

OPINIÃO

# Como a inovação muda a relação de poder no mercado de crédito

Felipe Avelar (\*)

*A transformação digital trouxe grandes desafios para as instituições financeiras, que estão passando por um momento de reinvenção estrutural e de modelo de negócios.*

Enquanto as empresas investem cada vez mais no sistema open banking, para desverticalizar o processo bancário e democratizar o acesso ao crédito, muitos clientes ainda mostram resistência a esse novo formato. Segundo um estudo realizado pela Opinion Box, a pedido do Paypal, com donos ou decisores de empresas, mais de 70% dos entrevistados afirmam confiar mais nos bancos tradicionais na hora de buscar crédito, apesar de apontarem essa opção como a mais difícil de obter um financiamento.

Como o poder sempre esteve nas mãos dos bancos, os usuários ainda estranham o empoderamento conquistado com a inovação no mercado financeiro, que acontece por meio da tecnologia e de um processo de inversão de fluxo: em vez de as instituições financeiras determinarem as variáveis que envolvem as operações de crédito, agora é o cliente que está no centro da tomada de decisão, graças às ferramentas oferecidas por fintechs.

Mesmo com essa virada de chave que vem acontecendo no mercado financeiro, ainda existe bastante preconceito por parte dos empresários brasileiros, em especial a visão de que o tomador de crédito é uma empresa ou pessoa que está endividada. Na verdade, é muito comum, em uma economia forte, as empresas necessitem de capital de giro, uma vez que o crédito, em sua essência, significa fomento ao crescimento.

Então, toda empresa que está em desenvolvimento deveria usá-lo, sem constrangimento ou medo de ser estigmatizada. Um maiores desafios das fintechs é a mudança de mindset do empresário, fazer com que ele entenda as novas regras do jogo. Ou seja, o obstáculo principal é o modelo antigo versus o modelo novo. O empresário brasileiro está tão acostumado à relação baseada no "medo" do banco que ele tem um vínculo quase pessoal, que beira a dependência emocional, com o seu gerente de conta.

Prova disso é o hábito de algumas pessoas de enviar presentes em diferentes ocasiões apenas para agradar o profissional que supostamente detém todo o poder sobre as operações de crédito. Na verdade, quem deveria enviar mimos é o gerente, não o cliente. O usuário está tão acostumado a permitir que o banco mande, que apesar de estarem disponíveis bilhões

de reais em um marketplace de crédito, por exemplo a preferência de muitos ainda é por continuar falando com o gerente.

O empresário precisa entender de uma vez por todas que o open banking, tão disseminado pelo Banco Central, busca trazer novos entrantes e novas formas de fazer negócios, com base em tecnologia. Agora, a ordem de poder inverteu: o cliente sinaliza qual é a sua demanda, e o financiador avalia, de acordo com as suas regras de política de crédito, se vai conseguir atendê-las ou não. A solicitação hoje pode ser feita por meio de uma plataforma online, que faz uma busca completa, a custo zero, em todo o ecossistema financeiro.

Essa cultura de crédito veio para facilitar o mundo financeiro, que é cheio de termos, siglas e regras, e desmistificar toda a dinâmica que envolve operações de crédito. Durante muitos anos, o mercado financeiro vendeu dificuldade para colher facilidade. Agora, o jogo se inverteu. As fintechs vendem facilidade para vender mais barato, mais rápido e fazer mais volume. Afinal, se não fizerem isso, o cliente continuará com o sistema tradicional.

Existe um esforço do mundo inteiro para desverticalizar as relações e torná-las peer-to-peer, ou ponta a ponta, eliminando o intermediário e deixando a operação mais acessível. O foco principal é fazer um capitalismo cooperativo, que é quando as pessoas gastam menos energia e cooperam mais, democratizar o acesso ao crédito, desenvolver nossa economia com volume transacional de negócio e, por consequência nos tornamos uma nação mais forte.

É preciso transformar esse mercado para que o Brasil seja uma nação diferente amanhã. Caso contrário, vamos ficar falando de novo de política, de esquerda, de direita e de centro, e nada vai mudar. Claro que a mudança só acontece por meio de uma economia forte, porque ninguém faz nada sem dinheiro em um estado capitalista.

A democratização do acesso ao crédito é um processo abrangente, uma vez que garante uma estrutura econômica mais sólida e traz um maior volume de operações. A partir daí, podemos falar de uma transformação mais profunda da sociedade, que inclui diversidade, aceitação e empatia.

A mola mestra do mundo capitalista é o recurso financeiro. Se você não tem capital de giro, está fora do jogo. Mas o mercado está repleto de oportunidades. Basta abrir a mente, abandonar os velhos hábitos e aproveitar as ferramentas disponíveis para alcançar melhores resultados.

(\*) - É fundador e CEO da startup Finplace, fintech que conecta de forma gratuita empresas que precisam de crédito com instituições financeiras (www.finplace.com.br).

# Open Insurance: hiperpersonalização de ofertas e serviços para clientes

É de conhecimento público que as iniciativas relacionadas ao Open Banking no Brasil já começaram – primeira fase no início de 2021 e segunda prevista para agosto desse ano.

Marcelo Fernandes (\*)

Essas ações têm o propósito claro de compartilhar informações de clientes e de processos entre os principais agentes do mercado financeiro, como bancos, financeiras, fintechs e demais empresas do setor, com o objetivo de oferecer a melhor oferta de produtos e serviços para os clientes. No setor de seguros existe uma iniciativa similar chamada Open Insurance, que tem a intenção da mesma forma de alavancar, entre outras coisas, o universo de ofertas de produtos e serviços para os consumidores.

No fim de abril deste ano, a Susep (Superintendência de Seguros Privados) abriu uma consulta pública de cláusulas que regulamentam a implementação do sistema de seguros aberto, o Open Insurance, que prevê o compartilhamento de dados entre as seguradoras, a partir do consentimento dos clientes. Esse processo tem como resultado esperado não apenas um aumento da oferta de produtos e serviços, como também a concorrência entre os atores da indústria (seguradoras, insurtechs, etc), resultando na potencial redução de preços na ponta, para os clientes de seguros, previdência e capitalização. De acordo com a Susep, estão previstos requisitos para que haja uma determinada convergência e interoperabilidade entre os mecanismos do Open Insurance e do Open Banking.

## Quais são as fases do Open Insurance?

A implementação do Open Insurance no Brasil está prevista em duas etapas. A primeira delas deve ocorrer na metade de dezembro de 2021 e prevê que grandes empresas do setor comecem a abrir os dados gerais que possuem, especificamente sobre tarifas aplicadas, tipos de produto e condições associadas. A segunda fase, em tese, ocorrerá no fim de maio de 2022 e, assim, está planejada a troca de dados sobre clientes. Assim, por exemplo, uma seguradora X poderá solicitar informações de um cliente à seguradora Y, de modo a analisar os dados e oferecer condições mais interessantes - logicamente com o consentimento e autorização do cliente, dono dos dados.

## Por que o Open Insurance pode ser positivo para os clientes?

Considerando a possibilidade de troca de dados entre seguradoras, abre-se um



Mengshi/Shutterstock

## Hiperpersonalização de ofertas e serviços sob uma ótica multidisciplinar

O grande universo de possibilidades que o Open Insurance oferece está condicionado à capacidade das seguradoras em não apenas ingerir e processar novos e diferentes volumes de dados sobre clientes, como também por sua habilidade em traduzir esse conjunto potencialmente grande de dados em insights e estratégias de decisão. Isso poderá ser viabilizado a partir de métodos quantitativos que possam explorar insights, não apenas sobre dados estruturados, como também sobre dados de imagem, voz e texto. São esses insights que viabilizarão a criação de ofertas customizadas para cada perfil de segurado.

Como em muitas outras aplicações de negócio, a conjunção de três papéis distintos será fundamental para o sucesso dessa iniciativa: o do engenheiro de dados, para organizar as etapas de ingestão, processamento e armazenamento de dados brutos; o do cientista de dados, para usar métodos estatísticos e matemáticos para extrair padrões acionáveis a partir desses dados; e o do engenheiro de machine learning, que viabilizará a implementação de estratégias de decisão em produção, fazendo com que as ofertas adequadas cheguem aos clientes corretos. Mais do que isso, esses profissionais precisam estar integrados com as equipes de negócio que desenham as estratégias e que ajudarão a dar vida e sentido aos insights gerados pelos times analíticos. Essa conjunção ciência e negócios é fundamental para qualquer aplicação envolvendo dados.

## No fim das contas, quem ganha é o cliente

Independente da sopa de letrinhas e jargões, inerentes ao mundo da tecnologia, o que mais importa é que os dados dos clientes sejam bem aproveitados para que surjam não apenas novos produtos e serviços mais adequados, como também novos atores que estimulem e fomentem a concorrência. Além disso, é fundamental vermos os clientes cada vez mais tendo suas necessidades atendidas por uma ou mais empresas desse imenso ecossistema que está por se descortinar.

(\*) É gerente de Desenvolvimento de Negócios em Telecom, Seguros e Otimização da FICO América Latina

# Por que a sua empresa precisa de um Centro de Operações de Segurança (SOC) urgente?

Desde o início do ano, temos testemunhado inúmeros casos de vazamentos de dados em muitas empresas. Pequenas, médias, grandes, multinacionais de varejo, serviço, saúde... Nenhuma organização, independentemente do porte ou segmento, está a salvo. O número de incidentes de segurança segue crescendo consideravelmente desde o começo da pandemia, devido aos milhões de colaboradores que passaram a trabalhar no modelo home office. Se antes já era difícil proteger os dados corporativos dentro do escritório, a missão é ainda mais desafiadora quando o colaborador está em casa. A boa notícia é que, cada vez mais, as organizações contam com a infraestrutura robusta de Centros de Operações de Segurança, ou SOC (Security Operations Center), que oferecem serviços especializados de segurança e mitigam os riscos tão logo eles apareçam.

Os SOC's são o resultado da soma entre as melhores tecnologias de segurança gerenciadas pelos mais experientes profissionais com processos realmente qualificados e eficazes. Com operações 24x7, os analistas monitoram e gerenciam cada ativo da companhia, e respondem prontamente a qualquer sinal de alerta. É difícil algo passar despercebido. Eles têm

ali, ao alcance dos olhos, tudo o que pode representar uma ameaça para o negócio: uma informação sensível sendo enviada para uma pessoa de fora da empresa, uma máquina desatualizada, configurações malfeitas, sistemas que não interagem entre si e geram brechas e até tentativas de acesso a dados sigilosos por pessoas não autorizadas. Através de uma metodologia é possível conter as atividades suspeitas rapidamente.

A enorme quantidade de dados (logs) gerada por esses grandes painéis de monitoramento permitem às equipes entender a engenharia da ameaça, refazer os caminhos traçados pelos cibercriminosos e aperfeiçoar os sistemas de defesa. Como uma ferramenta forense, pode até identificar de onde a ameaça surgiu e o seu objetivo. Quando um SOC é integrado a um Centro de Inteligência de Ameaças de uma empresa global, ele é alimentado com informações em tempo integral, permitindo aos times serem mais proativos. Por exemplo, se um novo vírus acabou de ser identificado no outro lado do mundo, o sistema automaticamente passa a reconhecer aquele comportamento como ameaça e torna todas as medidas protetivas cabíveis antes mesmo dela representar um risco para a empresa.

Os benefícios dos SOC's são inúmeros

e incluem melhorias nos processos de auditoria para atender regulamentações específicas e a necessidade de estar em conformidade com a vigência das leis locais, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), por exemplo. Tais Centros ajudam na construção de uma cultura corporativa mais segura, na diminuição contínua de riscos de negócios e na redução de encargos administrativos, já que nem todas as empresas têm condições financeiras e conhecimento técnico para criar uma área de Segurança da Informação robusta "dentro de casa".

Por fim, os Centros de Operações de Segurança oferecem às empresas a oportunidade de se manterem focadas em seu core business. Diante de um cenário em que organizações passam por uma grande transformação digital e enfrentam ameaças em constante evolução, ao mesmo tempo em que lidam com os crescentes custos e a complexidade de sua infraestrutura, a contratação de serviços gerenciados de segurança mostra uma alternativa eficaz para desafogar os times de SI e apoiar as decisões de negócios.

(Fonte: Thales Cyrino é Senior Security Business Development Manager da NTT Ltd.)

## Adistec Brasil conquista certificação CertiGov

A Adistec Brasil, distribuidora de valor agregado com foco em infraestrutura para Data Centers e Segurança da Informação, acaba de conquistar a certificação de transparência CertiGov, na classe bronze. O selo atesta as ações de integridade da empresa em seus processos, política e cultura ética.

Com a conquista do certificado, a companhia fomenta a segurança de sua cadeia de atuação para

vendas ao governo, e se antecipa à demanda crescente por práticas de compliance aos fornecedores dos setores público e privado. O processo de certificação da Adistec levou cerca de dois meses e incluiu uma investigação minuciosa dos executivos e documentos, além de uma avaliação detalhada dos processos, riscos e aderência a rigorosos padrões de integridade e treinamentos (www.adistec.com).

## News @TI

### Zoom acquire Five9

@O Zoom Video Communications, Inc. (NASDAQ: ZM) anunciou acordo definitivo para comprar a Five9, Inc. (NASDAQ: FIVN), fornecedora líder de contact center em nuvem inteligente, em uma transação toda em ações avaliada em aproximadamente US\$ 14,7 bilhões. A combinação da solução de Contact Center as a Service ("CCaaS") da Five9 com a ampla plataforma de comunicações do Zoom transformará a forma como as empresas se conectam com seus clientes,

construindo a plataforma de engajamento do cliente do futuro. Espera-se que a aquisição ajude a aumentar a presença do Zoom com clientes corporativos e que permita acelerar sua oportunidade de crescimento de longo prazo. A Five9 é pioneira em software de contact center baseado em nuvem. Seu contact center em nuvem altamente escalável e seguro oferece um conjunto abrangente de aplicações fáceis de usar, que permitem o gerenciamento e a otimização das interações com o cliente em muitos canais diferentes (zoom.com).