

**I Congresso Regional  
BB e Caixa  
FETEC CN**

***Novas Tecnologias Bancárias  
afetam o trabalho bancário***

**Brasília, 24 de maio de 2014**

# CORRESPONDENTES BANCÁRIOS

“visando ao fortalecimento dos canais de acesso, desde 2011, foram realizados aprimoramentos normativos **consolidando o modelo de correspondentes no país**, que, com sua vasta rede de pontos, reforçam o atendimento prestado pelas dependências próprias de bancos, **levando acesso a serviços financeiros a localidades antes desassistidas e tornando o acesso mais conveniente em grandes centros**” (Tombini)



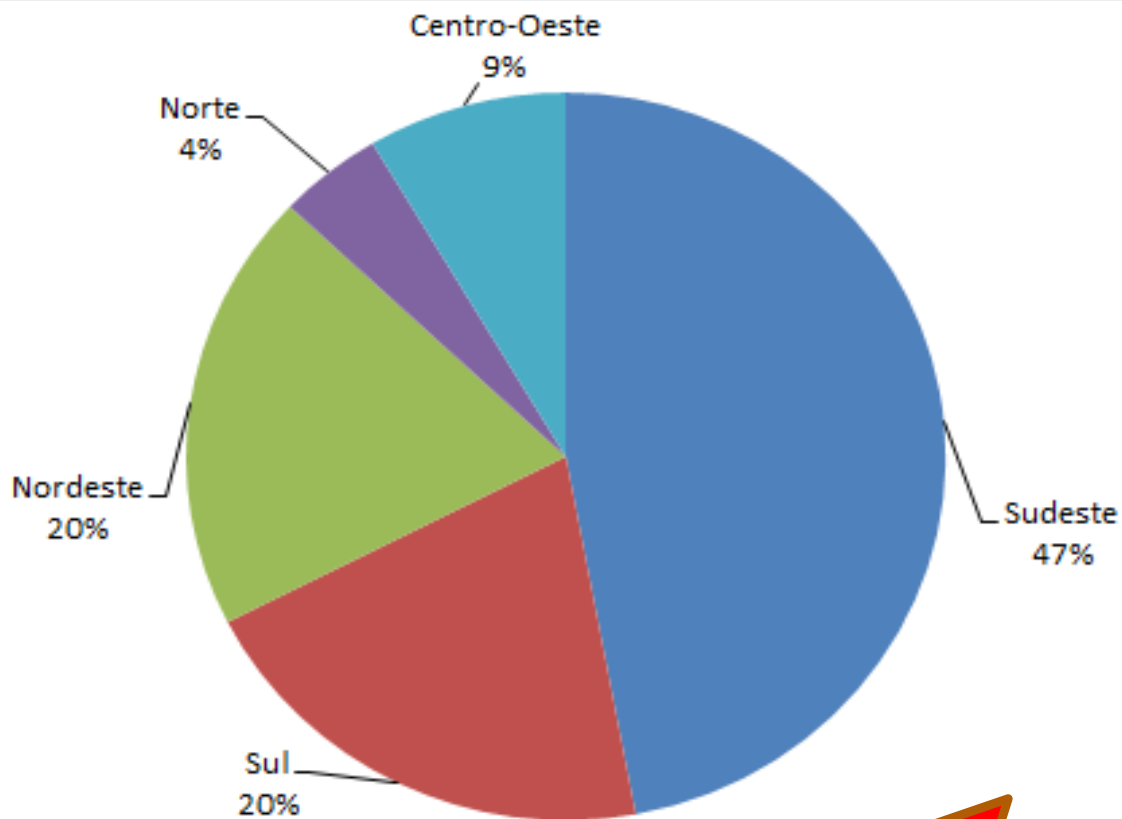
*Conveniente para quem?*

## Crescimento dos Correspondentes Bancários (2003/2013)

|                            | Correspondentes | Agências   |
|----------------------------|-----------------|------------|
| 2003                       | 36.474          | 16.829     |
| 2004                       | 46.035          | 17.260     |
| 2005                       | 69.546          | 17.627     |
| 2006                       | 73.031          | 18.087     |
| 2007                       | 95.849          | 18.516     |
| 2008                       | 108.074         | 19.013     |
| 2009                       | 149.507         | 20.084     |
| 2010                       | 165.228         | 19.488     |
| 2011                       | 160.943         | 21.278     |
| 2012                       | 354.927         | 22.219     |
| 2013                       | 405.248         | 22.740     |
| <b>Variação no período</b> | <b>1011%</b>    | <b>35%</b> |

Fonte: Banco Central

## % de correspondentes por região do país



***Acesso à Comunidades  
Desassistidas pelos bancos?***

Fonte: Banco Central

**O modelo afetou o  
trabalho bancário  
e comercial**



# *Mobile Payment*

**DiEESSE**

# Justificativas para o Modelo Brasileiro

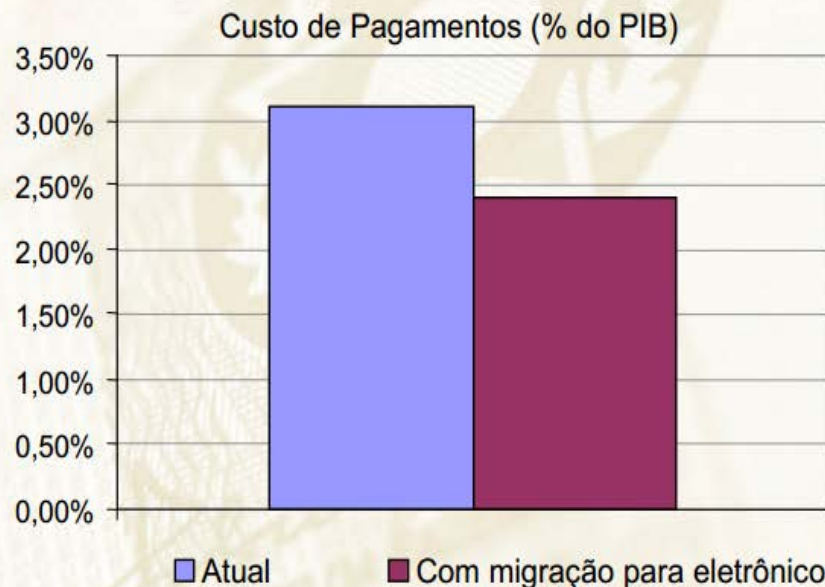
**“O Crescimento acelerado do setor de telecomunicações”**

**273 milhões** de celulares no país

- **78 %** são modelos pré-pagos;
- 5.564 municípios com **cobertura de telefonia móvel**,
- 3.598 com **cobertura** de banda larga **3G (91 % da população)**,
- **Terminais 4G** já somam **1,8 milhão**;
- **Experiências de sucesso na África, Ásia, Europa e EUA**  
(No final de 2013, haviam 219 serviços de *mobile* em 84 países).

# Justificativas Econômicas

- Custo unitário (processamento, compensação e liquidação):
  - Instrumentos eletrônicos 50% do instrumento baseado em papel
- Migração total dos instrumentos baseado em papel para os eletrônicos economizaria cerca de 0,7% do PIB



Fonte: BCB

**O Mobile Payment tem grande potencial para diminuir o uso de papel-moeda**

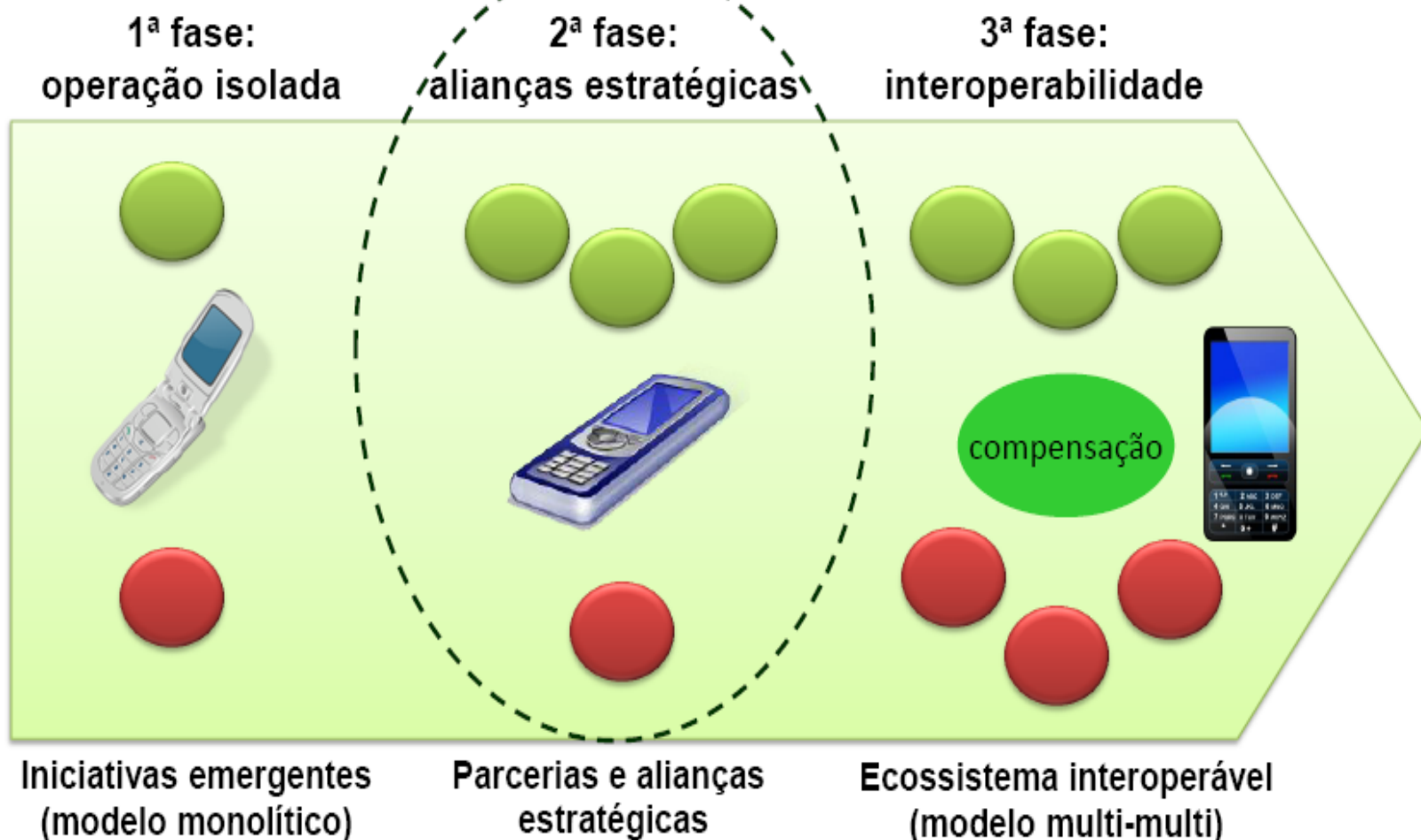
# Proposta para o Modelo Brasileiro

## Princípios Gerais:

- 1 Interoperável → Modelo aberto e interligado aos atuais sistemas de pagamentos.
- 2 Inclusivo → Baseado em soluções que permitam a inclusão de consumidores não bancarizados.
- 3 Baixo Custo → Custos e tarifas diferenciadas no caso de novos tipos de operações, como o “P2P”.
- 4 Ágil e Seguro → Transações compensáveis no mesmo dia e garantidas pelos atuais sistemas de pagamentos.

**Signatários da convenção = FEBRABAN e ABECS**

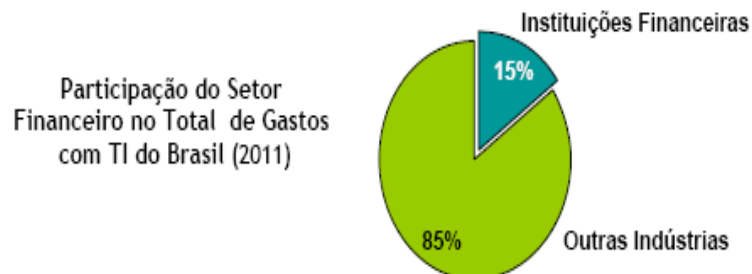
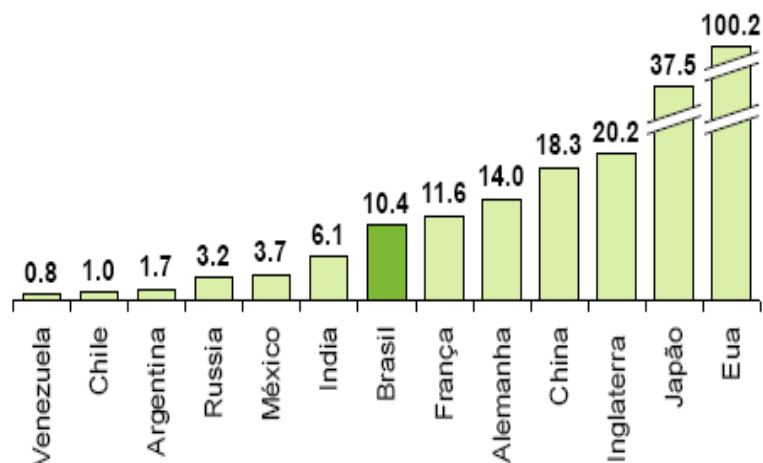
# Evolução dos modelos de mobile payment



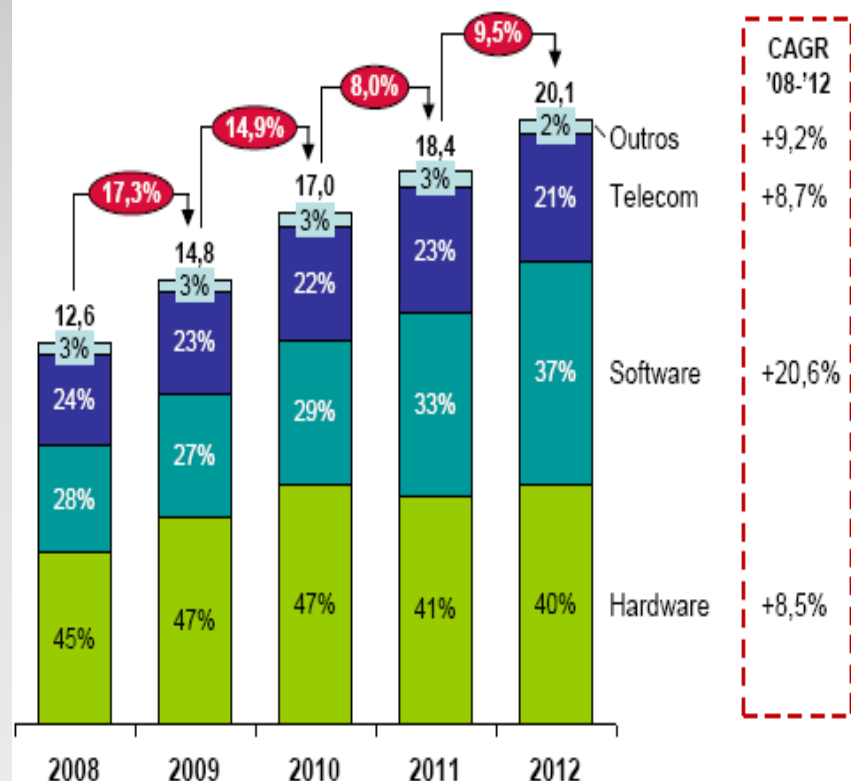
Extraído de: IV Fórum de Inclusão Financeira

# Gastos Acelerados em Tecnologia

**Despesas e Investimentos em Tecnologia do Setor Bancário**  
Em bilhões de US\$ (2012)



**Despesas e Investimentos em Tecnologia por Bancos no Brasil**  
Em bilhões de Reais (2008-2012)



Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

# Tecnologias em Uso: SMS/USSD

- O usuário cria uma conta vinculada a uma linha telefônica;
- Para realizar algum pagamento, envia um **SMS**, informando o número da conta e o valor a ser creditado;
- Pelo **USSD**, o usuário digita uma combinação de símbolos, números ou letras e confirma a transação por meio de um telefonema.



# Carteiras Virtuais



- Usuário precisa ter conta bancária ou cartão de crédito;
- Pagamentos podem feitos para terceiros que usem o serviço no celular ou computador;

(não há troca de dados bancários ou do cartão)

- Fornecedor instala o aplicativo do serviço no celular;
  - Na hora da venda, digita o valor e os dados do cartão do cliente;
  - O dinheiro entra na conta definida do vendedor.
- (smartphone como maquininha de cartão)



# Leitura Óptica



- Usuário aproxima o smartphone ou tablet do código de barras bidimensional do produto (QR CODE);
- O valor é debitado da conta cadastrada no aplicativo do aparelho.

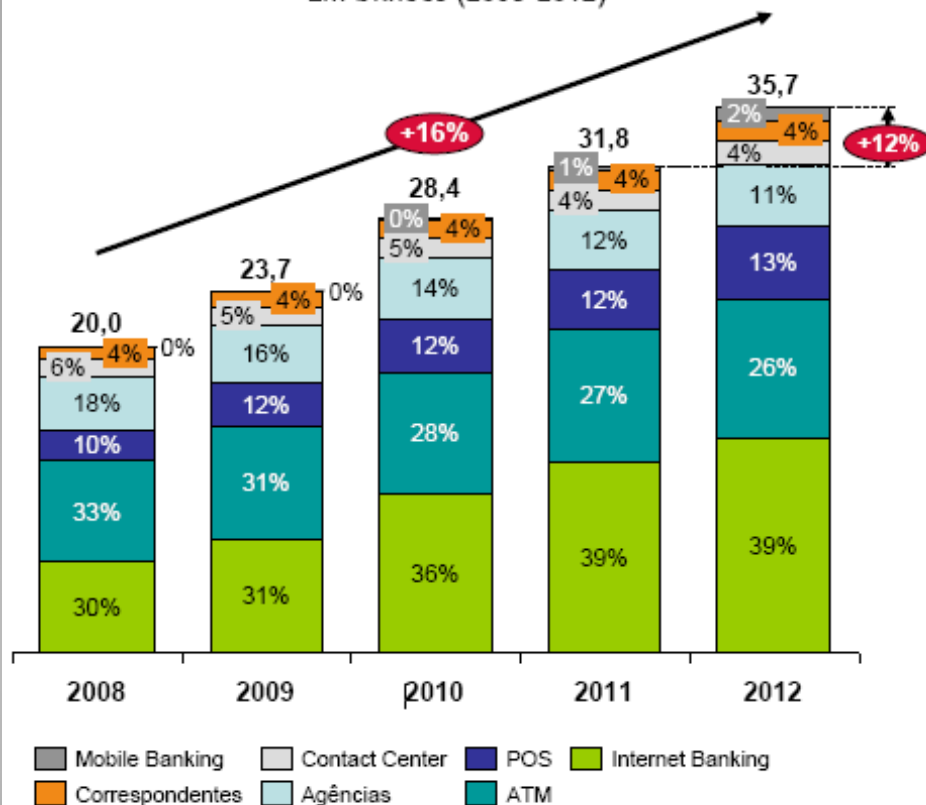
# NFC – Pagamento por Aproximação

- Usuário cadastra cartões de débito e crédito num aplicativo de carteira virtual;
- Na hora do pagamento, escolhe um deles, aproxima o celular de um terminal de pagamento e o valor é debitado.



# Crescimento das Transações Bancárias especialmente via Internet Banking e POS

Transações Bancárias por Origem  
Em bilhões (2008-2012)



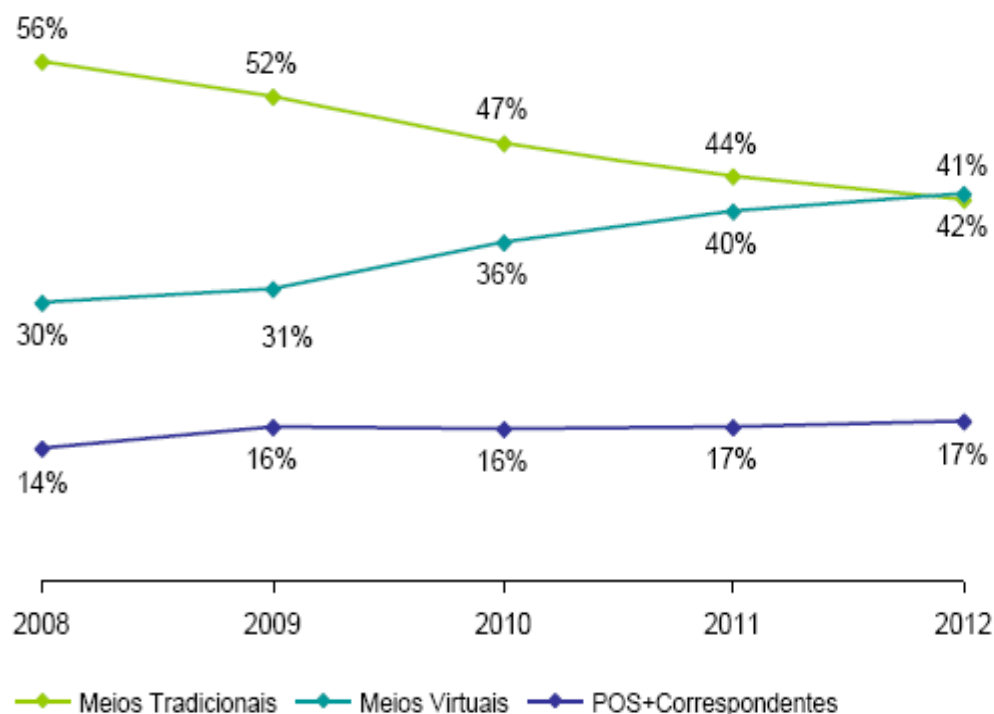
- Internet Banking é o canal preferencial do cliente bancário e representa 39% do total de transações;
- O crescimento das transações em Internet Banking e POS é próximo de 25% ao ano, muito superiores ao dos canais mais tradicionais;
- As agências tem o menor crescimento do número de transações com 3% ano a ano, perdendo participação de 18% para 11% no volume total de transações desde 2008;
- Transações em ATM perdem em participação mas continuam consolidado como um meio relevante no Brasil;

Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

# Perfil mais “virtual” dos Usuários

## Comportamento dos Usuários

Percentual da Soma do Volume de Transações

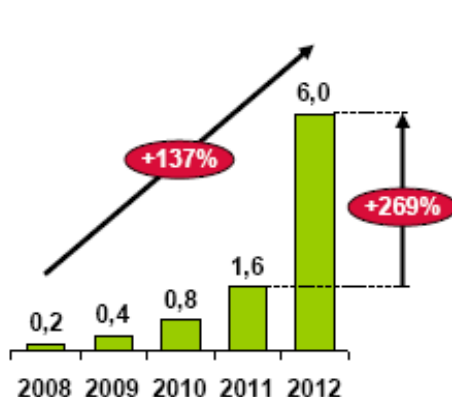


- A facilidade de uso dos meios digitais, associadas ao perfil dos usuários faz com que a sociedade tenha cada vez mais um comportamento virtualizado;
- No ano de 2012, as transações realizadas pelos meios virtuais já ultrapassam as realizadas pelos meios tradicionais

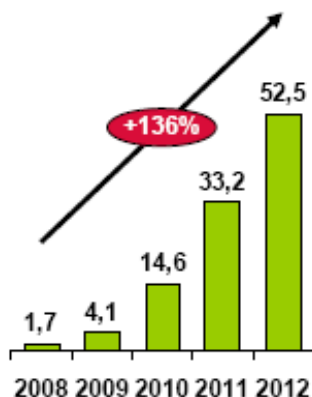
Nota: Meios tradicionais - agências, Contact Center e ATM; Meios digitais: Internet Banking e Mobile Banking  
Fonte: Pesquisa FEBRABAN de Tecnologia Bancária 2013

# Transações via *Mobile Banking*

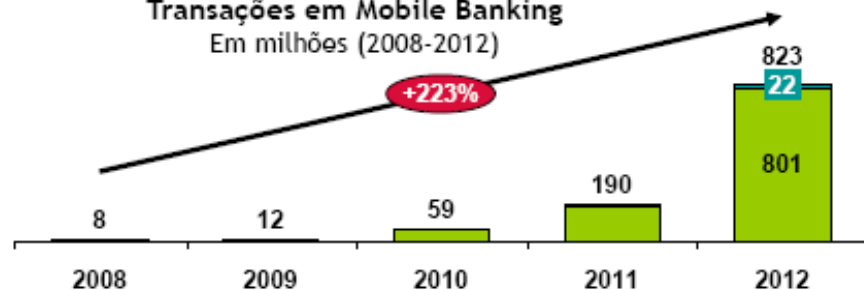
**Contas com Mobile Banking**  
Em milhões (2008-2012)



**Smartphones em Uso**  
Em milhões (2008-2012)



**Transações em Mobile Banking**  
Em milhões (2008-2012)



■ Com movimentação financeira  
■ Sem movimentação financeira

+141% CAGR  
+228%

- Vendas de smartphones crescem de maneira acelerada no Brasil, com projeções de crescimento robusto e contínuo nos próximos anos;
- O número de usuários de Mobile Banking cresceu 2,7 vezes em relação ao ano anterior;
- O volume de transação nesse canal também aumentou de maneira vertiginosa – 223,4% ao ano, ainda que apenas 2,6% das transações realizadas sejam com movimentação financeira;
- A participação do Mobile Banking no total de transações passou de 0,04% em 2008 para 2,30% em 2012 – embora com aumento expressivo, ainda existe potencial para expansão;

# **Marco Regulatório para Arranjos e Instituições de Pagamento**

**Regras e  
Questionamentos**

**Lei 12.865/2013**

# Lei 12.865, de 09 de outubro de 2013

“A Lei proporciona condições para regulação e fiscalização do Bacen sobre os meios de pagamentos do país; (...)

Estimula o ***Mobile Payment*** e a **Inclusão Financeira**,  
(...) cria condições básicas para os investimentos”

(Marcelo Araújo Noronha, BCB)

## **Regulação CMN – BACEN:**

- **Resoluções: 4.282 e 4.283**
- **Circulares: 3.680, 3.681, 3.682 e 3.683**

# Arranjos de Pagamento

- Conjunto de regras e procedimentos que disciplina a prestação de determinado serviço de pagamento ao público aceito por mais de um recebedor, mediante acesso direto pelos usuários finais, pagadores e recebedores.



# Arranjos de Pagamento

## Princípios

- Solidez e eficiência dos APs e das IPs
- Acesso não discriminatório
- Promoção da competição
- Interoperabilidade
- Inovação e diversidade de modelos de negócios
- Atendimento às necessidades dos usuários finais
- Confiabilidade, qualidade e segurança dos serviços de pagamento
- Inclusão financeira

Extraído das Apresentações do V Fórum de Inclusão Financeira do BCB

# Justificativas do Banco Central

## Inclusão Financeira

Regulamentação → Segurança jurídica → Maior competição

- Novos atores no mercado
- Maiores investimentos
- Maior oferta de produtos e serviços
- Mais qualidade na prestação dos serviços de pagamento ofertados
- Barateamento nos preços praticados

# Arranjos de Pagamento

## Autorização

- Gerenciamento de riscos
- Critérios e requisitos de participação
- Prazos para a liquidação das transações
- Prazos para disponibilização de recursos ao usuário
- Estrutura de tarifas e de remuneração
- Delimitação de responsabilidades
- Interoperabilidade

## Vigilância

- Monitoramento das informações do arranjo
- Acompanhamento das atividades do instituidor
- Inspeções
- Determinação de alteração em regras e procedimentos
- Sanções

# Instituições de Pagamento

## **Instituição de Pagamento (IP)**

Pessoa jurídica que, aderindo a um ou mais arranjos de pagamento, tenha como atividade principal ou acessória:

- saque e depósito
- executar/facilitar a instrução de pagamento
- gerir conta de pagamento
- emitir instrumento
- credenciar aceitação
- executar remessa
- emitir, credenciar e gerir moeda eletrônica
- Outras



# Instituições de Pagamento

## Autorização para Funcionamento

- Modalidades de IPs conforme serviços prestados:
  - I. Emissor de moeda eletrônica;
  - II. Emissor de instrumento de pagamento pós-pago;
  - III. Credenciador.
- Possibilidade de classificação em mais de uma modalidade;
- Objeto social principal: ao menos uma das atividades de pagamento listadas na Resolução.

## Autorização para Funcionamento

- IF e demais autorizadas podem aderir a arranjos
- Adoção de procedimentos diferenciados entre os processos de autorização para funcionamento de IF e IP
  - Bcos múltiplos com carteira comercial, bcos comerciais e caixas econômicas dispensados de nova autorização.
- Integralização de capital inicial de R\$2milhões
- Vigência: 180 dias após publicação
- IP em funcionamento devem solicitar autorização em até 90 dias após a vigência da norma.

Extraído das Apresentações do V Fórum de Inclusão Financeira do BCB

**Estima-se que 300 empresas já devem pedir autorização para funcionar**

# Contas de Pagamento

**Conta de Pagamento (IP):** conta de registro em nome do usuário de serviços de pagamento utilizada para a execução de transações de pagamento

## recursos

- não integram o ativo da IP;
- não respondem por obrigação da IP;
- não compõem o elenco de bens e direitos da IP, para efeito de falência ou liquidação;
- não podem ser dados em garantia

□ Contas de Pagamento – Modalidades:

- I. Conta de pagamento pré-paga;
- II. Conta de pagamento pós-paga



# Gerenciamento de Risco

Implantação de estrutura de gerenciamento de risco:

(operacional, de liquidez e de crédito);

- **Requerimento de capital prudencial:** 2% do total de transações de pagamento ou do saldo em conta de pagamento, complementando o capital inicial da instituição;
- **Política de Governança** (quando houver) aprovada pela diretoria ou conselho de administração;
- Indicação ao BACEN de **diretor responsável;**

# Gerenciamento de Risco

- Relatório anual, de acesso público,  
(evidenciando a estrutura de gerenciamento de risco de liquidez);

- Emissoras de Moeda Eletrônica: apuração de saldo emitido diariamente;

Alocação de recursos em:

- I) em espécie, numa conta específica no Banco Central; ou,
- II) em Títulos Públicos Federais, por meio de operações compromissadas

# Gerenciamento de Risco

➤ IF e IP devem assegurar:

- I. A integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;
- II. A identificação dos usuários finais beneficiários de pagamento ou transferência em demonstrativos e faturas do pagador;
- III. Fornecimento de prospecto de informações essenciais.

# **Marco Regulatório para Arranjos e Instituições de Pagamento**

**Problemas a serem resolvidos e  
questões a serem respondidas**

# Empresas mais reclamadas no Procon-SP - 2013

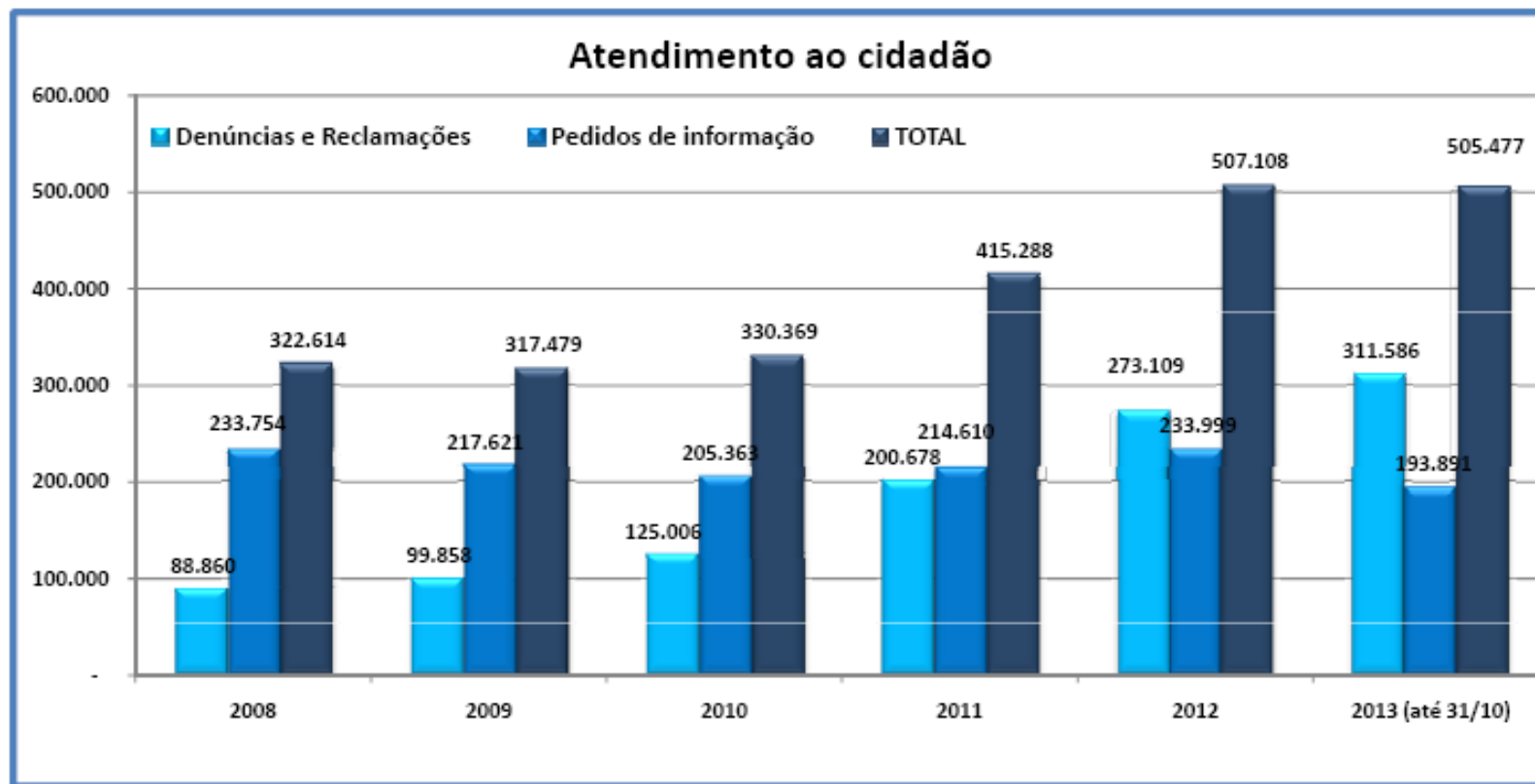
| Empresa/Grupo                                                                                | Total de<br>Atendimentos | %<br>Solucionadas | % Não<br>Solucionadas |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------|-----------------------|
| 1º - GRUPO VIVO                                                                              | 10.353                   | 93,00             | 7,00                  |
| 2º - GRUPO ITAU UNIBANCO                                                                     | 6.485                    | 82,79             | 17,21                 |
| 3º - GRUPO CLARO                                                                             | 6.227                    | 84,99             | 15,01                 |
| 4º - GRUPO BRADESCO                                                                          | 5.213                    | 86,30             | 13,70                 |
| 5º - GRUPO PÃO DE AÇÚCAR / EXTRA / PONTOFRIO.COM / CASASBAHIA.COM / CASAS BAHIA / PONTO FRIO | 4.248                    | 86,57             | 13,43                 |
| 6º - TIM CELULAR S/A                                                                         | 3.724                    | 84,65             | 15,35                 |
| 7º - GRUPO NET                                                                               | 3.601                    | 90,65             | 9,35                  |
| 8º - GRUPO OI                                                                                | 3.358                    | 72,89             | 27,11                 |
| 9º - GRUPO SANTANDER REAL                                                                    | 2.506                    | 83,80             | 16,20                 |
| 10º - SKY BRASIL SERVIÇOS LTDA                                                               | 2.383                    | 88,57             | 11,43                 |
| 11º - ELETROPAULO METROPOLITANA ELETRICIDADE DE S PAULO                                      | 2.167                    | 85,95             | 14,05                 |
| 12º - GRUPO CAIXA ECONOMICA FEDERAL                                                          | 1.716                    | 70,98             | 29,02                 |
| 13º - GRUPO B2W / AMERICANAS.COM / SUBMARINO / SHOPTIME / SOU BARATO / LOJAS AMERICANAS      | 1.451                    | 89,56             | 10,44                 |
| 14º - SAMSUNG ELETRONICA DA AMAZONIA LTDA                                                    | 1.448                    | 91,12             | 8,88                  |
| 15º - GRUPO BANCO DO BRASIL                                                                  | 1.370                    | 74,74             | 25,26                 |

Fonte: Procon-SP

**Desde 2011, o setor financeiro superou o setor de telecomunicações no ranking do Sindec (sistema que integra os Procons de 300 cidades).**

# Reclamações Crescentes nos canais do Banco Central

## Estatística Anual



Extraído da Apresentação de Fernando Dutra – Atendimento Institucional - BCB

# Riscos Significativos

## DISSEMINAÇÃO DO MOBILE PAYMENT NO BRASIL

PERSPECTIVA DE 80 MILHÕES DE USUÁRIOS EM 2018 *(conforme pesquisa da consultoria Frost & Sullivan)*

OBJETIVO: SUBSTITUIR O DINHEIRO COMO MEIO DE PAGAMENTO. POR ISSO, O PÚBLICO MAIS VISADO SÃO AS CLASSES “C”, “D” e “E”

CANAL DE PAGAMENTO DE BENEFÍCIOS SOCIAIS COMO O BOLSA FAMÍLIA E APOSENTADORIA DO INSS.

**ALERTA:** TAL COMO A INTERNET, O USO DO CELULAR COMO MEIO DE PAGAMENTO ESTÁ SUJEITO A FRAUDES. A DIFERENÇA RESIDE NO PERFIL DO USUÁRIO, QUE NO CASO DO MOBILE PAYMENT É PREDOMINANTEMENTE DE **BAIXA RENDA** E, POR ISSO, **MAIS VULNERÁVEL A GOLPES**.

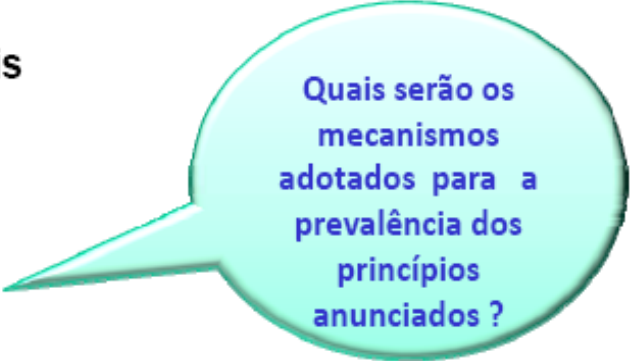
# Dúvidas sobre a Garantia dos Princípios de Funcionamento

## I – DESTAQUES DA LEI DO PONTO DE VISTA DO CONSUMIDOR

Art.7 – Os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento observarão os seguintes princípios, conforme parâmetros a serem estabelecidos pelo Banco Central do Brasil, observadas as diretrizes do Conselho Monetário Nacional:

Atendimento às necessidades dos usuários finais

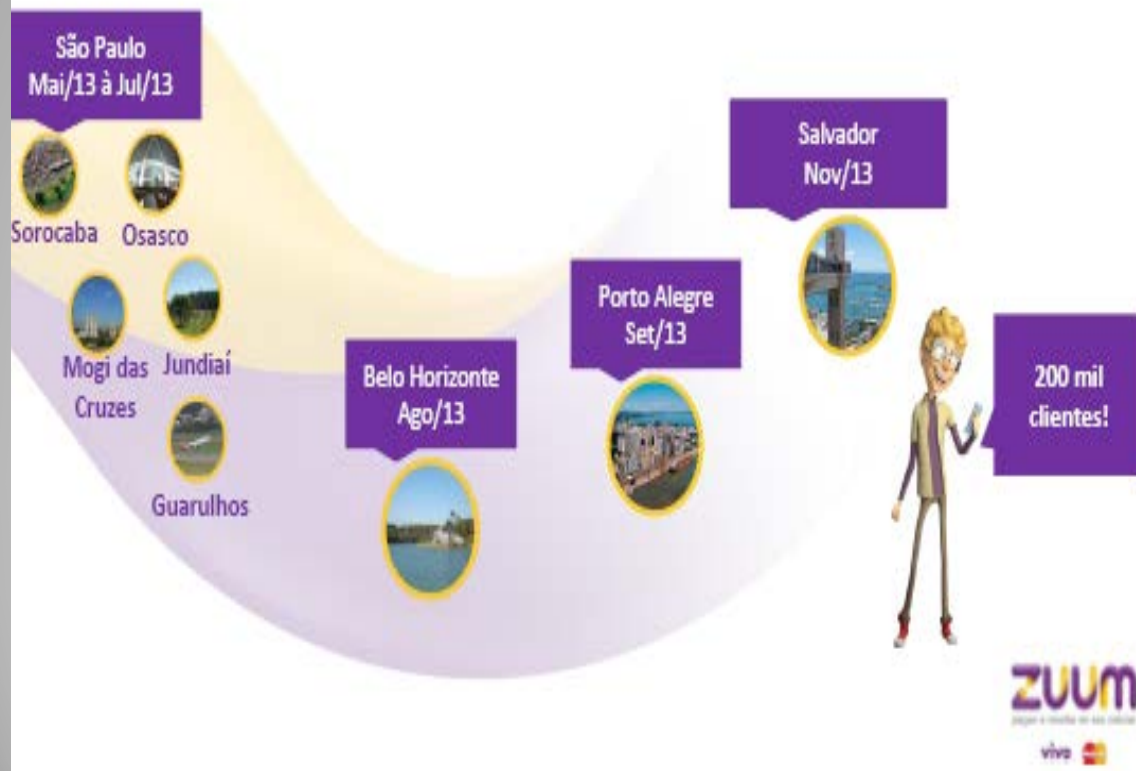
- Liberdade de escolha;
- Proteção de seus interesses econômicos;
- Tratamento não discriminatório;
- Privacidade e proteção de dados pessoais;
- Transparência e acesso a informações claras e completas.



Quais serão os mecanismos adotados para a prevalência dos princípios anunciados?

# Voltado para público de baixa renda?

Lançamento 2013



**ZUUM**

pague e receba no seu celular

vivo



**Valores cobrados por transação:**

R\$ 1,00 para transferências

R\$ 2,90 para pagamento de contas

R\$ 6,00 para saques

Extraído da Apresentação da Eduardo Abreu - Diretor de Marketing da MFS

**- Quem responderá por problemas que surgirem com o novo sistema?**

**- Quem representará os trabalhadores das novas IP's?**

**- A qual categoria pertencerão esses trabalhadores???**

**O que será do mundo  
do trabalho a partir  
desta nova  
reestruturação?**

Muito Obrigado!

**Miguel Pereira**  
miguel@contrafcut.org.br

**Brasília, 24 de maio de 2014**