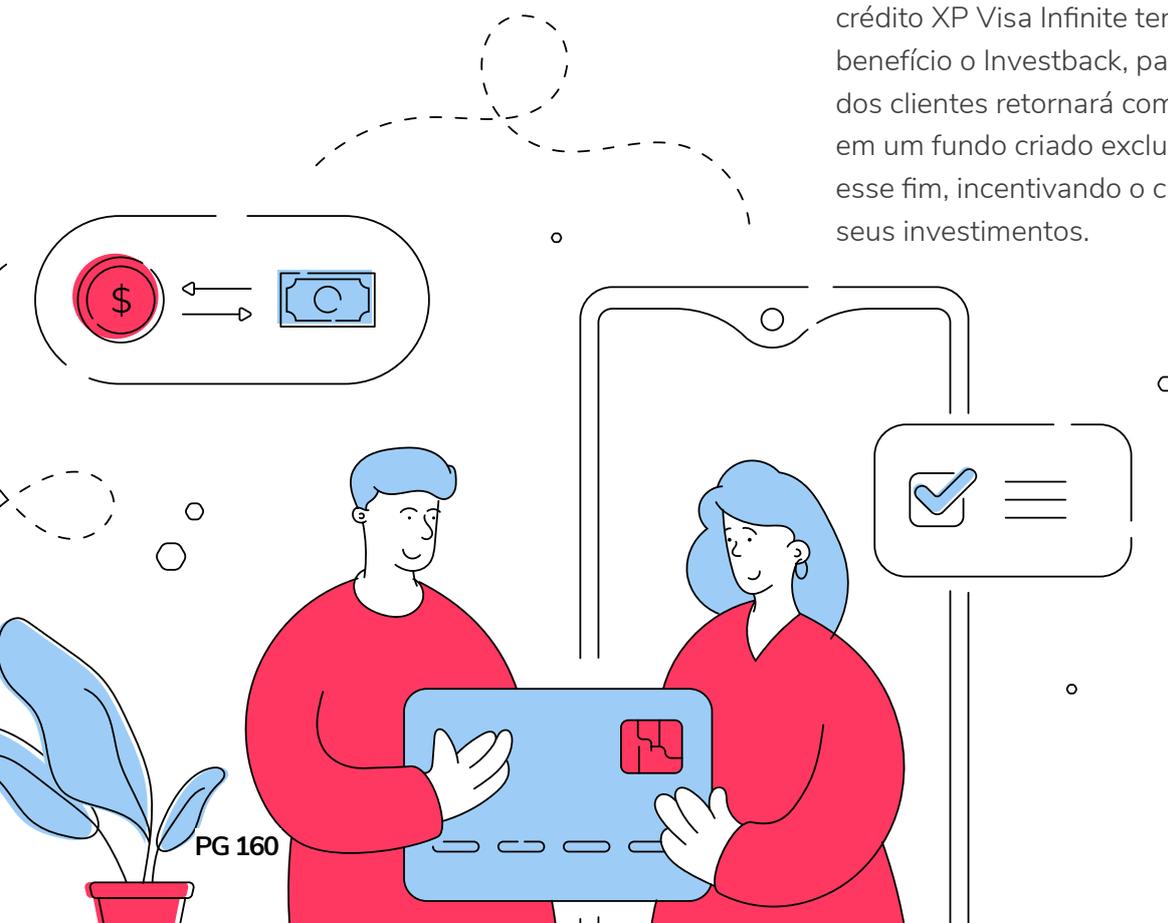
E o cartão Visa exclusivo para restaurantes lançado em parceria com o iFood e MovablePay por meio da plataforma da Zoop?

Essa parceria permite que estabelecimentos long tail (cauda longa), que não estavam acostumados a trabalhar com cartão de crédito e débito, tenham uma conta digital e recebam pagamentos de forma mais rápida. O Visa iFood Facilita, cartão pré-pago para donos de restaurantes cadastrados no iFood, possibilita saques e compras sem mensalidade. Atualmente, já está disponível em mais de 212 mil estabelecimentos. Por ser em parceria com a Visa, os gestores de restaurantes poderão se beneficiar da tecnologia inovadora, segurança e aceitação global da marca. Com a tecnologia de Banking as a Service oferecida pela Zoop, fintech do grupo Movable, qualquer empresa pode criar serviços de conta digital com marca própria para seus clientes.

Esse tipo de solução possibilita também que pequenos e médios varejistas possam oferecer contas digitais para seus funcionários. As empresas de telemarketing, por exemplo, que costumam apresentar um turn over muito alto, poderão criar uma conta digital para seus novos funcionários no momento da contratação. A carteira digital sai imediatamente com o cartão, e já traz creditado os vales transporte e alimentação.

O que a Visa ganha com essa parceria?

Para a Visa o ganho se reflete no volume de transações. Estudamos os modelos de negócio para substituir o numerário por soluções. A área foi criada com o propósito de identificar oportunidades e correr atrás delas. Tanto que hoje já somos mais procurados. Fechamos uma parceria com a XP, uma das empresas mais inovadoras do segmento financeiro, para oferecer conta digital e o cartão de crédito XP. Essa parceria nos credencia de forma disruptiva, pois marca a entrada da XP no segmento de pagamentos digitais. O cartão de crédito XP Visa Infinite terá como principal benefício o Investback, parte dos gastos dos clientes retornará como investimento em um fundo criado exclusivamente para esse fim, incentivando o cliente a aumentar seus investimentos.



Tivemos que desenvolver soluções de link de pagamento por meio do WhatsApp. Criamos soluções para os que não estavam conectados. Nosso foco é ajudar os pequenos e médios comerciantes.

Quais os impactos para a Visa do crescimento do e-commerce durante a pandemia?

O e-commerce cresceu e foi muito acelerado durante a pandemia. Os consumidores gostaram da experiência digital. Nossas pesquisas apontam que 54% dos brasileiros concentraram suas compras de final de ano no e-commerce. Com relação aos estabelecimentos comerciais, 78% dos empreendedores de pequeno e médio portes no país mostraram-se otimistas com as oportunidades de vendas, nos próximos dois meses. Este será o natal do e-commerce e por isso trabalhamos cada vez mais para que essas transações sejam seguras e convenientes. As soluções de segurança são os principais diferenciais da indústria de cartões. As ferramentas tiveram que ser reajustadas para um perfil novo de comportamento de fraude. Isso nos obrigou a olhar autorização por autorização de todos os bancos. Além do chip e senha nas transações presenciais, existem muitas soluções de autenticação no e-commerce

que protegem as transações, como o protocolo 3DS 2.0. As conversões de venda pela internet com o uso dessas ferramentas de segurança e autenticação já atingem cerca de 90%, sem qualquer fraude. Houve também crescimento do cartão não presencial. Tivemos que desenvolver soluções de link de pagamento por meio do WhatsApp. Criamos soluções para os que não estavam conectados. Nosso foco é ajudar os pequenos e médios comerciantes.

Como está o comportamento do consumidor diante das novas tecnologias?

O consumidor está mais maduro com relação ao uso de todas as tecnologias. A tecnologia de contactless cresceu cinco vezes, concentrando 65% das transações no Visa crédito, em junho, com um ticket médio de gastos de R\$ 86. No entanto, nota-se que as transações por débito dobram a cada mês, com um ticket médio de R\$ 46. Isso mostra que os brasileiros de diferentes perfis passam a reconhecer





mais os benefícios dessa tecnologia e incluí-la em seus hábitos de compra. O uso acentuado do pagamento por aproximação ganha mais representatividade do total dos pagamentos eletrônicos, especialmente na região Norte do país. O estado do Amapá se destacou com o uso da inovação, com 161%, seguido do Rio Grande do Norte, 147%, e Tocantins, 144%, segundo pesquisa da Visa Consulting & Analytics.

Qual será o impacto do 5G na indústria?

Qualquer coisa que acelerar a velocidade das transações vai potencializar as tecnologias, como o IoT. A tecnologia 5G será a próxima onda tecnológica seguida da revolução do smartphone.

A quantas anda as negociações da Visa com o Banco Central em relação às soluções de pagamento pelo WhatsApp?

Compartilhamos com o Banco Central todas as informações dessas características das soluções, logo que fomos questionados. Permanecemos no aguardo e à disposição para esclarecimento de quaisquer dúvidas sobre o material apresentado, no início de julho.

O Visa Tap to phone chega com a promessa de mudar a forma como vendedores aceitam pagamento no mundo todo. Quando será lançado no país?

O produto já está disponível em 15 mercados e com lançamento previsto em 2021 nos Estados Unidos e Brasil. A solução aceita pagamento por aproximação usando dispositivo Android com NFC, troca de dados sem fio, sem precisar de outro equipamento. Trata-se de uma solução de baixo custo que transforma a geração atual de smartphones ou tablets Android em terminais de ponto de vendas (POS) baseados em software que os torna aptos a aceitar pagamentos por aproximação sem a necessidade de equipamentos adicionais. São 2 bilhões de dispositivos Android no mundo que poderiam se transformar em máquinas de aceitação de pagamento. É uma solução ideal para micro e pequenos estabelecimentos comerciais. Nossas pesquisas mostram que 63% das PMEs estão propensas a adotar o Tap To Phone em seus negócios ■■■

PLATAFORMAS BAAS

POSSIBILITAM NOVOS ENTRANTES NO MERCADO FINANCEIRO

Muitas fintechs e startups passaram a existir porque puderam oferecer seus serviços apoiados nessa infraestrutura tecnológica.

Por Vera Franco



Os avanços regulatórios promovidos pelo Banco Central para aumentar a competitividade no setor financeiro, somado ao barateamento da infraestrutura tecnológica têm contribuído para o crescimento acelerado da oferta de serviços de Banking as a Service.

O BaaS, como é conhecido, chegou ao Brasil há dois anos, por demanda das bandeiras Visa e Mastercard, que estavam com muitos pedidos de licença de empresas para emitir cartão.

Tratam-se de plataformas que permitem empresas de diferentes setores construir suas soluções digitais para seu público de interesse, sem precisar tornar-se formalmente uma instituição de pagamento regulada pelo BC.

“

Fomos os primeiros a oferecer BaaS no mercado. Muitas empresas usam nossa infraestrutura para prestar serviços de banking, o que consideramos maravilhoso, pois os concorrentes/clientes acabam promovendo o mercado.

”

Ricardo Longo

Diretor de marketing
da Conductor

Suas soluções vão desde a emissão de cartões, criação e gestão de contas digitais, oferta de soluções de crédito, viabilização de estruturas de pagamentos, incluindo até preparação para o novo sistema de pagamento instantâneo, Pix.

“Essas empresas possibilitam a atuação de novos entrantes no mercado por meio de prestação de soluções de tecnologia e de interface regulatória, sendo um grande atalho e, muitas vezes, a alternativa mais viável considerando custo-benefício para quem quer começar a oferecer serviços financeiros”, diz Bruno Diniz, consultor da Spiralem.



Em outubro, a fintech levantou U\$ 150 milhões em uma rodada de captação privada liderada pelo Viking Global Investors.

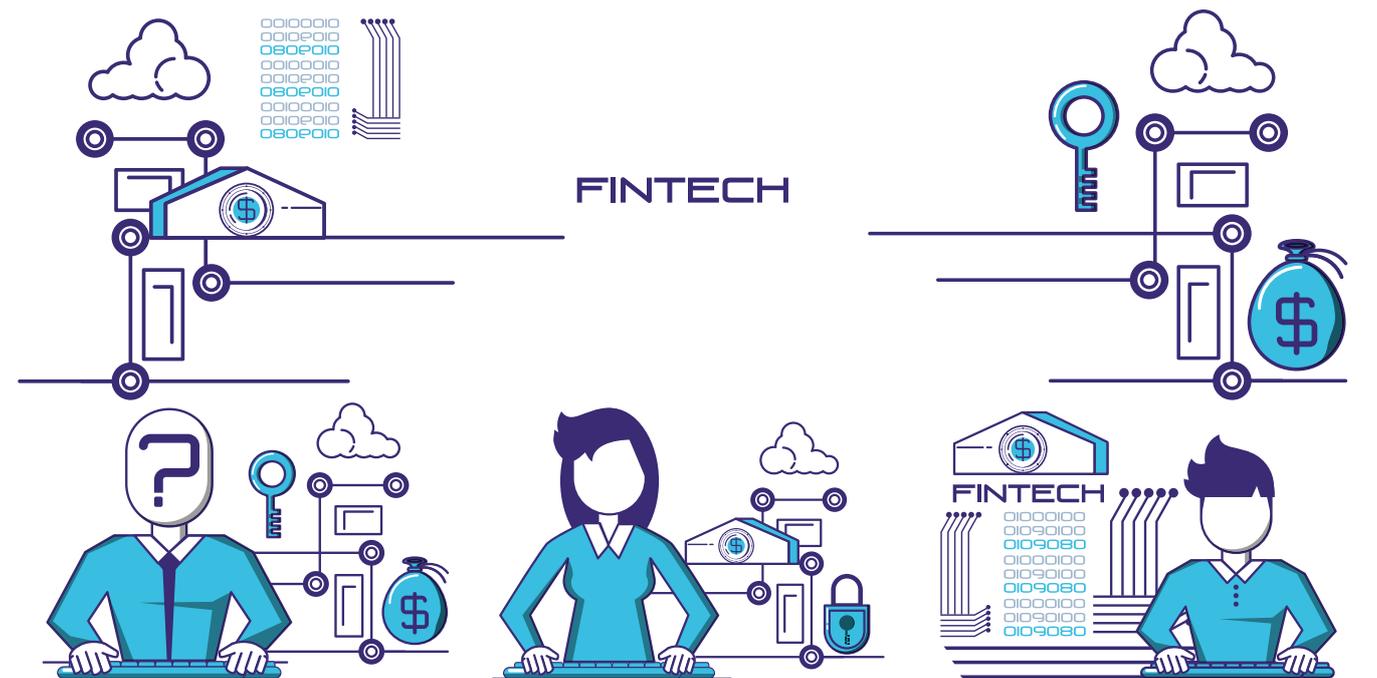
Muitas fintechs e startups passaram a existir porque puderam oferecer seus serviços apoiados nessa infraestrutura, que demanda investimentos elevados, expertise regulatória, técnica, financeira, entre outros. Empresas tradicionais de diferentes setores, como indústria, logística, telecom, adquirentes e até startups unicórnios conseguem captar valor dessas plataformas.

Pioneirismo da Conductor

“Fomos os primeiros a oferecer BaaS no mercado. Muitas empresas usam nossa infraestrutura para prestar

serviços de banking, o que consideramos maravilhoso, pois os concorrentes/clientes acabam promovendo o mercado”, diz Ricardo Longo, diretor de marketing da Conductor.

Há mais de 20 anos atuando como processadora de pagamentos e BaaS, a Conductor posicionou-se bem no mercado por ter aberto sua plataforma de processamento em APIs na nuvem, desde 2016. Há dois anos, criou a Dock, instituição de pagamento que presta serviço de BaaS para instituições financeiras, bancos, fintechs e varejo.



Em outubro, a fintech levantou U\$ 150 milhões em uma rodada de captação privada liderada pelo Viking Global Investors. Os recursos serão usados para acelerar o desenvolvimento de produtos e expandir sua operação na América Latina iniciada neste ano, com negócios no México, Peru, Colômbia, Equador e Argentina. Esta parece ser a última captação privada da empresa antes de realizar uma Oferta Pública (IPO) nos Estados Unidos, seguindo os passos da Stone e da PagSeguro.

O anúncio ocorre em um ano emblemático para a fintech que, além da operação internacional, apresentou crescimento acelerado do BaaS com a Dock e comprou a Muxi, empresa de software. O Goldman Sachs assessorou a Conductor na captação de recursos.

Na operação de BaaS, a Dock oferece licenças, estrutura administrativa, compliance, além de assumir a responsabilidade total pelo processo. O cliente cria sua própria experiência baseada em APIs aderente ao seu público de interesse.

“Colocamos o business de banking nas mãos do cliente e cobramos pela tecnologia. Ele é quem decide como vai tocar e monetizar seu produto”, explica. A Dock opera com dois portais de API – negócio e técnico – e não cobra pelo percentual de transação, apenas o fee mensal pelo volume transacionado e set up da solução.

Há dois anos, a fintech atendia mais o varejo, mas com a revolução do setor financeiro aumentaram as demandas por contas digitais e soluções de onboarding.



Com uma plataforma global de transações multimoedas, baseada em APIs, a empresa é responsável por 85 milhões de contas e processa mais de US\$ 20 bilhões em volume de pagamentos.

As informações processadas pela plataforma atendem às solicitações e necessidades dos clientes. Basta liberar o acesso para quem o cliente determinar. Os diferenciais da fintech baseiam-se na maturidade tecnológica e credibilidade da Conductor. A Dock é um participante indireto do Pix e já integrou mais de 100 clientes como Participante Direto e IP.



“

A Zoop exerce um papel fundamental dentro desse modelo BaaS, já que atua como uma plataforma tecnológica para meios de pagamento e serviços financeiros.

Rafael Lavezzo

Chief revenue officer (CRO)

”

Com a Riverwood Capital e a processadora de pagamentos Visa entre seus acionistas, a Conductor tem 30 milhões de usuários ativos e processa 1,5 bilhão de transações ano.

Embora tenha participação na Conductor desde 2018, Longo faz questão de frisar que a Visa não faz qualquer tipo de ingerência na direção da empresa. “Trabalhamos com todas as bandeiras de cartão, mas temos que admitir que a chancela e o aval da maior empresa de pagamento do mundo atestando nosso negócio é promissor”, diz.

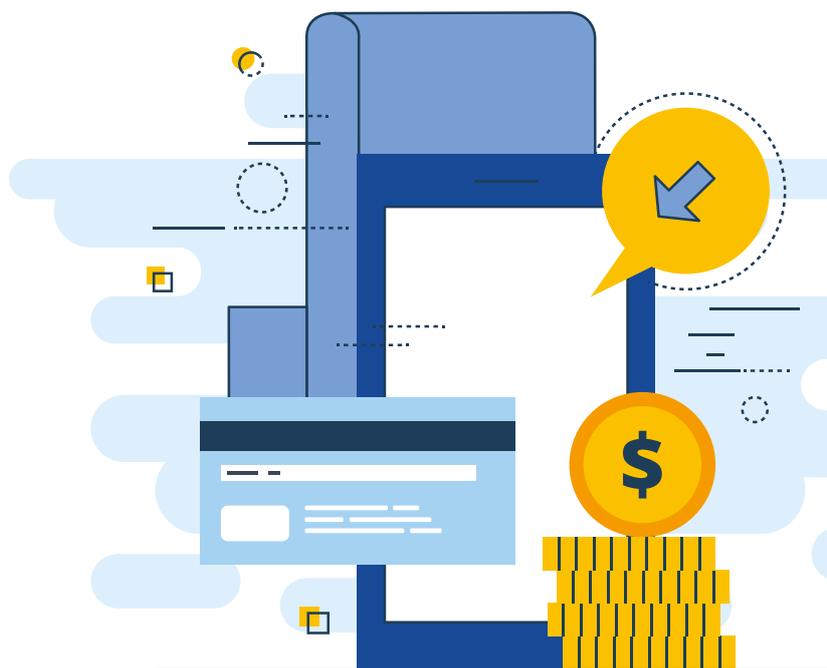
A Conductor já gera caixa positivo e não utiliza o dinheiro como meio para alavancar o negócio. Em parceria com a Visa, iniciou o projeto de expansão na América Latina.

Zoop cresce com o Pix

A carioca Zoop espera terminar o ano com 100 mil contas devido a velocidade do fechamento de novos contratos, que se intensificaram com a entrada em operação do Pix. Em setembro, recebeu aporte de R\$ 60 milhões da Movable, dona do iFood, Sympla e MovablePay. Esse foi o terceiro

investimento da Movable, desde 2018. Com a nova injeção de capital, planeja acelerar novas formas de pagamentos digitais, serviços de banking e crédito para clientes. Tudo na nuvem.

Fundada em 2013, a Zoop cresceu quatro vezes o volume total de 2018 e processou mais de R\$ 1,6 bilhão por mês em 2020. Com 560 parceiros na plataforma, atende o iFood e as startups Medicinae Solutions e Avec.



Fundada em 2013, a Zoop cresceu quatro vezes o volume total de 2018 e processou mais de R\$ 1,6 bilhão por mês em 2020.

A Zoop exerce um papel fundamental dentro desse modelo BaaS, já que atua como uma plataforma tecnológica para meios de pagamento e serviços financeiros e habilita empresas de tecnologia para varejo, marketplaces e negócios B2B a se tornarem fintechs, conforme Rafael Lavezzo, chief revenue officer (CRO).



“

As fintechs que não têm tecnologia própria acabam terceirizando para fornecedores que, por falta de experiência em meios de pagamentos, acabam não oferecendo as APIs necessárias.

Alexandre Brito
CEO da Hub Fintech

”

A fintech opera com três verticais de serviço: embeved finance – fintechização de uma empresa não financeira, que passa a ofertar produtos financeiros para a sua base de usuários, adicionando novas linhas de receita, whitel label BaaS e pagamentos omnichannel – maquininha, frente de caixa, online, boletos e Pix. A Visa é um grande parceiro de negócio do grupo. A recente parceria entre Visa, IFood e Zoop tem como objetivo bancarizar o dono do restaurante oferecendo o acesso ao crédito.

“Com as compras mais instantâneas, haverá impacto no produto assim como no cliente, por isso as soluções de UX serem tão importantes”, diz. Para ele a experiência passa a ter maior relevância e com isso a possibilidade de aumentar a margem. O consumidor passa a não se importar em pagar mais caro por um produto ou serviço mais interessante, contanto que tenha uma boa experiência.

Hub: banco transacional e adquirente

Posicionando-se como uma empresa “one stop shop” de transação bancária, a Hub Fintech opera como o banco transacional do cliente e, também, adquirente. Recebeu autorização do órgão regulador, em julho,



para atuar como Instituição de Pagamento e oferece serviços de BaaS com caráter white label voltado para o mercado B2B2C.

O modelo vertical da Hub Fintech cobre toda a cadeia de meios de pagamentos, com embossing, autorização, processamento, gestão de risco, segurança, atendimento e APIs. Como as ofertas são suportadas por uma arquitetura modular, a fintech é capaz de viabilizar a rápida criação de serviços complementares à conta digital de seus clientes. “Por operarmos com tecnologia proprietária, somos capazes de colocar o serviço no ar em apenas 45 dias”, afirma Alexandre Brito, CEO da Hub Fintech.

Controlada pelo Sforza, gestora de investimentos do empresário Carlos Wizard Martins, conhecido pela escola de inglês, a fintech aumentou em dez vezes sua capacidade de processamento de 2019, investindo R\$ 150 milhões em sua operação. A Hub ganha uma taxa por cada transação realizada por meio de seu sistema. Entre seus clientes constam o 99, Rappi, RecargaPay e CargoX. A empresa espera fechar o ano com R\$ 7,5 bilhões de volume transacionado. “Houve o momento de evangelização, mas o mercado agora está aquecido. Todos querem ter sua própria fintech. Cabe a nós mantermos a inovação para que o cliente se foque em seu core”, diz Brito.

O fato de possuir uma infraestrutura proprietária lhe permitiu criar um sistema só para cartões pré-pago. Segundo Brito, as fintechs que não têm tecnologia própria acabam terceirizando para fornecedores que, por falta de experiência em meios de pagamentos, não oferecem as APIs necessárias, dificultando a integração das tecnologias legadas do cliente ■■■

TIM CONTROLE

MAIS INTERNET E MUITOS BENEFÍCIOS

COM A PARCERIA DA TIM COM
O C6 BANK, VOCÊ APROVEITA TODA
A PRATICIDADE E A COMODIDADE
DO TIM CONTROLE E DE UM
BANCO DIGITAL COMPLETO.



C6BANK



TIM

○ E-book Digital Money Inform é patrocinado pelas empresas



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

comercial@momentoeditorial.com.br