



PRINCIPAIS DESTAQUES



AGENDA DE TECNOLOGIA DOS BANCOS PARA ESTE ANO

▶▶ Leia na página 6

Novas funcionalidades que irão consolidar o Pix, como o Pix Cobrança, o Saque Pix e o Pix Garantido, além do início da adoção do Open Banking no Brasil estão entre os principais destaques da agenda de tecnologia do setor financeiro para o próximo ano.

Para padronizar, organizar e aderir aos novos sistemas e ferramentas tecnológicas, os bancos brasileiros estão investindo em infraestrutura, tecnologia e segurança para padronizar e organizar um sistema dentro de um ambiente de comodidade e segurança para o cliente.

Entre as áreas mais impactadas estão a de Tecnologia, com o desenvolvimento de sistemas e adequação dos sistemas legados, e também a de Experiência do Usuário, para direcionar as mudanças nos canais digitais. Adicionalmente, para 2021, investimentos em tecnologias de ponta, como inteligência artificial, analytics e cibersegurança continuam de forma expressiva e prometem mudar de forma significativa os modelos operacionais e de negócios dos bancos, e devem trazer mais produtos e soluções bancárias inovadoras.

"Os bancos brasileiros sempre funcionaram como um importante indutor em inovações no país e iremos continuar ajudando o cliente na inclusão digital que lhe permita ter acesso a serviços com maior valor agregado, mais eficiência e redução de custos", afirma Isaac Sidney, presidente da Febraban. "O setor bancário brasileiro investe anualmente cerca de R\$ 24,6 bilhões em tecnologia para fazer frente às inovações e manter de pé uma estrutura que atenda a milhões de brasileiros, um reflexo do esforço das instituições para continuar sempre acompanhando a evolução da tecnologia", acrescenta. Conheça o que estará no radar e na agenda dos bancos brasileiros em 2021:

1 Novas funcionalidades do Pix – Enviar e receber dinheiro em menos de 10 segundos, durante 24 horas por dia, 7 dias por semana, todos os dias do ano, já é possível desde novembro, com o começo do funcionamento do Pix. "A estreia do Pix foi um sucesso. O sistema respondeu com absoluta estabilidade, dentro do que foi planejado. A surpresa foram os volumes de transações, que estão na casa entre R\$ 5 bilhões e R\$ 6 bilhões, na média diária. Isso demonstra que efetivamente havia uma demanda por parte do público em geral e o produto tem sido bem aceito", avalia Leandro Vilain, diretor executivo de Inovação, Produtos e Serviços Bancários da Febraban.

Um dos focos da agenda evolutiva do Pix para 2021 será adicionar funcionalidades ao sistema de pagamento e impulsionar as transações P2B (entre pessoas e empresas), reduzindo a necessidade de uso de dinheiro em espécie para fazer transações comerciais. Em março, começará a funcionar o Pix Cobrança, que permitirá que lojistas, varejistas e prestadores de serviços criem QR Codes impressos para receberem pagamentos. Com a nova funcionalidade, será permitido fazer cobranças com vencimentos



em datas futuras, e será possível incluir o cálculo de juros, multas e descontos em pagamentos.

Para o segundo trimestre de 2021, está prevista a implementação do Saque Pix, que possibilitará que o usuário faça uma transferência pelo sistema de pagamento instantâneo para um comércio e saque a quantia em dinheiro em espécie em estabelecimentos cadastrados. Também para o próximo ano está previsto o Pix Garantido, que permitirá que o usuário faça transações como se fossem compras parceladas. O Banco Central anunciará a agenda das novas funcionalidades no próximo Fórum Pix, previsto para o próximo 28 de janeiro.

2 Open Banking – Nesse ano, entram em funcionamento as quatro fases de implementação do Open Banking, sistema que cria novos modelos de negócios com o uso de APIs (interfaces de programação de aplicações), que permitirá aos clientes compartilhar o acesso aos seus dados financeiros com terceiros, que podem usar esses dados para oferecer aos consumidores produtos e serviços financeiros.

"O Open Banking é uma iniciativa positiva, que incentiva a inovação, trará maior conveniência e uma melhor experiência do cliente com os serviços financeiros. Também tende a intensificar as ofertas de valor para os clientes, com novos produtos e serviços", afirma Leandro Vilain. Na primeira fase, os participantes obrigatórios do sistema deverão desenvolver e entregar o grupo de APIs até 1º de fevereiro contendo dados de canais de atendimento, produtos e serviços, como os relativos a contas de depósito à vista e operações de crédito.

Na segunda fase, com prazo até 15 de julho, será a vez de cadastros e transações de clientes relativos aos produtos e serviços da fase 1. A terceira fase, que tem prazo de 30 de agosto, diz respeito aos serviços de iniciação de transação de pagamento, e

na quarta fase (15 de dezembro) serão outros produtos, serviços e transações de clientes, como operações de câmbio, investimentos, seguros e contas-salário.

3 Inteligência artificial e analytics – A inteligência artificial tem revolucionado os serviços bancários, e está aproximando os bancos de seus clientes, permitindo que o atendimento fique cada vez mais personalizado. Neste ano continuará evoluindo no atendimento bancário, por meio de chatbots e assistentes virtuais. Aqui, os robôs são dotados da capacidade de "pensar" como seres humanos, o que inclui a prática de raciocinar e tomar decisões a partir do cruzamento de dados. Com isso, ajudam a tirar dúvidas, dar informações e auxiliar em consultas e até sugerir investimentos, o que foi fundamental desde o início das medidas de isolamento social, devido à pandemia da Covid-19.

A tecnologia também avança em áreas de backoffice, responsáveis internamente, pelo apoio aos setores que lidam diretamente com os clientes no processo de onboarding (abertura de contas) digital, reconhecimento de imagens, reconhecimento de assinaturas em cheques, financiamentos, modelos de risco de crédito, e em áreas como a de recursos humanos e na jurídica, para leitura de contratos e pareceres.

O uso combinado de inteligência artificial com analytics (análise dos dados) ajuda o banco a interpretar as informações, gerando KPIs (Key Performance Indicator, ou Indicadores de Desempenho, em português) cada vez mais robustos e completos, para que ofereça serviços e produtos sob medida e entenda o momento de vida dos clientes, como o que estamos vivendo agora, devido à pandemia do Coronavírus. A tecnologia permite a criação de soluções individualizadas, e não massificadas.

4 Cibersegurança e segurança da informação – Com as transações cada vez mais digitais, as temáticas da cibersegurança e da segurança da informação continuarão em alta, atraindo investimentos significativos das instituições financeiras. Os bancos investem anualmente, no Brasil, cerca de R\$ 2 bilhões em sistemas de tecnologia da informação (TI) voltados para segurança - valor que corresponde a cerca de 10% dos gastos totais do setor com TI.

O objetivo é garantir a tranquilidade de seus clientes e colaboradores, desenvolvendo e implantando novas soluções e tecnologias, melhorando a cada dia os seus canais de atendimento, além de manter equipes de especialistas que identificam situações divergentes do comportamento habitual do cliente. Em setembro, a Febraban inaugurou as operações do Laboratório de Segurança Cibernética, o primeiro do tipo feito para o Sistema Financeiro Nacional, e que integrará equipes de vários bancos associados.

A estrutura permite que as instituições financeiras melhorem o compartilhamento de informações técnicas e promovam o treinamento e aperfeiçoamento de profissionais para atuar no combate às ameaças virtuais em ações colaborativas e integradas voltadas para proteção e solução de incidentes cibernéticos.

5 Remodelagem do mercado de registro de recebíveis – De acordo com Leandro Vilain, diretor executivo de Inovação, Produtos e Serviços Bancários da Febraban, em 2021, a tecnologia será um pilar fundamental para a nova regulamentação do registro de recebíveis de cartões de pagamento, que entrará em vigor em 17 de fevereiro. A resolução 4.734, do Banco Central, determina que os recebíveis provenientes de pagamentos com cartões de crédito deverão ser registrados em uma câmara registradora, e posteriormente, os lojistas poderão escolher com quem querem antecipar os recebíveis.

Neste ano, a obrigatoriedade de registro eletrônico também se estenderá às duplicatas escriturais, cuja convenção ainda está sendo escrita pelas escrituradoras signatárias e Banco Central. "A tecnologia será fundamental para dar segurança, solidez e mitigar fraudes nesta remodelagem do mercado de registro de garantias, contribuindo inclusive para um processo mais ágil e eficiente", afirma Vilain (Fonte: DC/Febraban).

