

JULHO 2020

CANTARINO  
BRASILEIRO

EDIÇÃO 15

# ABB

ANUÁRIO BRASILEIRO DE BANCOS



**OPEN  
BANKING E PIX**

SOLUÇÕES  
DESENHADAS  
PARA O CLIENTE

**ENTREVISTAS**

OTÁVIO DAMASO,  
ISAAC SIDNEY,  
CLAUDIO GUIMARÃES

**COVID-19**

NOVOS HÁBITOS  
E INICIATIVAS  
NA PANDEMIA

# 2020: o ano em que a inovação ultrapassou a barreira dos negócios

**A** agenda da transformação digital na indústria financeira já prometia marcar o ano de 2020 como um período revolucionário. Os processos de regulação do open banking e do novo sistema de pagamentos instantâneos (PIX) apontavam para a construção de novos modelos de negócios que mudariam para sempre a relação do consumidor com produtos e serviços bancários. Mas quis o destino que essa expectativa fosse superada em muito em termos de novidades.

Estimulados pela empatia com os necessitados, bancos, fintechs e todo o ecossistema se empenharam na tarefa de criar soluções para amenizar os efeitos da pandemia da Covid-19. Dessa forma, surgiram novas soluções para estimular doações, facilitar a concessão de crédito, agilizar compras e pagamentos pelo comércio eletrônico, assim como muitas outras propostas.

Nesta edição do Anuário Brasileiro de Bancos, descrevemos algumas delas. Esses exemplos deixam claro que, se há um setor no qual a expressão “novo normal” fará todo sentido é, sem dúvida, a indústria financeira.

O open banking colocará de uma vez por todas o cliente no topo da pirâmide de poder. Ele agora poderá escolher o produto que quiser, com as condições que achar mais interessantes, sem a necessidade de passar por estágios burocráticos e desestimulantes. As instituições financeiras terão oportunidade de ampliar os canais de distribuição e melhorar a experiência dos clientes.

O PIX, por sua vez, promete trazer uma facilidade muito grande para as transações financeiras do dia a dia, a ponto de estas se tornarem quase imperceptíveis. Pagar uma compra será como dar continuidade a uma conversa num aplicativo de mensageria, e, melhor, o recebedor terá o recurso disponível em sua conta em questão de segundos.

Por essas e outras razões, os executivos, especialistas e formadores de opinião presentes nas próximas páginas exibem uma visão otimista que vai além dos negócios. Segundo eles, uma das lições a serem apreendidas de 2020, é que a solidariedade, a empatia e a sensibilidade com o próximo tornam a inovação muito mais forte.

Que assim seja.

**Boa leitura.**



Marcos Cantarino  
Publisher



Regina Helena Crespo  
Editora



O mercado evoluiu.  
E a segurança das suas operações?

# Criptografia para as novas demandas de PCI, Pix e Open Banking

First Tech, 25 anos atuando  
no mercado financeiro



**FIRST TECH**  
first-tech.com



## EXPEDIENTE

Publisher  
Marcos Cantarino

Editorial e Coordenação Geral  
Regina Helena Crespo

Reportagem e Pesquisa  
Ademir Morata  
Edilma Rodrigues  
Vanderlei Campos

Inovação e Transformação Digital  
Cida Vasconcelos  
Letícia Zakia Martins  
Regina Helena Crespo

Mídias Digitais  
Guilherme Morgado

Revisão  
Frank de Oliveira

Projeto Gráfico e Diagramação  
Monique Elias

Administrativo  
Elisabeth Nigmar Teixeira

O Anuário Brasileiro de Bancos é uma publicação da Cantarino Brasileiro, destinada aos profissionais dos mercados de meios de pagamento, financeiro, de tecnologia e afins.

Administração, redação e publicidade:  
Rua Helena, 280, Cj. 205  
Vila Olímpia, São Paulo, SP, – CEP 04552-050  
Tel.: + 55 11 3525-7404  
contato@cantarinobrasileiro.com.br

As matérias assinadas são de responsabilidade dos autores e não expressam necessariamente a opinião da publicação.

As imagens utilizadas neste anuário foram disponibilizadas pelas empresas participantes ou adquiridas nos bancos de imagens Shutterstock e Freepik

Esta obra segue as normas do novo Acordo Ortográfico da Língua Portuguesa.

A venda de assinaturas ou qualquer outro tipo de negociação em nome de nossa empresa apenas poderá se realizar por meio de pessoas devidamente autorizadas e credenciadas.

Proibida a reprodução total ou parcial das páginas desta publicação sem a expressa autorização do editor.

REALIZAÇÃO  
CANTARINO BRASILEIRO  
[WWW.CANTARINOBRASILEIRO.COM.BR](http://WWW.CANTARINOBRASILEIRO.COM.BR)

# Sumário

**4**

Carta ao leitor

**8**

Open Banking

**16**

Entrevista  
Otávio Damaso

**24**

Serviços  
financeiros

**28**

Pagamentos  
Instantâneos

**36**

Entrevista  
Isaac Sidney

**42**

Dados do setor

**48**

Entrevista  
Claudio Guimarães

**54**

Opinião

**62**

Transformação  
digital

**68**

Pandemia  
do Covid-19

**80**

Ponto de Vista

**89**

Panorama das  
maiores instituições

**112**

Dados gerais dos  
principais bancos



# TecBan



Em tempos de mudança,  
algo muito forte permanece:  
**os nossos valores  
para você.**

## 14 Bilhões

Número de vezes em que os brasileiros usaram nosso autoatendimento na última década.

## 2,1 Bilhões

de transações no Banco24Horas em 2019.

## + de 6 Mil

funcionários no grupo TecBan.

## + de 100 Mil

empregos diretos e indiretos.

## 4,6% do PIB

nacional passa pelo Banco24Horas.

### Serviços Integrados TecBan

Tecnologia e gestão dos principais autoatendimentos do Brasil.

### Mídia Banco24Horas

Flexibilidade e parceria para anúncios DOOH.

### TBForte

+ de 80 clientes dos segmentos de varejo e mercado financeiro.

+ 30 bases operacionais em 15 estados.

### TBNet

Soluções em telecomunicações inteligentes para seu negócio.

**Mesmo em grandes mudanças, é preciso manter aquilo que te fortalece.**

Na TecBan, nossos valores são o que mais importam, e temos a alegria de compartilhá-los com milhões de brasileiros. Os números que você vê acima é uma parte do todo: por trás, há nosso compromisso em gerar resultados, desbravar caminhos e aproveitar oportunidades. Isso é o que faz da **TecBan a maior rede independente de autoatendimento, em volume de saques, do mundo.** Banco24Horas sendo o caixa eletrônico que mais faz parte do dia a dia dos brasileiros e o Mídia Banco24Horas sendo cada vez mais a melhor solução em DOOH para grandes marcas em todo o país. Esses são os valores que fazem a TecBan. E temos orgulho de trazê-los para toda a sociedade.

**Fale Conosco:** [tecban.com.br](http://tecban.com.br)

# OPEN BANKING ACELERA A CONVERGÊNCIA DE TECNOLOGIAS E INAUGURA NOVA ERA DOS BANCOS



# MODELO BRASILEIRO APONTA PARA O CONCEITO DE OPEN FINANCE E SE DESTACA NO CONTEXTO INTERNACIONAL

por Ademir Morata

“O maior mérito do open banking é recolocar o consumidor no banco do motorista na gestão de seus recursos financeiros.” Com essa frase, dita em entrevista a este **Anuário**, o diretor de Regulação do Banco Central, Otávio Damaso, expressou o que acredita ser a maior revolução que está prestes a ser vivida pela indústria financeira do país. Mas, olhando o projeto pela perspectiva dos movimentos de inovação, é possível afirmar também que ele promove a convergência acelerada das mais poderosas tecnologias emergentes e, assim, viabiliza a construção de um novo e mais vigoroso ecossistema de produtos e serviços financeiros.

O diretor de marketing e inovação da Sinqia e chief innovation officer do hub de inovação Torq, Leo Monte, por exemplo, defende a tese de que com o open banking o país pode estar entrando na era dos “bancos exponenciais”.

“O futuro é um sistema completamente integrado. Até aqui a indústria financeira desenvolveu sua atuação em forma de silos fechados, mas agora será necessário pensar de forma aberta. Haverá muita convergência entre verticais que hoje não se falam. Acabaram as paredes e o pensamento vai ter de ser horizontal”, afirma.

Em sua avaliação, a coexistência de ferramentas como PIX, robôs advisers, chat boots, biometria, blockchain, recomendações preditivas, credit scores construídos por inteligência artificial e machine learning num ambiente de open banking vai permitir o surgimento de vários serviços de fintechs que chegarão desburocratizando e promovendo a disrupção em modelos de negócios nesse mercado.



Otávio Damaso, diretor de Regulação do Banco Central



Leo Monte, diretor de marketing e inovação da Sinqia e chief innovation officer do hub de inovação Torq



Ingrid Barth, fundadora da fintech Linker e diretora executiva da Associação Brasileira de Fintechs (Abfintechs)

“Hoje, as jornadas dos usuários são montadas em modelos individuais e separadas. Há a esteira de seguros, de contas correntes, de crédito etc. Mas acontece que o consumo é praticado de forma cruzada. Ao mesmo tempo que a pessoa faz compras no mercado, ela vai ao shopping, faz gastos ligados à saúde e troca o carro. Com o open banking, os bancos terão toda essa informação à disposição e precisarão começar a entender como usar esses dados em seu benefício se quiserem jogar esse novo jogo”, diz. “O fato é que não fará mais sentido ter cinco ou seis contratos com instituições diferentes para obter serviços básicos e

**“O FUTURO É UM SISTEMA COMPLETAMENTE INTEGRADO. ATÉ AQUI A INDÚSTRIA FINANCEIRA DESENVOLVEU SUA ATUAÇÃO EM FORMA DE SILOS FECHADOS, MAS AGORA SERÁ NECESSÁRIO PENSAR DE FORMA ABERTA”**

parecidos como conta corrente, seguro de vida, cartão de crédito etc.”, completa.

## O SURGIMENTO DOS HUBS DE SERVIÇOS FINANCEIROS

A fundadora da fintech Linker e diretora executiva da Associação Brasileira de Fintechs (Abfintechs), Ingrid Barth, concorda que no ambiente atual existem muitos atritos na relação do usuário com os serviços financeiros e que um dos principais efeitos do open banking será reduzir esses gargalos. “A pessoa precisa entrar num site de banco ou num app diferente sempre que necessita de qualquer serviço. Ao fazer isso, ainda tem de passar por processos como colocar senhas, compartilhar documentos etc. O open banking vem para melhorar essa relação, transformar a experiência do usuário e trazer maior fluidez”, diz.

Segundo ela, com o novo ambiente de negócios, reduziremos nossa dependência de apps e internet banking, por exemplo. “Se precisarmos fazer alguma transação e estivermos usando o e-mail ou outra plataforma de mensageria qualquer, poderemos resolver tudo por ali mesmo. Tudo estará integrado e não precisaremos mais fornecer CNPJ, CPF e clicar em múltiplos botões que nos levam a passar por várias telas para chegar ao núcleo da transação”, diz. Ela revela que acredita na proliferação de hubs de serviços financeiros que

permitirão que, dentro da mesma plataforma, construída em formato de marketplace, seja possível realizar todas as transações.

O head de operações do Distrito, Tiago Ávila, afirma que, apesar de o mercado ainda estar estudando as melhores estratégias e esperando para ver definições sobre algumas regras, o ecossistema de inovação tem realmente trabalhado em soluções que apontam na direção dos hubs. Ele cita como exemplos casos como Hub Fintech, PicPay, SpinPay, Guia Bolso e outros. “Com o open banking, passa a ter vantagem competitiva quem consegue gerar maior segurança e benefício para o consumidor. Os usuários não estarão dispostos a compartilhar seus dados com quem não foi transparente ou registrou algum desconforto em sua relação no passado”, diz.

Ávila acredita que, por enquanto, as startups buscam criar negócios acompanhando o que tem surgido no exterior. “Os executivos olham o que acontece nos Estados Unidos, na Europa e em outras regiões e tentam reproduzir aqui fazendo ajustes de acordo com a nossa realidade”, diz.

## A NECESSIDADE DE INFORMAR AOS USUÁRIOS SOBRE OS BENEFÍCIOS DO SISTEMA

Para o diretor de Inteligência de Mercado da Liga Ventures, Raphael Augusto, algumas das lições aprendidas com os modelos de open banking aplicados em outras regiões serão fundamentais para o sucesso da iniciativa no Brasil. Entre elas, ele destaca a questão da comunicação e educação dos clientes sobre as possibilidades e oportunidades criadas com esse sistema.

“Para aproveitarmos ao máximo o que pode ser gerado, um dos pilares mais importantes do open banking é o trânsito da informação, o que nos coloca diante de perguntas do tipo: como isso poderá ser

## “COM O OPEN BANKING, PASSA A TER VANTAGEM COMPETITIVA QUEM CONSEGUE GERAR MAIOR SEGURANÇA E BENEFÍCIO PARA O CONSUMIDOR”

feito? Em quais momentos? Por quais canais? As vantagens listadas pelo modelo são muitas, e essas e outras questões surgirão no dia a dia das operações. É necessário comunicar, ensinar e deixar claras essas possibilidades, passando também pela experiência dos usuários de como fazer isso nos sites, aplicativos, produtos, contratos, processos etc.”, diz.

Leo Monte, da Sinqia, afirma que nitidamente na Europa não foram alcançados os índices

de engajamento da forma como os organizadores esperavam e a falta de clareza em relação a esses pontos é citada como uma das razões disso. Ainda assim, o estudo chamado “Rastreador do Open Banking”, produzido pela Mastercard, revelou que a Europa chegou ao final de março deste ano com um total de 279 instituições financeiras registradas para prestar serviços de open banking junto a alguma autoridade nacional do continente. O montante representa um aumento de 11% em comparação com o trimestre anterior.

Com o objetivo de facilitar o nível de conhecimento sobre as vantagens oferecidas pelo sistema no velho continente, a Entidade de Implementação de Banco Aberto (Obie), órgão criado pela Autoridade de Concorrência e Mercados (CMA) para oferecer o open banking no Reino Unido, chegou a lançar recentemente uma loja de aplicativos on-line para ajudar indivíduos e empresas a localizarem o sistema adequado de open banking a cada caso.

Nesse ambiente, é possível encontrar soluções voltadas para a organização de orçamento, contabilidade e impostos, pagamentos, empréstimos, aconselhamento sobre dívidas, salvaguarda financeira e muitas outras funcionalidades. A loja de aplicativos contém mais de 45 alternativas, com novos produtos adicionados a cada semana.

Enquanto isso, a pesquisa “Open Banking: Oportunidades, Desafios e Previsões de Mercado 2020-2024”, produzida pela Juniper Research, informa

que o número total de usuários do novo sistema dobrará entre 2019 e 2021. Segundo o levantamento, o volume passará de 18 milhões no final de 2019 para 40 milhões em dezembro do ano que vem.

## A EVOLUÇÃO TRAZIDA PELO MODELO BRASILEIRO

Na entrevista concedida ao **Anuário**, Otávio Damaso explicou que, para a construção do modelo de open banking brasileiro, o Banco Central tomou como referência, principalmente, as experiências do Reino Unido, da Europa continental, da Austrália e de jurisdições do Leste Asiático, mais especificamente de Cingapura e de Hong Kong.

De acordo com ele, a observação sobre essas experiências e um prolongado processo de colaboração com representantes dos mais variados ecossistemas de interesse no tema permitiram ao modelo nacional evoluir substancialmente em relação ao dos outros países no que diz respeito ao escopo de dados.

“O modelo brasileiro será implementado em quatro fases, sendo que a última delas abrangerá dados de outros serviços financeiros ofertados e distribuídos por instituições financeiras, como operações de câmbio, investimentos, seguros e previdência complementar aberta. Alguns consideram isso uma espécie de evolução do modelo de open banking, chamado de open finance, e é algo que outras jurisdições, como o Reino Unido e a Austrália, também estão avaliando adotar”, explica.



## CRONOGRAMA DEFINIDO

As quatro fases citadas e seus respectivos prazos são os seguintes:

**1ª FASE.** Está prevista para ser encerrada até 30 de novembro deste ano e consiste no compartilhamento dos dados das instituições participantes relativos aos canais de atendimento e a produtos e serviços de varejo mais comuns disponíveis para a contratação por clientes, relacionados a crédito, contas e serviços de pagamento.

**2ª FASE.** Prevista para 31 de maio de 2021, consiste nas informações de cadastro de clientes e de representantes e dos dados transacionais de clientes relativos aos produtos e serviços indicados na primeira fase.

**3ª FASE.** Prevista para 30 de agosto de 2021, refere-se aos dados relativos aos serviços de iniciação de transação de pagamento e de encaminhamento de proposta de operação de crédito.

**4ª FASE.** Prevista para 25 de outubro de 2021, refere-se aos dados de produtos e serviços e de transações de clientes relacionados com operações de câmbio, serviços de credenciamento em arranjos de pagamento, investimentos, seguros, previdência complementar aberta e contas-salário.

A vice-presidente de Produtos da Mastercard Brasil e Cone Sul, Ana Paula Lapa, considera a definição desse cronograma e a liderança do Banco Central no desenvolvimento do open banking brasileiro como uma grande vantagem. Ela comenta que, ao definir as regras e os prazos, o BC organiza a indústria e incentiva todos os competidores a fazerem tudo ao mesmo tempo. Assim, o órgão consegue estabelecer um ritmo que não deixa dúvida de que esse é um caminho sem volta. “Certamente, estamos diante de um novo momento, no qual de fato o consumidor terá todo o poder de escolha. Até aqui, vivíamos sob uma lógica pela qual, ao fazer uma compra conosco,



Ana Paula Lapa, vice-presidente de Produtos da Mastercard Brasil e Cone Sul



Tiago Ávila, head de Operações do Distrito Dataminer



Raphael Augusto, diretor de Inteligência de Mercado da Liga Ventures

o cliente recebia uma carta que lhe dava os parabéns pela escolha. O open banking vai nos ensinar que o correto é o contrário. É o consumidor quem deve nos parabenizar por ele ter nos escolhido”, diz.

### EQUILÍBRIO ENTRE REGULAÇÃO E AUTORREGULAÇÃO

Outro avanço realizado no desenvolvimento do modelo de open banking brasileiro é a busca pelo equilíbrio entre regulação e autorregulação. Com relação a isso, a parte sob o controle do órgão regulador se refere aos princípios e objetivos, inclusive o escopo mínimo de dados e serviços, o escopo de participantes, as responsabilidades pelo compartilhamento de informações e a jornada do cliente, além da estrutura inicial de governança e do cronograma de implementação.

Já a autorregulação, que ficará a cargo dos participantes do open banking, proporá ao BC o padrão tecnológico para as interfaces e para os certificados de segurança, a padronização do layout de dados, os canais de encaminhamento de

**“O BC ESTARÁ SEMPRE ACOMPANHANDO TODO O DEBATE, O DESENVOLVIMENTO TÉCNICO E AS DELIBERAÇÕES, BEM COMO APROVARÁ A CONVENÇÃO PROPOSTA PELOS PARTICIPANTES”**

demandas e de resolução de disputas além dos valores de ressarcimento.

Damaso ressaltou que se trata de uma autorregulação assistida, pois o BC estará sempre acompanhando todo o debate, o desenvolvimento técnico e as deliberações, bem como aprovará a convenção proposta pelos participantes. Ele ressaltou que o BC possui a prerrogativa de trazer algum desses itens para o âmbito da regulação, caso seja necessário.

Para o CEO da fintech GR1D, Renato Terzi, um grande desafio nesse processo será conseguir disponibilizar os dados. Ele argumenta que as empresas, em boa parte, têm enorme dificuldade até mesmo para ver os dados dos seus próprios clientes e, no entanto, agora terão de ser capazes de disponibilizá-los para terceiros. “Parte da autorregulamentação definirá, entre outras coisas, padrões de trocas, como dicionários de dados, estrutura do banco e segurança. Cumprir com o que for acordado por todos será um desafio para alguns”, diz.

O executivo resalta que os participantes do

open banking, sejam eles obrigatórios ou voluntários, precisarão organizar seus dados conforme a autorregulamentação e deixá-los à disposição de quem tiver direito a demandar. Para isso, precisarão gerar APIs com essa habilidade e construir um ambiente de oferta dessas APIs que tenha o nível de segurança necessário, além de relatórios de uso e consumo, suporte ao usuário, cobrança (para os casos que se acordar) e gestão de comunidade, além de um processo robusto de autenticação e segurança. Finalmente, será necessário publicar os dados das operações realizadas e gerenciar toda a comunidade envolvida.

Terzi acredita, no entanto, que o maior desafio de todos não está em tecnologia. “Para ter sucesso nesse ambiente, uma mentalidade aderente será necessária, e já temos visto que este será um grande desafio para algumas instituições”, afirma.

O ecossistema de inovação está aquecido e de olho em novos futuros

Seja como for, o fato é que, assim como os bancos, as fintechs e outros players estão se movimentando de forma acelerada para explorar as possibilidades de negócios desse novo mundo. Em um estudo realizado em outubro de 2019, a aceleradora de startups Liga Ventures já havia detectado 43 iniciativas dedicadas ao open banking como seu negócio principal. A empresa trabalha numa nova versão do estudo para o mês de julho e acredita que esse número será facilmente superado.

Eduardo Fuentes, da Distrito Fintech, afirma que o open banking amplia as oportunidades de negócios para as fintechs. “Nosso país ainda tem uma massa de desbancarizados gigantesca, com grande concentração bancária e um spread insustentável. Dessa forma, inovações como open banking, PIX e os sandbox regulatórios só tendem a produzir maior crescimento no setor de fintechs”, afirma.

## “INOVAÇÕES COMO OPEN BANKING, PIX E OS SANDBOX REGULATÓRIOS SÓ TENDEM A PRODUZIR MAIOR CRESCIMENTO NO SETOR DE FINTECHS”

Raphael Augusto, da Liga Venture, ressalta que, assim como em outros mercados, as startups brasileiras têm construído e gerido seus negócios colocando o cliente no centro de tudo. “Com o uso de tecnologias que consigam dar escala e inteligência em análises, garantir a segurança dos dados e transações e construir arranjos financeiros para financiamentos e funding para operações, as startups conseguirão (como já

conseguem hoje) atender rapidamente a grandes dores atuais e ajudar na construção e amadurecimento da gestão financeira do país no que se refere tanto às pessoas físicas como às jurídicas”, diz.

Na verdade, a expectativa dos futuristas é que o open banking dê a largada para que as coisas realmente novas comecem a ser desenvolvidas pelos bancos, fintechs e outros participantes desse ecossistema.

Leo Monte, da Sinqia, cita por exemplo a possibilidade de interação por meio de realidade aumentada e virtual. “Acredito que seja possível ao usuário de um óculos com essa tecnologia arrastar uma moeda virtualmente e enviar recursos financeiros para outra pessoa que ele esteja vendo do outro lado da rua”, diz.

Ele fala também na possibilidade de criação das chamadas comunidades virtuais, como o Second Life, que ficou famoso por um certo tempo, mas acabou desaparecendo. “Creio que a conexão de tecnologias num ambiente aberto nos permita ver coisas desse tipo. Os games hoje já movimentam mais dinheiro que o cinema. Os adeptos desses jogos vivem em ambientes virtuais paralelos. Não tem nenhum banco focado nisso. Todo mundo quer navegar no mundo dos bancos e está na hora de os bancos navegarem em outros mundos. Os bancos podem usar esse tipo de estratégia. No futuro breve, tudo vai ser banking, mas não vai ser percebido como banking”, conclui. **ABB**

Muito mais que  
**serviços bancários,**  
 uma plataforma  
 que conecta  
 pessoas a soluções  
 financeiras.

Para os parceiros que precisam de suporte no processo de transformação bancária, nossa plataforma promove a eficiência operacional para revolucionar negócios, além de facilitar e democratizar o acesso para as pessoas. **Isso é fazer diferente, do jeito Saque e Pague.**

- BANK TRANSFORMATION •
- REDE DE AUTOATENDIMENTO •
- SOLUÇÕES PARA O VAREJO •
- SWITCH •

**saque**  
**pague.**

mais que simplificar, resolver

[www.saqueepague.com.br](http://www.saqueepague.com.br)



# “OPEN BANKING TEM PAPEL FUNDAMENTAL NA REDUÇÃO DA CONCENTRAÇÃO BANCÁRIA E NA EXPANSÃO DO CRÉDITO”

Diretor de Regulação do Banco Central considera novo sistema como fruto de “rupturas” benéficas que estão sendo feitas há vinte anos no SFN

por Ademir Morata

**A**o analisar criteriosamente as experiências internacionais e promover a ampla participação de todos os setores interessados no tema, o Banco Central do Brasil está sendo elogiado interna e externamente por conduzir o desenvolvimento de um dos modelos mais avançados de open banking do mundo. A entidade considera a entrada em funcionamento desse novo ecossistema como um dos mais importantes impulsos para a inclusão financeira imaginada como um estado no qual todos os adultos tenham acesso a crédito, poupança, pagamentos, seguros, previdência e investimentos.

Nesta entrevista, o diretor de Regulação do Banco Central, Otávio Damaso, comenta como esse objetivo deve ser alcançado, além de explicar detalhes sobre as escolhas feitas pelo órgão, a aplicação dos conceitos de regulação e autorregulação, as diferenças e semelhanças entre o open banking brasileiro e os de outros países e a

expectativa pela criação de serviços de agregação de dados e outras inovações que transformem a maneira como os consumidores passarão a se relacionar com os prestadores de serviços financeiros.

**O MODELO DE OPEN BANKING BRASILEIRO ESTÁ SENDO ELOGIADO POR COMBINAR AS MELHORES PRÁTICAS DA EUROPA E DA ÁSIA. O SENHOR CONSIDERA QUE ESSA SEJA UMA VANTAGEM REAL PARA A ADOÇÃO E O SUCESSO DO OPEN BANKING NO PAÍS?**

O sistema financeiro aberto (open banking) é um tema que tem despertado o interesse de instituições integrantes do sistema financeiro, acadêmicos, consumidores financeiros, reguladores e supervisores de diferentes jurisdições, motivando ações promovidas pelos próprios participantes do mercado (como nos Estados Unidos e China), pelos governos, notadamente pelos reguladores financeiros ou de concorrência dos mercados (como no



## PARA A CONSTRUÇÃO DO MODELO DE OPEN BANKING BRASILEIRO, FORAM TOMADAS COMO REFERÊNCIA, PRINCIPALMENTE, AS EXPERIÊNCIAS DO REINO UNIDO, DA EUROPA CONTINENTAL, DA AUSTRÁLIA E DE JURISDIÇÕES DO LESTE ASIÁTICO

Reino Unido, Austrália e México), ou, de forma híbrida, pelas diferentes partes interessadas (como em Cingapura e Hong Kong).

Certamente, é uma vantagem quando se pode aprender com o que deu certo e o que não produziu o efeito desejado nas diversas regiões, considerando-se as especificidades de cada jurisdição. Além de facilitar o processo de implementação, dado que podemos nos valer de padrões tecnológicos que já se provarem eficientes em outras regiões. Para a construção do modelo de open banking brasileiro, foram tomadas como referência, principalmente, as experiências do Reino Unido, da Europa continental, da Austrália e de jurisdições do Leste Asiático (como Cingapura e Hong Kong).

### COMO ESSA COMBINAÇÃO ACONTECE NA PRÁTICA? QUAIS SÃO OS PONTOS E EXPERIÊNCIAS DE OUTROS PAÍSES QUE SERÃO APLICADOS AO MODELO NACIONAL?

Na Austrália, o conceito de open banking guarda estreita relação com o direito de consumidores sobre os seus dados pessoais tratados por bancos, mas também se nota a intenção de expandir as suas

regras para o compartilhamento de dados sobre outros serviços financeiros e para outros setores da economia real, como telecomunicações e energia. A Austrália também tem avaliado adotar um mecanismo de reciprocidade entre as instituições que participam do compartilhamento de dados, o que nos inspirou na definição de participantes no modelo brasileiro, além de propor uma atuação mais incisiva na experiência do cliente (fases de consentimento, autenticação e confirmação), em comparação com outras jurisdições.

Em Cingapura e Hong Kong, temos visto iniciativas de fomentar a adoção, na indústria bancária, da interface aberta ou open application program interface (API) de forma padronizada. Apesar de ainda não haver iniciativa do regulador para tornar o compartilhamento obrigatório, que sempre vai depender de interesse comercial para tanto, a forma com que têm lidado com as parcerias comerciais e a divulgação de APIs influenciou o nosso modelo, em particular a seção que trata de parcerias.

E, finalmente, há o Reino Unido, pioneiro e principal referência global sobre o tema. Diferentemente do modelo europeu, além de observar as leis próprias que implementaram as diretrizes do PSD2 (revisão da diretiva de serviços de pagamento, a PSD, Diretiva 2007/64/CE) e do regulamento geral sobre a proteção de dados (GDPR), que deram margem para os serviços de iniciação de transação de pagamento e de agregação de dados, o Reino Unido possui um escopo de dados mais amplo que o de outros países europeus (por exemplo, abrange o compartilhamento de dados sobre dependências e de produtos e serviços das instituições) e optou por um padrão único para o compartilhamento de dados, definido pela entidade responsável pela implementação naquela jurisdição (Open Banking Implementation Entity – OBIE). Além de todas essas questões, o sentimento de que o open banking vem para aumentar a competição nos mercados é algo com que também comungamos.

Adicionalmente, cabe notar que a proposta brasileira evoluiu de forma substancial em relação

às dos outros países, no que diz respeito ao escopo de dados. O modelo brasileiro será implementado em quatro fases, conforme detalhado na norma. Na fase IV, por exemplo, abrangerá dados de outros serviços financeiros ofertados e distribuídos por instituições financeiras, como operações de câmbio, investimentos, seguros e previdência complementar aberta. Alguns consideram isso uma espécie de evolução do modelo de open banking, chamado de open finance, e é algo que outras jurisdições, como o Reino Unido e a Austrália, também estão avaliando adotar.

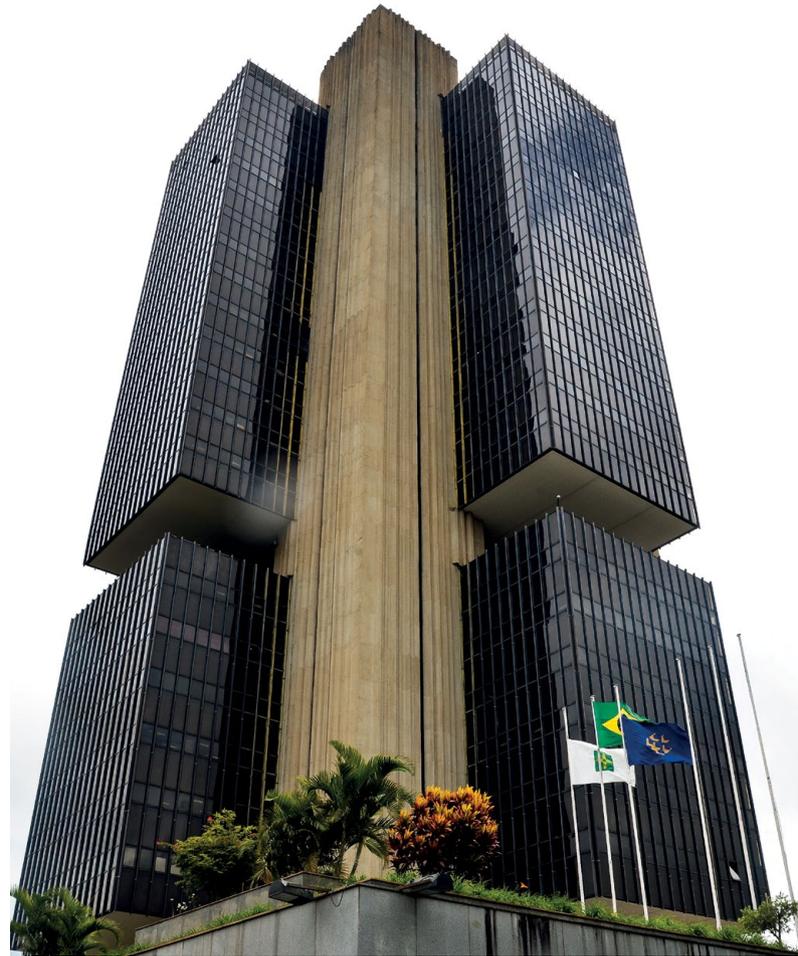
### QUAIS AS VANTAGENS E BENEFÍCIOS DE SE APLICAR MODELOS JÁ TESTADOS INTERNACIONALMENTE NO PROJETO BRASILEIRO?

Levar em consideração acertos e erros na implementação de modelos de open banking em outros países nos ajuda na construção de um modelo mais ajustado. Como alguns países largaram na frente, o modelo brasileiro foi construído com base nas melhores experiências sobre a matéria, conforme detalhado nas respostas acima. A discussão em aberto que o BC tem promovido com o mercado também possibilita que as instituições se capacitem e aprendam com aquelas em que o open banking já é realidade e, assim, invistam de forma mais eficaz em seu parque tecnológico.

Dessa forma, aqui no Brasil, muitas instituições, inclusive as de grande porte, têm encarado o open banking não apenas como um mero desafio ou mais uma regra de compliance, mas também como uma oportunidade.

### RECENTEMENTE, FOI ANUNCIADO QUE O MECANISMO DE GOVERNANÇA DO OPEN BANKING NO BRASIL SERÁ DE “AUTORREGULAÇÃO ASSISTIDA”. QUAIS FORAM AS RAZÕES QUE LEVARAM O BANCO CENTRAL A OPTAR POR ESSA FORMA DE ATUAÇÃO? COMO ISSO SE DARÁ NA PRÁTICA?

Primeiramente, é importante salientar que o open banking é prioritário para o Banco Central e consta na agenda institucional da Autarquia – Agenda BC#, dimensão competitividade. Pelo



Edifício-Sede do Banco Central do Brasil em Brasília/Marcello Casal Jr – Agência Brasil

grau de importância apontado, não poderíamos deixar de acompanhar de perto a implementação do open banking, a fim de garantir seu sucesso, razão pela qual se optou por esse aspecto híbrido de regulação e autorregulação assistida.

A regulação definiu princípios, objetivos e as principais regras para o open banking (como escopo de dados e participantes, responsabilidades, experiência do cliente). Por sua vez, as instituições participantes deverão celebrar convenção que padronizará aspectos operacionais e de tecnologia, assegurando maior flexibilidade para alteração, em caso de avanços tecnológicos. O BC participará do processo de elaboração da convenção, com vistas a garantir a representatividade e a pluralidade dos segmentos e instituições participantes, e aprovará o conteúdo da convenção (podendo editar regulação adicional, se for o caso), de forma a garantir o cumprimento dos objetivos e a

observância dos princípios do open banking ora previstos na regulamentação.

### A LGPD E SUA ENTRADA EM VIGOR TÊM ALGUM IMPACTO NO TRÂMITE DA REGULAÇÃO DO OPEN BANKING?

A Resolução Conjunta do Open Banking tem como embasamento a titularidade dos dados e faz referência ao arcabouço jurídico vigente quando necessário, inclusive a Lei do Sigilo Bancário. A LGPD é uma das legislações a serem observadas, estando a regulação do open banking em harmonia com ela, mas sem a ela se atrelar.

### EM CONSULTA PÚBLICA, AS FINTECHS PEDIRAM A SIMPLIFICAÇÃO DA COLETA DE DADOS DOS CLIENTES COM A ADOÇÃO DO MODELO OPT-IN, ENQUANTO AS ENTIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR PEDEM MEDIDAS QUE INCLUAM SANÇÕES NO CASO DE HAVER O COMPARTILHAMENTO DE DADOS SEM O CONSENTIMENTO. COMO ESTÁ SENDO EQUACIONADA ESSA QUESTÃO, JÁ QUE ESSE É UM FATOR RELEVANTE PARA O OPEN BANKING ALCANÇAR SEUS OBJETIVOS?

A principal premissa do open banking é que os dados pessoais dos clientes são de sua titularidade (pessoa física e pessoa jurídica). O compartilhamento de dado pessoal ou de serviço depende

de seu consentimento prévio para finalidades determinadas, exclusivamente.

Está bem claro na norma que as instituições são responsáveis pela qualidade dos dados (informação mais recente possível, adequada e compatível) e pela segurança do seu compartilhamento. São muitos comandos no normativo do open banking relacionados à responsabilidade (como mecanismos de acompanhamento e controle, diretor responsável pelo open banking, regras para encaminhamento de demandas e sobre a contratação de parcerias), mas um dos mais importantes é o art. 31, segundo o qual “a instituição participante é responsável pela confiabilidade, pela integridade, pela disponibilidade, pela segurança e pelo sigilo em relação ao compartilhamento de dados e serviços em que esteja envolvida, bem como pelo cumprimento da legislação e da regulamentação em vigor”.

Assim, os riscos no compartilhamento dos dados dos clientes estão mitigados e, ao mesmo tempo, a norma está estruturada para que a experiência do cliente seja sem fricções: jornada segura, ágil, precisa e conveniente (consentimento, autenticação e confirmação).

### UMA PESQUISA DA JUNIPER RESEARCH AFIRMA QUE O NÚMERO TOTAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS DE OPEN BANKING NO MUNDO DOBRARÁ ENTRE 2019 E 2021, PASSANDO DE 18 MILHÕES NO FINAL DO ANO PASSADO PARA 40 MILHÕES EM DEZEMBRO DO ANO QUE VEM. EXISTE ALGUMA PREVISÃO DE COMO SERÁ O CRESCIMENTO DE USUÁRIOS NO BRASIL?

Creio que um dos principais desafios para o sucesso do projeto seja engajar e educar financeiramente os consumidores, sobretudo quanto ao conceito e aos princípios do open banking, sobre quais os direitos e os benefícios que ele pode obter com esse processo. Essa é uma estratégia de educação financeira e o BC segue fazendo a sua parte, com ações em suas mídias sociais e eventos que esclarecem o assunto. A confiança do consumidor nos processos e em seus benefícios também é extremamente importante, por isso o BC

UM DOS PRINCIPAIS  
DESAFIOS PARA O  
SUCESSO DO PROJETO  
SERÁ ENGAJAR E EDUCAR  
FINANCEIRAMENTE  
OS CONSUMIDORES,  
SOBRETUDO QUANTO AO  
CONCEITO E AOS PRINCÍPIOS  
DO OPEN BANKING

# COM A ABERTURA DAS PLATAFORMAS DE SERVIÇOS E DE DADOS E O ESTÍMULO À LIVRE CONCORRÊNCIA E A NOVOS ENTRANTES, ESPERA-SE O AUMENTO DA COMPETIÇÃO ENTRE AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS E DEMAIS INSTITUIÇÕES AUTORIZADAS

acompanhará a implementação ao longo de todas as fases. Todos esses fatores somados farão com que o open banking tenha potencial para atrair grande parcela da população, sobretudo aqueles desatendidos pelas instituições financeiras tradicionais, fornecendo a esse segmento produtos e serviços mais adequados a suas necessidades.

**APESAR DAS FINTECHS, O MERCADO FINANCEIRO NO BRASIL SEGUE CONCENTRADO EM ALGUNS GRANDES BANCOS. O SENHOR ACREDITA QUE O OPEN BANKING AUMENTARÁ A COMPETIÇÃO E DESSA FORMA TRARÁ BENEFÍCIOS PARA A ECONOMIA E PARA A SOCIEDADE BRASILEIRA?**

Com a abertura das plataformas de serviços e de dados e o estímulo à livre concorrência e a novos entrantes, espera-se o aumento da competição entre as instituições financeiras e demais instituições autorizadas, fato que poderá contribuir para a redução dos custos dos serviços e do crédito. Mediante prévio consentimento, as instituições de menor porte poderão ter acesso aos dados de clientes que hoje estão sendo, majoritariamente, tratados pelos maiores bancos. E, com base nessas informações, poderão ofertar produtos mais competitivos e apostar numa melhor experiência do cliente, o que, em geral, é a expertise das *fintechs*.

Como as instituições do sistema financeiro terão condições de conhecer melhor os clientes como um todo, poderão ofertar serviços mais condizentes com a realidade de cada cliente. Isso vai gerar serviços mais baratos e mais personalizados. Dessa forma, um dos objetivos do open banking é possibilitar o surgimento de novos modelos de negócios que facilitem a comparação de produtos e

serviços financeiros, contribuam para o planejamento financeiro das famílias e para a entrega de produtos de forma ágil, em um ambiente seguro e mais conveniente ao cliente.

**UM DOS PROPÓSITOS DO OPEN BANKING É FACILITAR E AMPLIAR O ACESSO AOS SERVIÇOS FINANCEIROS. EM QUE MEDIDA O SENHOR ACHA QUE ESSE NOVO SISTEMA CONSEGUIRÁ ACELERAR O PROCESSO DE INCLUSÃO FINANCEIRA NO BRASIL?**

O BC define inclusão financeira como um estado em que todos os adultos têm acesso efetivo aos seguintes serviços financeiros providos por instituições formais: crédito, poupança (entendida em termos amplos, incluindo contas transacionais), pagamentos, seguros, previdência e investimentos, ou seja, não somente o acesso (físico ou digital), mas o uso efetivo e adequado dos serviços e produtos financeiros.

Dito isso, enfatizo que um dos benefícios esperados do open banking é a democratização financeira por acesso digital. Acesso digital implica redução de custos de deslocamento a agências e postos físicos e menor tempo de espera em filas. Adicionalmente, o surgimento de novos modelos de negócio possibilitará oferta de produtos cada vez mais adequados aos diferentes perfis de clientes e segmentos da sociedade.

Um exemplo é o serviço de agregação de dados, que consolida as informações de transações de diferentes contas de titularidade do cliente mantidas em mais de uma instituição. Outro exemplo está no âmbito de serviços de pagamento, como o serviço de iniciação de transação de pagamento, em que o cliente autoriza um débito em sua conta,

no ambiente de uma instituição terceira, relativo a um negócio jurídico ou relação jurídica.

**ESTAMOS VIVENDO UM CENÁRIO INESPERADO EM TODO O MUNDO COM A PANDEMIA DA COVID-19. ESSE FATO AFETOU OU PODERÁ AFETAR DE ALGUMA FORMA O PROCESSO DE REGULAÇÃO DO OPEN BANKING NO BRASIL?**

Uma das lições do momento atual é a necessidade de reforçar a agenda de inovação, que já era prioridade do Banco Central, no âmbito da Agenda BC#. Durante este período de Covid-19, muitas das dificuldades de implementação tecnológica foram superadas. Reduzir a burocratização dos processos financeiros e os custos ao consumidor, por meio de inovação e competitividade no âmbito do open banking, é algo muito bem-vindo, principalmente em tempos de pandemia.

A digitalização financeira, que é um dos objetivos do open banking, também auxilia como efeito redutor de aglomerações, como já mencionado, na medida em que há redução de acesso físico a agências e postos bancários.

**O SENHOR ACREDITA QUE O OPEN BANKING PODE, EM ALGUMA MEDIDA, CONTRIBUIR NO PROCESSO DE RECUPERAÇÃO ECONÔMICA DO PAÍS PÓS-COVID-19?**

Ressalto a importância do nível de liquidez e de uma maior oferta de crédito para a recuperação da economia. Nesse sentido, o open banking tem um papel fundamental na redução da assimetria da informação e da concentração bancária para a expansão do crédito para indivíduos e empresas, aumentando a eficiência do sistema financeiro e preservando sua solidez.

**COM O OPEN BANKING E O PIX EM OPERAÇÃO, O SENHOR ACREDITA QUE O BRASIL TERÁ UMA NOVA REALIDADE NO SISTEMA FINANCEIRO? COMO SERÁ ESSE NOVO CENÁRIO?**

Há 20 anos, o BC vem promovendo “rupturas” benéficas no SFN por meio de inovação e tecnologia. Começou com o SPB e agora temos o open

**HÁ 20 ANOS, O BC VEM PROMOVENDO “RUPTURAS” BENÉFICAS NO SFN POR MEIO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA. COMEÇOU COM O SPB E AGORA TEMOS O OPEN BANKING E O PIX**

banking e o PIX. Ambos têm o potencial de transformar a maneira pela qual os consumidores passarão a se relacionar com os prestadores de serviços financeiros.

A integração entre esses dois recursos permitirá a realização de transferências entre contas e pagamentos com base em um prestador de serviço externo à instituição financeira ou instituição de pagamento na qual o usuário mantém a sua conta, mediante o uso de interfaces padronizadas.

No âmbito do open banking, essa transformação deve se materializar no surgimento de novos modelos de negócios, como já mencionado, a exemplo das transferências de recursos por meio de redes sociais, soluções de aconselhamento e de educação financeira, de aplicativos de comparação entre diferentes ofertas de produtos e serviços disponíveis no mercado, entre outras possibilidades.

Porém, o maior mérito do open banking é recolocar o consumidor no banco do motorista na gestão de seus recursos financeiros. Isso ocorre pelo reconhecimento de que o consumidor é titular de seus dados e tem o direito à sua portabilidade para outras instituições reguladas. Iremos acompanhar de perto as discussões na convenção, intervindo quando for necessário para que os objetivos estabelecidos para o open banking no Brasil sejam atingidos. **ABB**

GRID

FINANCE

gr1d.io

# APIs para o mercado financeiro

CONHEÇA O MARKETPLACE  
COMPLETO DE SOLUÇÕES  
PARA SEU NEGÓCIO

- Conta Digital
  - Meios de Pagamento
  - Produtos Financeiros
    - Antifraude
  - Captura de Imagem
- E muitas outras.

#techforpeople



# atm

## DO NOSSO JEITO



PLURALIDADE DE INSTITUIÇÕES, FORMAS DE TRANSAÇÃO, MODALIDADES DE AUTENTICAÇÃO E SERVIÇOS CUSTOMIZADOS EM MILHARES DE PONTOS DE PRESENÇA LEVA INOVAÇÃO E DIVERSIDADE TECNOLÓGICA A GRANDES MASSAS DE CLIENTES E À CONVERGÊNCIA DOS MUNDOS FÍSICO E DIGITAL

Por Vanderlei Campos

**H**á 38 anos, quando o acesso online às redes nacionais de bancos e o uso do cartão com tarja eram os diferenciais disruptivos, o Banco24Horas surge como meio para instituições competitivas compensarem a capilaridade dos bancos dominantes. Hoje, os clientes dos grandes bancos, que atualmente compõem a sociedade da TecBan, têm nos ATMs compartilhados o mesmo ambiente com que estão acostumados na rede proprietária. Mais do que atender correntistas com cartões de dezenas de bancos e emissores, entre os mais 140 milhões de usuários atendidos anualmente, clientes de mais de 20 fintechs dispõem de saque e outros serviços; cidadãos desbancarizados passam a contar com as conveniências; e o sistema opera com interações por SMS, QRCode, além de 100% da rede estar habilitada para multibiometria.

“Na indústria financeira não existem disruptões pessoais. Conforme a evolução, os canais vão se sobrepondo”, resume Vitor Chiavelli, diretor da TecBan. “Nossos primeiros serviços foram criados para banco com conta-corrente. Quando as fintechs constataram que seu cliente também precisa de dinheiro, criamos o Hub Digital (para prestação de serviços no Banco24Horas). Para cada caso, nosso papel é agregar conveniência com todos os tipos de solução. Enquanto cresce o uso de e-wallets e aumenta o espaço para transações ponto a ponto, o mesmo cliente pode valorizar os produtos bancários tradicionais para investimentos”, exemplifica.

Com uma base de 23,7 mil ATMs, em 800 localidades, a TecBan mantém a maior rede independente mundial de autoatendimento em volume de saques e a quarta maior em quantidade de unidades. Nos últimos cinco anos, os investimentos totalizaram R\$ 2,2 bilhões. Nesse período, a expansão foi alavancada pela estratégia de eficiência operacional de grandes bancos, de reduzir suas redes exclusivas

## COM UMA BASE DE 23,7 MIL ATMS, EM 800 LOCALIDADES, A TECBAN MANTÉM A MAIOR REDE INDEPENDENTE MUNDIAL DE AUTOATENDIMENTO EM VOLUME DE SAQUES

e levar seus clientes ao Banco24Horas. “A partir de um acordo definido em 2014, o Projeto TecBan 2020, que entregamos em 2018, incluía a substituição de centenas de pontos de presença. Havia ineficiências em monitoração, abastecimento e operação da rede de ATMs exclusivos”, lembra Chiavelli.

### OTIMIZAÇÃO DO DINHEIRO

O diretor da TecBan menciona que 71% dos brasileiros ainda realizam pagamentos em dinheiro, fora as transações de consumo do dia a dia. Nesse contexto, a TecBan otimiza as operações de várias formas:

Com o Switch Interbancário, as instituições trocam disponibilidade e necessidade de numerário, otimizando o abastecimento para todos os lados. Por ser uma solução construída sobre blockchain, as regras são simplificadas e os custos reduzidos.

Nos ATMs, até maio de 2020 havia 1,3 mil unidades com capacidade de reciclagem de numerário, um total que deve chegar a 2,5 mil até o final do ano.

Além da entrega de numerário para portadores de cartões embandeirados, de banco ou correntistas com cadastro biométrico, com o Saque Digital, lançado em 2019, o serviço se estende a qualquer



Vitor Chiavelli, diretor da TecBan

## ATÉ JUNHO DESTA ANO, CLIENTES DE CERCA DE 20 FINTECHS E BANCOS SOCIAIS CONECTADOS JÁ CONTAVAM COM OPÇÕES DE CONSULTAS, SAQUES E OUTROS SERVIÇOS NO BANCO24HORAS

cidadão, bancarizado ou não. A facilidade permite autorizar saques por terceiros, com um código enviado por SMS. Os pagamentos podem ser gerados tanto pelos bancos associados, com débito em conta-corrente, quanto por fintechs e carteiras digitais. No primeiro ano de operação, foram feitos mais de 80 mil saques com essa alternativa.

### CUSTOMIZAÇÃO E ESCALA

Os usuários de sistemas de autoatendimento percebem bem as dificuldades quando têm que lidar com ambientes diferentes do estilo do “seu banco”. Mais do que oferecer um serviço compartilhado com funcionalidades comuns, a proposta Banco24Horas é disponibilizar toda a riqueza de serviços, com as interfaces e os modos de operação de cada participante. “Não temos os nossos clientes. O usuário é sempre cliente de alguém. Portanto, temos que investir para tornar a rede universal”, explica Chavelli.

Ao mesmo tempo em que os bancos aproveitaram mais a infraestrutura compartilhada, as instituições não renunciam à identidade que imprimiram em suas plataformas de atendimento. Isso inclui os aspectos visuais, a disposição de botões e até mesmo características do hardware, como ocorre com a autenticação biométrica. “Um banco usa artérias da mão, outro impressão digital e temos ainda que dar suporte a vários tipos de chip, leitura de QR Code, interação por celular e todas as tecnologias usadas pelos associados” nota o diretor.

Chiavelli reconhece que mesmo para os grandes fornecedores globais o atendimento às demandas da TecBan exigem cadeias de suprimento, desenvolvimentos e integrações bem mais complexos do que em outras redes de serviços compartilhados. “É incomum é só é possível com escala. Por exemplo, o berço dual

(para múltiplos leitores biométricos) foi um pedido acima de 20 mil. Com poucos milhares não seria possível essa multiplicidade de tecnologias”, explica. “O hardware capaz de atender a tudo isso é caro. O investimento em um ATM com recicladora de notas fica entre R\$ 80 mil e R\$ 130 mil”, menciona.

### COMPETITIVIDADE, AGORA NO MUNDO DIGITAL

Nos primeiros passos da digitalização de serviços bancários, na década de 80, a disponibilidade de uma infraestrutura compartilhada foi a alternativa para muitas instituições levarem a seus clientes as facilidades das transações online. Já naquela época, isso permitia que as empresas continuassem a se concentrar em produtos especiais, atendimento a nichos e outros diferenciais, ao mesmo tempo em que ofereciam os níveis de conveniência que passavam a fazer parte da expectativa do público. 38 depois, a TecBan lança o HubDigital funciona como um grande habilitador de entrantes no setor financeiro.

O HubDigital foi lançado no segundo semestre para acelerar a entrada de fintechs, bancos sociais e instituições de pagamento no Banco24Horas. No primeiro trimestre de 2020, a plataforma já movimentou mais de R\$ 13 milhões em saques.

Até junho deste ano, clientes de cerca de 20 fintechs e bancos sociais conectados já contavam com opções de consultas, saques e outros serviços no Banco24Horas. Mais de 100 empresas ainda estão em processo de ingresso e toda semana a TecBan anuncia novos participantes do HubDigital.

### INFRAESTRUTURA SEGURA E VERSÁTIL PARA SERVIÇOS EM MASSA

Enquanto cada emissor é responsável por monitorar suas respectivas transações, a TecBan tem que deixar todo o resto do ambiente seguro para todos. A começar pela proteção do próprio



numerário nas máquinas. “Temos o mercado mais complexo do mundo (de segurança física). Na Europa há ataques de explosão de ATMs com gás, o que não é possível com as unidades aqui, cuja parede do cofre tem quatro vezes a espessura. Os bandidos então começaram a assaltar pedreiras e usar dinamite”, conta. “Junto à resposta a esse tipo de risco, de roubos com força bruta, temos que prestar atenção em vulnerabilidades na autenticação biométrica, nos chips e aplicar várias tecnologias de prevenção e análise de segurança para monitorar o comportamento da máquina e no ponto de presença”, acrescenta.

A versatilidade tecnológica e as funcionalidades de segurança acabam tornando o Banco24Horas uma plataforma muito adequada a vários serviços digitais críticos, além de transações financeiras. Junto a isso, há 15 anos a TecBan começou a orientar sua capilaridade às localidades com menor acesso a serviços bancários. “Nas periferias estão as faixas de público que mais usam dinheiro físico e carecem de acesso ao sistema”, justifica Chiavelli. Embora não revele acordos em andamento, o diretor lembra as várias situações em que se precisa de interações entre os mundos físicos e digitais, ou entre ações online e presenciais. “Troca de senha de cartão; desbloqueio de celular; prova de vida; aplicações com digital, QR Code, ou biometria; cadastramento e várias atividades críticas, que podem

## FINTECHS - HUBDIGITAL

SOMAPAY	FASTCASH
EUCARD	PAGUEVELOZ
LIVRE	PINBANK
AVANCARD	LIBERCARD
CELCOIN	BRYDGE
FITBANK	ATLANTICBANK
MONEY CLOUD	CASA DO CRÉDITO
VÓLUS	AQBANK
F2B - FREEDOM2BUY.COM	I2020
CREDZ	BANCO ARBI
PERSONAL CARD	



Banco24Horas na Cidade de Deus, no Rio de Janeiro.º

envolver ou não alguma transação financeira, podem ser facilitadas”, exemplifica. “Tudo é questão de volume e custo/benefício”, esclarece.

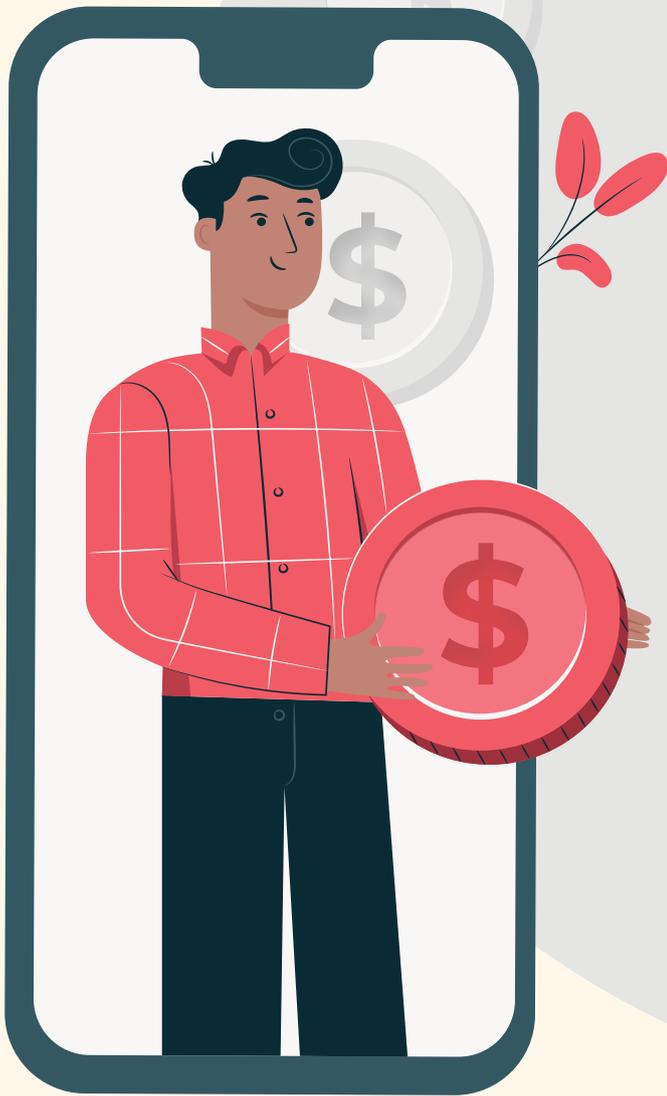
### LITERALMENTE AO LADO DO CLIENTE

“O pessoal saca o dinheiro, sem ter que pegar ônibus, e já sai gastando no comércio por aqui. Do primeiro ao quinto dia do mês, o Banco24Horas fica lotado e as vendas aumentam bastante”, conta Marco Antônio da Silva, vendedor de churros, que trabalha próximo ao Banco24Horas na Cidade de Deus, no Rio de Janeiro.

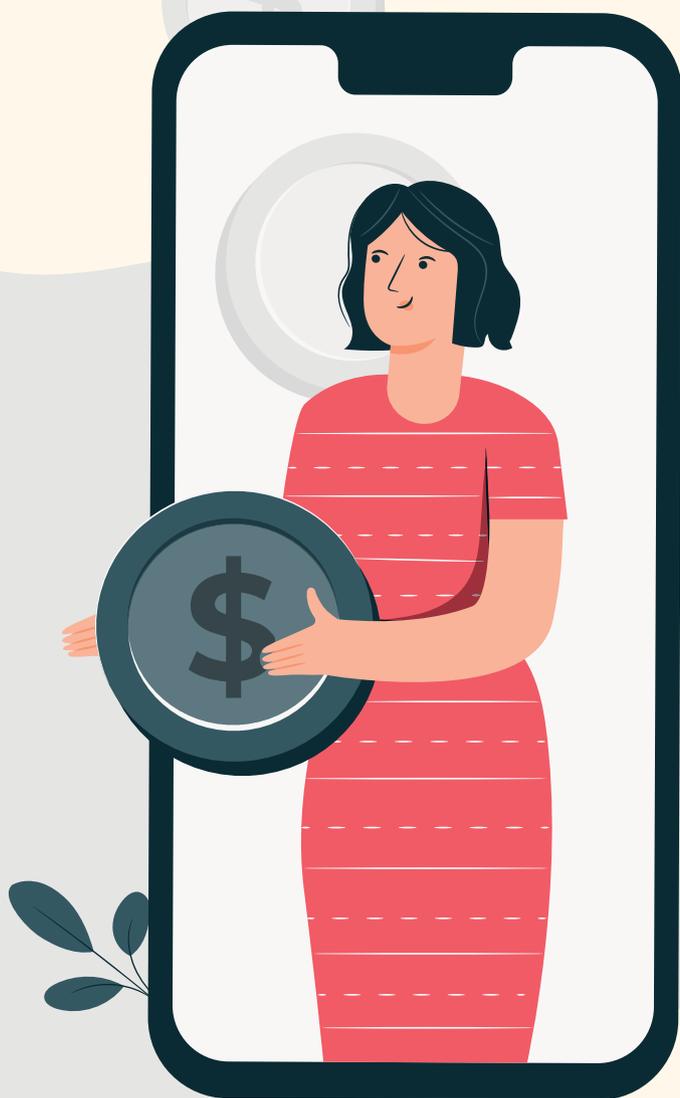
Assim como a unidade da Cidade de Deus, em 2009, Paraisópolis, em São Paulo, recebia o primeiro Banco24Horas instalado na comunidade. A iniciativa contou com a contribuição da editora deste Anuário, que identificou um supermercado como o ponto de maior conveniência. Em quatro meses de operação, o volume de transações justificou a instalação de mais dois terminais.

No ano passado, região Nordeste recebeu 46% dos novos equipamentos, em uma expansão que atingiu 117 novas cidades e cerca de 4,5 milhões de pessoas.

Junto à instalação de novos ATMs, a TecBan lançou também uma versão móvel do Banco24Horas, embarcado em um caminhão, para atender a demandas emergenciais e ou temporárias. **ABB**



**PIX** INVOCA A  
DISRUPÇÃO E PROCLAMA  
A **REVOLUÇÃO** DOS  
PAGAMENTOS NO BRASIL



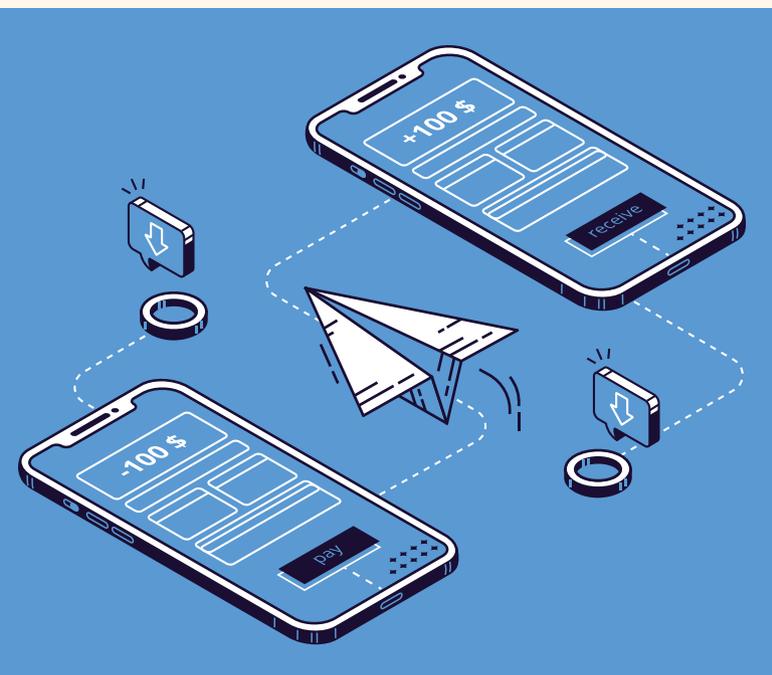
## INSTRUMENTO DEVE REDUZIR PELA METADE A CIRCULAÇÃO DO DINHEIRO EM PAPEL NOS VALORES PAGOS PELO CONSUMIDOR BRASILEIRO EM DEZ ANOS

por Ademir Morata

**E**m seu livro *Bold*, lançado em 2016, o fundador executivo da Singularity University, Peter H. Diamandis, desenvolveu o conceito dos 6 Ds, que permitem uma melhor compreensão das características existentes nas tecnologias exponenciais. Não resta dúvida de que todos os Ds dessa teoria estão claramente presentes no projeto do PIX, marca criada pelo Banco Central para o novo sistema de pagamentos instantâneos que deverá entrar em vigor no mês de novembro e promete revolucionar a indústria de pagamentos no Brasil.

Só para exemplificar o poder de modificar a estrutura vigente, após o início de sua operação de forma plena, o PIX deve eliminar cerca da metade dos valores pagos em dinheiro (papel) pelo consumidor brasileiro num prazo de dez anos. A afirmação está contida no estudo “Pagamentos Instantâneos em contexto. Como pagamos: passado lembrado, presente vivido e futuro imaginado”.

O trabalho desenvolvido pela Boanerges & Cia., consultoria especializada em varejo financeiro, e obtido com exclusividade por este **Anuário**, afirma que, ao longo de 2020, cerca de 29% de

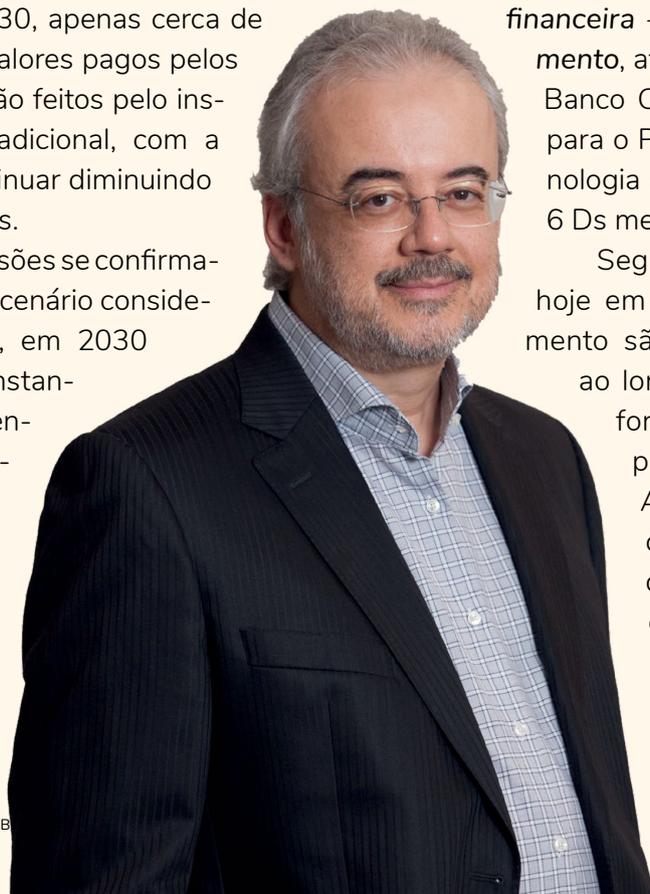


todos os valores pagos pelos consumidores brasileiros acontecerão com a utilização do dinheiro vivo (notas e moedas). Mas, a partir da entrada em operação do PIX, essa proporção começará a diminuir rapidamente.

A estimativa é de que, com esse novo método, em dez anos a movimentação de notas e moedas na economia do país caia pela metade. Assim, em 2030, apenas cerca de 14% a 15% dos valores pagos pelos consumidores serão feitos pelo instrumento mais tradicional, com a tendência de continuar diminuindo nos anos seguintes.

Se essas previsões se confirmarem dentro de um cenário considerado conservador, em 2030 os pagamentos instantâneos já movimentarão um montante de 831 bilhões de reais, o que

Boanerges Ramos Freire, Presidente da Boanerges & Cia.



representaria 15% de um total de 5,6 trilhões, que serão movimentados no consumo privado brasileiro naquele ano. Enquanto isso, uma visão mais agressiva prevê que esse tipo de solução já terá conquistado 24% desse montante e movimentará 1,37 trilhão de reais.

O presidente da Boanerges & Cia., Boanerges Ramos Freire, comenta que a estimativa revela o poder transformador dessa ferramenta na história dos pagamentos do país. “Os cartões, por exemplo, que foram criados na década de 50, levaram quase setenta anos para se igualar ao dinheiro e superá-lo, fato que só aconteceu em 2019. Agora, com os pagamentos instantâneos, teremos uma nova ultrapassagem, com inversão de posição conquistada em apenas uma década”, explica.

Segundo ele, toda essa transformação se dará principalmente em função dos benefícios reais que os pagamentos instantâneos oferecerão para os diversos participantes envolvidos nas transações de pagamentos.

## OS 6 DS APLICADOS E O PODER DE DISRUPÇÃO DO PIX

O consultor e adviser de startups, Edson Santos, também autor do livro *Do escambo à inclusão financeira – A evolução dos meios de pagamento*, afirma que a estrutura montada pelo Banco Central oferece todas as condições para o PIX alcançar o patamar de uma tecnologia disruptiva conforme o conceito dos 6 Ds mencionados por Peter H. Diamandis.

Segundo ele, tudo que conhecemos hoje em termos de plataformas de pagamento são estruturas legadas construídas ao longo dos últimos setenta anos que foram sendo melhoradas para responder a cada nova necessidade. Ao contrário disso, o PIX está nascendo em um contexto novo, já desenvolvido para atuar de forma completamente digital.

“O coração do PIX é a nova câmara de liquidação que o BC

construiu. Ela permitirá um acesso totalmente fácil, que dará condições para o crescimento exponencial de sua utilização”, explica.

Segundo ele, os 6 Ds aparecem da seguinte forma:

**1° D – Digitalização** – Acesso e utilização fácil por telefone celular, por exemplo.

**2° D – Decepção** – Edson Luis não acredita que o PIX terá algum momento de decepção, do ponto de vista do sentimento de fracasso, mas explica que esse item do conceito pode se referir ao momento de aculturação, enquanto a curva de crescimento de sua utilização pode não parecer tão ascendente.

**3° D – Desmaterialização** – Eliminação da necessidade de papel (notas), moeda, cartão, POS, código de barras etc.

**4° D – Desintermediação** – Irrelevância de operações mediadoras do processo.

**5° D – Desmonetização** – Sem intermediários, acontece a redução de custos, o corte de despesas.

**6° D – Democratização** – Com menos custos e mais facilidade, o sistema oferecerá o acesso a uma maior parcela da sociedade.

“Ao criar um instrumento fácil de ser utilizado por todos os brasileiros, com custos residuais ou até zero, o PIX promoverá a inclusão dos cerca de 45 milhões de desbancarizados, depois uma disrupção do papel-moeda e, na sequência, fará o mesmo em todos os serviços que alguém possa criar para utilizá-lo como meio de pagamento”, diz.

## PRODUTOS FINANCEIROS INVISÍVEIS E O FATOR WHATSAPP

O dataminer da Distrito Fintech, empresa de inovação aberta que atua junto a startups, Eduardo Fuentes, condiciona a velocidade da substituição do dinheiro em papel pelo PIX à intensidade da adesão dos desbancarizados ao produto.

“Se não houver soluções e não forem criadas as condições ideais para conseguir atender a eles de forma digital, vai continuar sendo difícil tirar o dinheiro de papel de circulação”, comenta.

## O PIX PROMOVERÁ A INCLUSÃO DOS CERCA DE 45 MILHÕES DE DESBANCARIZADOS, DEPOIS UMA DISRUPÇÃO DO PAPEL-MOEDA

O especialista afirma que outra tendência decorrente do PIX será o consumo de produtos financeiros de forma invisível. “Será uma continuação das nossas atividades cotidianas. Estaremos conversando em aplicativos de mensageria ou por e-mail e faremos nossas transações financeiras por ali mesmo, sem precisar ir ao internet banking ou a aplicativos exclusivos das instituições financeiras”, disse.

Em relação a isso, o mês de junho trouxe o anúncio da liberação pelo WhatsApp para que seus usuários no Brasil passem a usar o recurso de envio de dinheiro e a realizar pagamentos diretamente pelo aplicativo.

A princípio, a funcionalidade estaria disponível para usuários dos cartões de débito e crédito das bandeiras Visa e Mastercard emitidos pelo Banco do Brasil, Nubank e Sicredi. Apesar disso, a empresa ressaltava na ocasião que o programa seria aberto e facilitaria a entrada de mais participantes no futuro.

Em comunicado publicado no site do app, a instituição afirmou que mais de 10 milhões de micro e pequenas empresas movimentam a economia brasileira, e já é muito comum entre seus clientes o envio de mensagens pelo

Edson Santos, consultor e adviser de startups



WhatsApp para tirar dúvidas sobre produtos e fazer pedidos. “Com o recurso de pagamentos no WhatsApp, além de ver os produtos no catálogo, os clientes também poderão fazer o pagamento do produto escolhido sem sair desse aplicativo de mensagens. Ao simplificar o processo de pagamento, esperamos ajudar a trazer mais empresas para a economia digital e gerar mais oportunidades de crescimento”, dizia o texto.

Ocorre que a notícia gerou apreensão nas instituições financeiras e nos órgãos reguladores do país, devido ao potencial de concentração que o aplicativo representa.

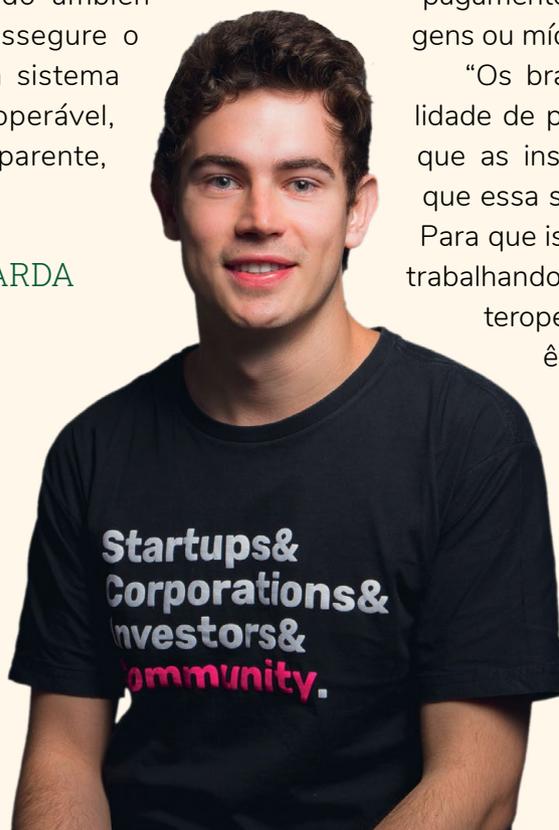
Para reduzir a tensão, o próprio WhatsApp manifestou interesse em trabalhar em conjunto com o BC e auxiliar o desenvolvimento do PIX. Mesmo assim, no dia 23 de junho o Banco Central determinou à Visa e à Mastercard que suspendessem o início das atividades ou interrompessem imediatamente a utilização do WhatsApp para iniciação de pagamentos e transferências de recursos.

A alegação foi de que o eventual início ou continuidade das operações sem a prévia análise do regulador poderia gerar danos irreparáveis ao SPB notadamente no que se refere à competição, eficiência e privacidade de dados. O BC afirmou ainda que a decisão tem como objetivo preservar um adequado ambiente competitivo, que assegure o funcionamento de um sistema de pagamentos interoperável, rápido, seguro, transparente, aberto e barato.

## CONSUMIDOR AGUARDA A DISRUPÇÃO DOS PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Se depender do desejo do consu-

Eduardo Fuentes, dataminer da Distrito Fintech



João Pedro Paro Neto, presidente da Mastercard Brasil e Cone Sul

midor brasileiro, todas as profecias a respeito da invasão do mercado pelo PIX irão se cumprir. De acordo com pesquisa divulgada recentemente pela Mastercard, cerca de 75% dos entrevistados gostariam de poder pagar em tempo real independentemente do provedor de serviços financeiros, enquanto 53% gostariam de utilizar essa forma de pagamento por meio de aplicativos de mensagens ou mídias sociais.

“Os brasileiros desejam incluir essa modalidade de pagamento em suas vidas e esperam que as instituições financeiras trabalhem para que essa seja uma realidade no futuro próximo. Para que isso se torne possível, devemos seguir trabalhando no desenvolvimento de soluções interoperáveis e de padrões focados na eficiência e na experiência do usuário”, afirma João Pedro Paro Neto, presidente da Mastercard Brasil e Cone Sul.

A pesquisa foi feita entre os dias 26 e 30 de maio, com 508 consumidores brasileiros bancarizados de todas as regiões do país e portadores de smartphone.

## CERCA DE 55% DOS BRASILEIROS ESPERAM QUE ATÉ 2030 TODAS AS TRANSAÇÕES FINANCEIRAS SEJAM EM TEMPO REAL

As respostas demonstraram ainda um intenso apetite por novos serviços que tornem mais fácil a vida dos usuários. Mais de 70% dos respondentes gostariam de utilizar o celular para pagar todas as formas de transporte público, enquanto 56% considerariam útil poder dividir o custo de uma compra com outras pessoas, como uma refeição, por exemplo, no momento em que ela ocorra.

No que se refere às expectativas de desenvolvimento dessas soluções, cerca de 55% dos brasileiros esperam que até 2030 todas as transações financeiras sejam em tempo real.

Por outro lado, mais de 40% dos entrevistados acreditam que as lojas não aceitarão mais pagamentos em dinheiro, enquanto 27% desejam poder realizar pagamentos por meio de seus assistentes virtuais e 25% acreditam que não haverá mais agências bancárias e sim bancos virtuais.

### INDÚSTRIA DEMONSTRA FORTE ADERÊNCIA COM 980 INSTITUIÇÕES INSCRITAS

Ao publicar a Circular nº 4.027, que define as regras para o início do funcionamento do PIX no país, o Banco Central na prática instituiu oficialmente o Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI) e a Conta de Pagamentos Instantâneos (Conta PI).

A primeira sigla (SPI) se refere à infraestrutura centralizada de liquidação bruta em tempo real de pagamentos instantâneos. É nesse ambiente que acontecerão as transferências de fundos entre seus participantes que serão os titulares das Contas de Pagamentos Instantâneos (Conta PI).

De acordo com a normativa, o sistema do PIX começará a operar oficialmente no dia 3 de novembro, chegando a pleno funcionamento no dia 16 do mesmo mês. Juntamente com a normativa, o Banco Central anunciou um total de 980 instituições financeiras e de pagamento como participantes da etapa de homologação. Da lista, constam não somente os cinco maiores bancos do país como também bancos regionais, digitais, fintechs, arranjos de pagamento e outras modalidades.

Na ocasião, o diretor de Organização do Sistema Financeiro e de Resolução do BC, João Manoel Pinho de Mello, disse que o resultado evidencia o grande interesse do mercado em oferecer esse novo meio de pagamento e parabenizou a todas as empresas.

“As instituições cuja participação é obrigatória demonstraram muito comprometimento em todo o processo de construção do PIX, e aquelas que vieram facultativamente abraçaram o desafio de transformar a indústria de pagamentos”.

### A DESINTERMEDIÇÃO E OS NOVOS MODELOS DE NEGÓCIOS

Entre as transformações que o PIX provocará no mercado, a desintermediação talvez seja o efeito que provoque as mudanças mais traumáticas. Ao falar sobre o assunto no contexto dos 6 Ds da disrupção, o especialista Edson Luiz declarou que, ao usar o cartão de pagamento para fazer uma



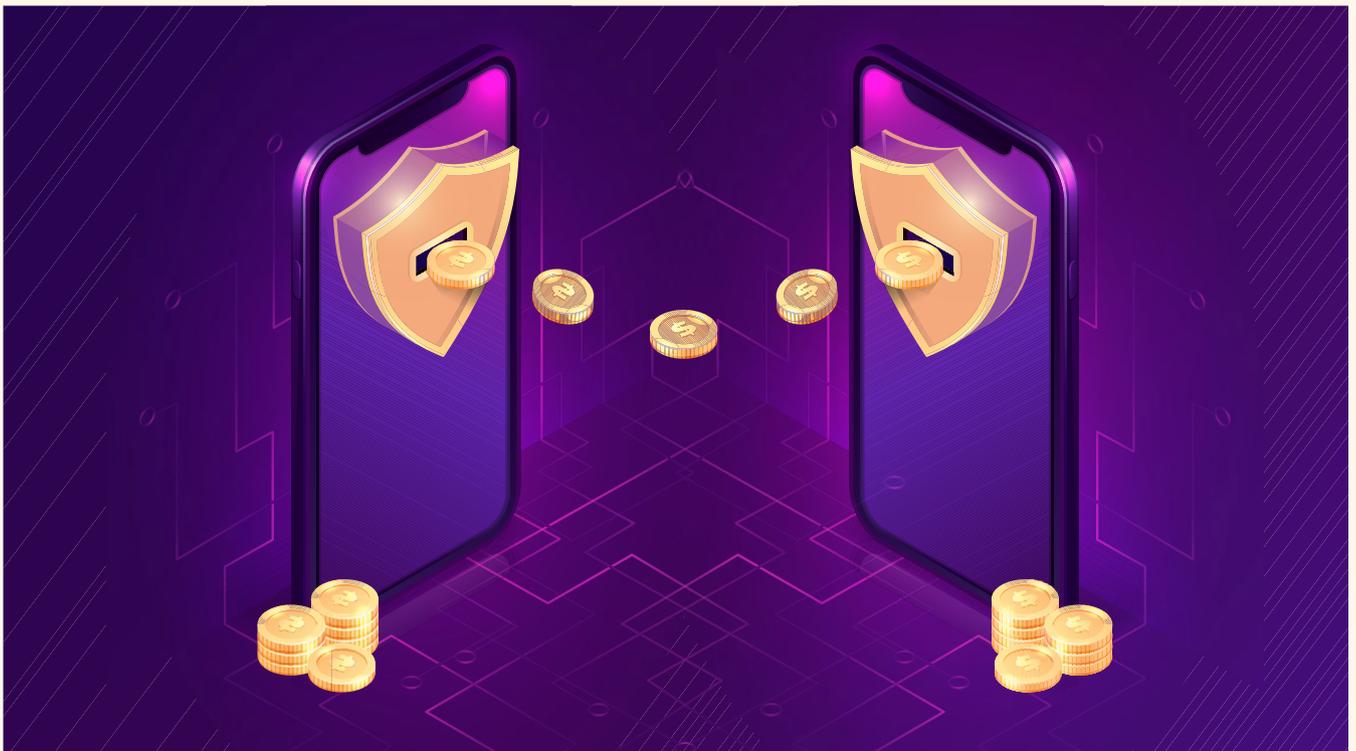
## AS INSTITUIÇÕES CUJA PARTICIPAÇÃO É OBRIGATÓRIA DEMONSTRARAM MUITO COMPROMETIMENTO EM TODO O PROCESSO DE CONSTRUÇÃO DO PIX, E AQUELAS QUE VIERAM FACULTATIVAMENTE ABRAÇARAM O DESAFIO DE TRANSFORMAR A INDÚSTRIA DE PAGAMENTOS

transação no modelo atual, por exemplo, o portador está movimentando uma engrenagem formada por pelo menos 25 empresas que têm de trabalhar antes, durante ou depois do processo para que essa transação ocorra.

Em suas contas, ele menciona uma lista composta de representantes de funções como: fabricante do cartão (1), fabricante do chip que está no cartão (2), operador logístico que entrega o cartão (3), sistema de autenticação para ativar o cartão (4), emissor (5), processador (6), sistema de criptografia para se comunicar com a bandeira (7), bandeira (8), sistema de comunicação da bandeira para falar com o emissor (9), sistema de processamento da bandeira (10), adquirente (11), criptografia do

adquirente (12), sistemas do adquirente (13), fornecedor do terminal (14), fornecedor do sistema que roda no terminal (15), operador logístico do POS (16), manutenção do POS (17), fornecedor de bobina de papel para o POS (18), comunicação do POS com outras áreas (19), chip do POS (20), sistemas de homologação do POS (21), sistema antifraude no POS (22), sistema antifraude do emissor (23), sistemas antifraude do adquirente (24) e padrão EMV (25).

“Mesmo com toda essa complexidade envolvida, temos a percepção de que toda a transação ocorreu em questão de segundos, mas na verdade não foi isso o que aconteceu no que se refere ao pagamento propriamente dito. O que foi efetivado



naquele momento foi apenas uma autorização emitida, mas só no dia seguinte, ou num prazo de trinta dias, no caso do cartão de crédito, é que o dinheiro se moverá efetivamente de uma conta para outra”, explicou.

Segundo ele, isso ocorre porque o sistema brasileiro desvinculou o ato da “liquidação” do momento da “autorização” para dar uma impressão de que ele é mais rápido.

Mas, com a utilização do PIX, isso deixará de ser dessa forma. Como o PIX vai transitar em uma plataforma própria, o dinheiro será realmente transferido de uma conta para outra em questão de segundos e, portanto, estará disponível para quem recebeu poder transferir para outro destino ou utilizar para comprar outra coisa imediatamente.

“Quando isso estiver acontecendo, a maioria dessas empresas citadas no processo do pagamento com cartões não estará mais atuando”, disse.

Embora o mercado ainda esteja num momento de entender e adaptar suas soluções para esse novo cenário, já estão começando a surgir novos modelos. É o caso da SpinPay, fintech que se posiciona como a primeira interface para pagamentos instantâneos do Brasil.

Seu modelo é baseado em uma estrutura que utiliza criptografia e blockchain para transferir de forma imediata o dinheiro do cliente para a conta do varejista.

Com ela, o consumidor pode optar pelo uso da conta do banco, da corretora, da digital wallet ou de qualquer outro lugar que esteja plugado à Spin como local do débito. A solução elimina as dezenas de intermediários que um pagamento com cartão exige. Isso faz com que o custo da transação seja mais baixo e a velocidade da operação seja muito maior.

O CEO da SpinPay, Alan Chusid, comenta que no momento em que o cliente autoriza, o dinheiro é imediatamente enviado para a posse do parceiro varejista. Segundo ele, esse é apenas o começo do que está por vir. “O momento atual é como se fossem os amistosos de preparação. A competição de verdade só vai começar quando todas as regras



Alan Chusid, CEO da SpinPay

## COMO O PIX VAI TRANSITAR EM UMA PLATAFORMA PRÓPRIA, O DINHEIRO SERÁ REALMENTE TRANSFERIDO DE UMA CONTA PARA OUTRA EM QUESTÃO DE SEGUNDOS

estiverem definitivamente estabelecidas e os preços conhecidos”, diz.

O executivo afirma que o PIX na verdade terá uma função parecida com a de um chassi. “Será uma estrutura básica que permitirá que se crie o que quiser para aplicar em cima”, afirma.

Para Boanerges Ramos Freire, o futuro mostra um cenário de convivência entre cartões, mobile e pagamentos instantâneos. Nesse ambiente, os tradicionais plásticos serão puxados principalmente por sua função crédito e embarcados em novas tecnologias, como mobile, QR Code, biometria etc.

“Assim, o pagamento será cada vez mais meio e menos um negócio em si”, conclui. **ABB**

# Open Banking? Pix? Fintechs? Insurtechs?

No **FINANTECH**, o podcast da Cantarino Brasileiro,  
desvendamos conceitos relacionados ao  
universo de finanças e tecnologia.



## FINANTECH

AUMENTE O SOM E ESCOLHA SUA PLATAFORMA PREFERIDA



# O PAPEL DOS BANCOS NA CRISE DA SAÚDE E NA CONTINUIDADE DAS TRANSFORMAÇÕES

Pandemia, pagamentos instantâneos e open banking aceleram a digitalização do setor financeiro

Por Edilma Rodrigues

O presidente da Federação Brasileira de Bancos – Febraban, Isaac Sidney, assumiu o comando da entidade em março, em meio à crise sanitária que acabava de chegar ao país, impondo restrições ao convívio social, demandas de socorro financeiro às empresas e ampliação da oferta de serviços bancários digitais. Com equipes distribuídas e uma série de medidas a serem tomadas tanto em decorrência da pandemia como pelas pautas da Agenda B+ em curso, primordialmente o PIX e o open banking, o executivo conta quais foram seus desafios nesses primeiros meses de sua gestão.

Deste momento tão particular na vida de todos, na visão de Sydney, é possível tirar ensinamentos e antever tendências, como a aceleração e o aprofundamento da digitalização e da utilização dos meios remotos no setor financeiro. Para ele, questões de educação financeira e de inclusão bancária terão papel crescente em nossa sociedade nos próximos anos. “Quando vejo todo esse esforço admirável que o

governo vem fazendo para implementar os programas sociais, penso como teria sido muito mais simples se todas essas pessoas já estivessem bancarizadas.”

**O SENHOR ASSUMIU A FEBRABAN NO FIM DE MARÇO, JÁ EM MEIO À PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS. COMO FORAM ESSES PRIMEIROS MESES À FRENTE DA ENTIDADE E QUAIS DESAFIOS FORAM POSTOS POR ESTA CRISE? QUAIS SÃO SEUS OBJETIVOS À FRENTE DA FEDERAÇÃO?**

Os primeiros meses à frente da Febraban, de fato, foram particularmente desafiadores. Assumimos em um momento sem precedentes na história, com desafios enormes para o país, para o sistema bancário brasileiro e para a própria entidade. Em poucas semanas, organizamos, em parceria com o governo federal e o Congresso Nacional, ações para garantir um bem-sucedido suprimento de crédito para empresas de todos os tamanhos e para o cidadão brasileiro. E tivemos a satisfação de acompanhar ações importantes, que serão sempre

paradigmas para a sociedade. Neste momento tão grave, os bancos brasileiros demonstraram que têm consciência de sua função social, por meio da doação de mais de 2 bilhões de reais em ações humanitárias e para infraestrutura hospitalar, além do seu papel clássico com a renegociação de dívidas e a concessão de créditos até maio num total de 1 trilhão de reais, sem contar a redução do spread nesse período mais agudo da pandemia. Com isso, estamos dando fôlego financeiro necessário para os cidadãos e o setor produtivo passarem essa fase. Nossas ações na Febraban vão continuar nessa direção, ou seja, a de aproximar ainda mais os bancos da população e da economia real, com cada vez mais transparência, estimulando o acesso aos serviços bancários. Há grandes desafios pela frente, mas considero que nos últimos dois meses tivemos uma demonstração clara da nossa disposição em ajudar.



**MUITAS INOVAÇÕES PARA O MERCADO FINANCEIRO ESTÃO NA AGENDA DO BANCO CENTRAL, ALGUMAS COM DATAS PRÓXIMAS PARA SEREM IMPLEMENTADAS. É O CASO DOS PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS, PIX, QUE A FEBRABAN TEM APOIADO. COMO ESTÁ A IMPLANTAÇÃO DESSAS INOVAÇÕES POR PARTE DAS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS E FINANCEIRAS, ASSOCIADAS À FEBRABAN? FORAM NECESSÁRIAS MUITAS ADAPTAÇÕES?**

Como você sabe, a tecnologia já é parte do

negócio bancário, lembrando que os bancos, ao longo dos anos, apresentam um papel de vanguarda no seu uso para os serviços e produtos ofertados aos clientes.

Foi assim com o uso da internet, com a disponibilidade dos serviços nos celulares, uso de chip, de token, captura e emprego de biometria, disponibilidade de serviços nas redes de autoatendimento e diversas outras aplicações já normais no nosso dia a dia.

# SEGURAMENTE, O BRASIL SERÁ O MAIOR PAÍS A IMPLEMENTAR O USO DE PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS NO MUNDO. ESSE PRODUTO SERÁ UM FATOR DE TRANSFORMAÇÃO PARA OS PRÓXIMOS ANOS, COM CUSTO REDUZIDO E CONVENIÊNCIA PARA O CLIENTE

O PIX já está em fase de desenvolvimento e testes e a indústria bancária estará pronta para oferta de diversos casos de uso em novembro deste ano. Seguramente, o Brasil será o maior país a implementar o uso de pagamentos instantâneos no mundo. Esse produto será um fator de transformação para os próximos anos, com custo reduzido e conveniência para o cliente, sendo uma ferramenta importante para consolidar o nível de bancarização da população.

Acredito que a maior adaptação que tivemos de fazer foi manter o engajamento das equipes em um ambiente de trabalho remoto e com tantas prioridades necessárias neste momento de enfrentamento da pandemia.

Ao longo das últimas semanas, as equipes de tecnologia e produtos fizeram um enorme esforço para, de um lado, oferecer os ajustes necessários nos processos e produtos e, de outro, não perder o foco nos projetos estruturais de longo prazo, como o PIX.

**COM O PIX, OS PARTICIPANTES – FINTECHS, INSTITUIÇÕES DE PAGAMENTO EM GERAL E OUTROS PLAYERS – TERÃO CONDIÇÕES MAIS EQUÂNIMES NO MERCADO DE PAGAMENTOS. COMO OS INCUMBENTES ESTÃO SE PREPARANDO PARA MAIS ESSA CONCORRÊNCIA? QUAIS ESTRATÉGIAS OS BANCOS E A ENTIDADE PERCEBEM COMO PROFÍCUAS PARA MANTER SEUS ATUAIS CLIENTES E CONTINUAR A AUMENTAR SUA BASE?**

Em primeiro lugar, é importante dizer que o uso de pagamentos instantâneos é fundamental para o cliente, que está acima de tudo. Nos dias atuais, já temos mensagens instantâneas, vídeos instantâneos. E por que não termos pagamentos instantâneos, disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana?

Realizar transações em menos de dez segundos já é uma necessidade da sociedade.

Em segundo lugar, a indústria bancária sempre foi favorável à competição, estimulando que novos participantes possam atuar no mercado brasileiro de forma isonômica com os bancos incumbentes. As condições para novos entrantes sempre foram equânimes, sem barreiras.

O setor bancário é um setor de capital intensivo, que requer investimentos elevados e, muitas vezes, com retornos de longo prazo, mas isso não quer dizer que as condições de competição não sejam equânimes no Brasil. A necessidade de elevados volumes de capital é assim, no Brasil e no mundo, mas graças a esses elevados requerimentos é que temos um setor saudável, que consegue superar crises mundiais, como a que estamos atravessando.

Um modelo de pagamentos barato, seguro e conveniente trará maior eficiência ao setor como um todo, permitindo ao cliente menor movimentação de numerário, maior uso da tecnologia e mais segurança nas suas transações. Não vemos motivos para não incentivar esse modelo de pagamento.

**OUTRA INOVAÇÃO EM ANDAMENTO É O OPEN BANKING, CUJA PRIMEIRA DAS QUATRO FASES DE IMPLANTAÇÃO ESTÁ PREVISTA PARA 30 DE NOVEMBRO. QUAIS SÃO OS DESAFIOS DA ENTIDADE E DE SEUS ASSOCIADOS PARA O COMPARTILHAMENTO DOS DADOS RELATIVOS AOS CANAIS DE ATENDIMENTO E A PRODUTOS E SERVIÇOS DE VAREJO DISPONÍVEIS PARA A CONTRATAÇÃO DOS CLIENTES? ALÉM DAS DIRETRIZES DE SEGURANÇA ESTIPULADAS PELO BC, HÁ OUTROS CUIDADOS PARA PROTEGER OS DADOS DOS CLIENTES?**

O open banking ainda está em seu estágio preliminar de definições. A Febraban já havia iniciado seus trabalhos em 2018, com a contratação de equipes especializadas e montagem de times internos para domínio profundo no assunto. Arriscaria dizer que atualmente temos a equipe mais bem preparada em open banking do Brasil trabalhando de forma muito bem coordenada na Febraban.

O grande desafio é, no tempo previsto na regulamentação do Banco Central, construir um ecossistema robusto, confiável e que seja transformacional para o setor bancário no Brasil. Já aprendemos bastante com os casos de uso, predominantemente Reino Unido e Austrália, e acreditamos que o setor fará contribuições propositivas ao longo do tempo.

Também buscamos preservar a segurança e a confiabilidade do sistema, especialmente neste momento, em que estamos trabalhando na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados. Apesar de o setor bancário ser uma atividade regulada e supervisionada, e de termos historicamente uma estrutura robusta de proteção de dados, há necessidade de alguns ajustes à luz da regulação nova. Todas essas frentes precisam caminhar juntas, sem perder o foco na sustentabilidade do projeto a longo prazo.

#### **COMO A FEBRABAN ESTÁ SE PREPARANDO PARA AS NOVAS FASES DE IMPLEMENTAÇÃO DO OPEN BANKING E QUAIS OS PRINCIPAIS PASSOS A SEREM DADOS NO ATENDIMENTO E COMPLIANCE A ELAS?**

Acredito que não somente o setor bancário como todos os participantes terão um grande desafio para implementar as fases subsequentes, dado que o programa no Brasil apresenta um escopo maior que outros países e um prazo menor. De outro lado, temos a vantagem de aprender com quem já passou por isso, ganhando tempo e atuando antecipadamente nas questões mais complexas. Como disse antes, estamos nos preparando já há algum tempo.

Temos estruturas internas dedicadas de forma exclusiva para isso, equipes dos bancos altamente qualificadas dando o apoio técnico, uma consultoria internacional em contato constante com os escritórios de Londres, Austrália, Estados Unidos e

Europa, trazendo até nós todo o conhecimento e suporte necessário. Se observarmos os investimentos que a Febraban já realizou ao longo dos dois últimos anos, ficam claros sua proatividade e seu conhecimento do assunto.

Além disso, outras áreas dos bancos darão suporte para esse trabalho, como as de compliance, jurídica, de prevenção às fraudes, de produtos e de segurança da informação. Temos muito interesse em que o open banking funcione como desenhado. Afinal, os bancos serão os maiores usuários do sistema e poderão ofertar novos produtos e serviços para seus clientes.

#### **EM DECORRÊNCIA DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS, O SETOR FOI DESAFIADO A DISPONIBILIZAR MAIS SERVIÇOS EM CANAIS DIGITAIS. COMO O SENHOR VÊ ESSE NOVO CONTEXTO, SUAS IMPLICAÇÕES E RESULTADOS? PODEMOS DIZER QUE O DIGITAL SERÁ O “NOVO NORMAL” E QUE A ADESÃO A ELAS DEVE AUMENTAR DE MANEIRA SIGNIFICATIVA?**

É admirável a forma como os bancos reagiram prontamente à pandemia. O primeiro grande desafio foi colocar um efetivo significativo de funcionários em trabalho remoto, sem perder produtividade e engajamento. Rapidamente passamos para uma segunda fase, que foi a manutenção dos serviços por meio dos canais digitais, sem nenhum incidente

**TEMOS MUITO INTERESSE EM QUE O OPEN BANKING FUNCIONE COMO DESENHADO. AFINAL, OS BANCOS SERÃO OS MAIORES USUÁRIOS DO SISTEMA E PODERÃO OFERTAR NOVOS PRODUTOS E SERVIÇOS PARA SEUS CLIENTES**

por conta do aumento da demanda e, finalmente, revisamos processos e produtos, aumentando ainda mais a oferta desses serviços. Importante destacar que o setor bancário no Brasil já contava com uma quantidade de produtos e serviços nos canais digitais – terminais de autoatendimento, celular e internet – muito maior que qualquer outro país no mundo, o que acabou viabilizando a migração desses clientes do mundo físico para o mundo digital.

Adicionalmente, a Febraban e os bancos associados, sensíveis ao momento que estamos atravessando, intensificaram a comunicação incentivando seus clientes e usuários a utilizarem os canais digitais, como forma eficaz de manter o isolamento social.

Vemos esse contexto como uma mudança de atitude por parte do cliente e acreditamos que, ao utilizarem os canais remotos, eles devem incorporar esse novo comportamento ao seu dia a dia e passar a priorizar as transações digitais como seu principal canal de atendimento e de transações.

**A CONCESSÃO DE CRÉDITO TEM SIDO BASTANTE DEBATIDA NESTA CRISE, ESPECIALMENTE PARA OS PEQUENOS EMPREENDEDORES. SEGUNDO ALGUMAS**

**A FEBRABAN E OS BANCOS ASSOCIADOS, SENSÍVEIS AO MOMENTO QUE ESTAMOS ATRAVESSANDO, INTENSIFICARAM A COMUNICAÇÃO INCENTIVANDO SEUS CLIENTES E USUÁRIOS A UTILIZAREM OS CANAIS DIGITAIS, COMO FORMA EFICAZ DE MANTER O ISOLAMENTO SOCIAL**

**PESQUISAS, CERCA DE 80% DESSES EMPRESÁRIOS NÃO TIVERAM SUCESSO NA OBTENÇÃO DE CRÉDITO PARA SUA SOBREVIVÊNCIA DESDE O INÍCIO DA PANDEMIA. QUAIS AÇÕES DE APOIO ESTÃO SENDO PENSADAS PELA FEBRABAN E PELOS BANCOS PARA ATENDER A ESSA DEMANDA? AS ATUAIS BALIZAS, COMO SCORE, RENDIMENTO, ESTAR OU NÃO NEGATIVADO, PODEM SER FLEXIBILIZADAS?**

Os números oficiais do Banco Central mostram um expressivo crescimento, da ordem de 37%, das concessões de crédito para as empresas nos meses de março e abril, ante o mesmo bimestre de 2019. Isso representa um volume de 379,4 bilhões de reais de concessões no período, superior em cerca de 101,9 bilhões de reais aos meses de março e abril de 2019. O capital de giro, linha mais demandada nesta crise, mostrou crescimento de 132%. Se considerarmos as informações até o dia 22 de maio, o volume de concessões de crédito para as empresas desde o mês de março chega a 521,6 bilhões de reais. Além do aumento das concessões, houve queda de 1,2 ponto porcentual da taxa média de juros nas operações com recursos livres para as empresas entre os meses de fevereiro a abril.

Esses números mostram o importante papel que vem sendo desempenhado pelo setor bancário na atual crise como agente mitigador de risco, canalizando recursos para milhares de empresas atravessarem esse período de dificuldade. Vale citar que tal elevação das concessões e queda dos juros aconteceu em um cenário altamente incerto para as instituições financeiras, que tiveram aumento do custo de captação e da inadimplência.

Esse crescimento da inadimplência, que deve se acelerar nos próximos meses, é o que explica o expressivo aumento das provisões para os créditos inadimplidos que os principais bancos já mostraram na divulgação de seus balanços referentes ao primeiro trimestre.

As pequenas e médias empresas têm dificuldades maiores e demandam atenção especial. É natural que, em cenários de crise, as empresas de pequeno porte acabem sofrendo mais, já que de forma geral contam com menos reservas financeiras e menor

capacidade de prover garantias quando comparadas com as de grande porte.

Em segundo lugar, a maior parte delas está no setor da economia mais afetado pela estratégia de distanciamento social, que é o de serviços. Por conta disso, a demanda dessas empresas por crédito se multiplicou, segundo estimativas, para cerca de cinco vezes o seu nível normal. Assim, infelizmente, mesmo com o aumento expressivo nas concessões, não foi possível atender a toda essa demanda.

É por conta desse forte aumento da demanda e do risco implícito no segmento que em praticamente todos os países vem ocorrendo um expressivo aporte de recursos públicos para esse setor. E aqui estamos indo na mesma direção, em alguns casos até com modelos mais avançados de cooperação entre os setores público e privado. Acredito que estamos avançando. Apesar das dificuldades, temos no Brasil um Banco Central e um setor bancário que estão entre os que reagiram de forma mais rápida e efetiva para debelar os impactos da crise sobre a economia.

#### **COMO A FEBRABAN ENXERGA O FUTURO DO SETOR PÓS-PANDEMIA? QUAIS LIÇÕES O MERCADO DEVE TIRAR DESTE MOMENTO? E QUAL É A SUA VISÃO PESSOAL A ESSE RESPEITO?**

Embora ainda seja um pouco cedo para conclusões definitivas, acho sim que já podemos tirar alguns ensinamentos desta crise. O primeiro é o reconhecimento do acerto da decisão que os reguladores mundiais (incluindo os brasileiros) tomaram após a crise de 2008 de fortalecer a base de capital, de liquidez e operacional dos bancos em praticamente todas as jurisdições. Estamos passando por uma crise dessa proporção, e o sistema bancário vem, como dizemos, sendo parte da solução e não do problema, fornecendo crédito para as empresas, mantendo o funcionamento praticamente pleno do sistema de pagamentos e permitindo que empresas e famílias adotem a política de distanciamento social sem problemas de continuidade em seus negócios e em suas vidas financeiras.

## **ESTAMOS PASSANDO POR UMA CRISE DESSA PROPORÇÃO, E O SISTEMA BANCÁRIO VEM, COMO DIZEMOS, SENDO PARTE DA SOLUÇÃO E NÃO DO PROBLEMA**

A segunda é que a tendência de digitalização e utilização dos meios remotos no setor financeiro deve se acelerar e se aprofundar. O setor financeiro, em especial no Brasil, sempre esteve na vanguarda da incorporação da tecnologia para melhorar o funcionamento de suas operações e para dar mais conforto a seus clientes e esta crise mostrou o acerto da decisão. Acredito que nos próximos anos veremos um aprofundamento dessa tendência, com mudanças ainda mais intensas no modelo de negócio bancário, em particular na sua interação com os clientes.

Em terceiro, temos as questões da sustentabilidade e do meio ambiente que chegaram ao setor bancário e devem ganhar relevo nos próximos anos. A questão da sustentabilidade, em suas muitas dimensões, será uma variável cada vez mais importante na tomada de decisão dos bancos para concessão de crédito e alocação de investimentos.

Por fim, mas não menos importante, eu pessoalmente acho que as questões de educação financeira e de inclusão bancária terão papel crescente em nossa sociedade nos próximos anos. Quando vejo todo esse esforço admirável que o governo vem fazendo para implementar os programas sociais, penso como teria sido muito mais simples se todas essas pessoas já estivessem bancarizadas. Essa é uma tarefa de todos nós, bancos privados, públicos e reguladores. Todos nós, e principalmente o país, temos muito a ganhar com essa agenda positiva de educação financeira e de bancarização. **ABB**

# MOBILE BANKING decola e bancos focam em estratégias digitais, sem perder de vista as mudanças nos **MEIOS DE PAGAMENTO**

DAS TRANSAÇÕES BANCÁRIAS REALIZADAS, 44% SÃO PELO MOBILE BANKING, O QUE LEVA AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS A BUSCAR TECNOLOGIAS PARA APRIMORAR O ATENDIMENTO. MAS A PRIORIDADE MÁXIMA É ACOMPANHAR A EVOLUÇÃO DOS PAGAMENTOS

Por Edilma Rodrigues

Fonte dos gráficos: Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2020



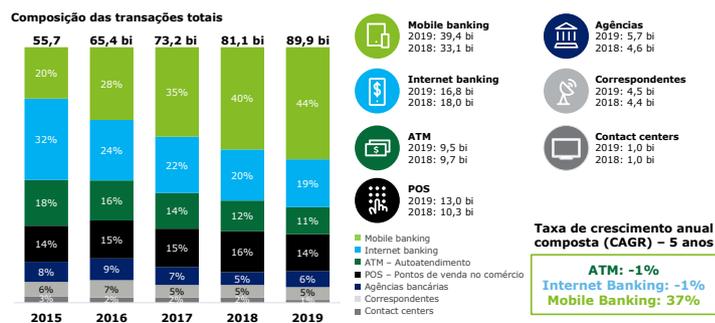
**S**e em 2018 os números apontavam para a consolidação das transações bancárias no celular, em 2019 eles não deixaram a menor dúvida: 6,3 bilhões a mais. Das 89,9 bilhões de operações contabilizadas em todos os canais no ano passado, 39,4 bilhões, ou seja, 44% do total, foram pelo mobile banking. E sua taxa de crescimento anual composta (CAGR) dos últimos cinco anos foi de 37%. Apenas para comparação, essa mesma taxa, tanto nos ATMs como no internet banking, foi de -1%.

Os dados são da Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2020 (ano-base 2019), que está em sua 28ª edição e é realizada pela Deloitte. Uma das novidades do levantamento deste ano foi que, além da participação de 22 bancos, que representam 90% dos ativos do setor no Brasil, na sua fase qualitativa entrevistou dez executivos da área de tecnologia bancária. Desse modo, o relatório incluiu opiniões quanto às prioridades estratégicas, open banking, PIX – pagamentos instantâneos – e as novas fronteiras tecnológicas, como a inteligência artificial, com foco na conveniência para o cliente e na oferta de novos modelos de atendimento.

## RANKING DE PRIORIDADES

O lançamento de novos produtos e a expansão de novas tecnologias são as prioridades estratégicas dos bancos. Em primeiro lugar, estão os meios de pagamento, notadamente pelas inovações em curso, conduzidas pelo Banco Central, como PIX e open banking. Na agenda, também figuram a preocupação com o crédito mais barato e a abertura de

As operações via Mobile Banking podem representar em breve, a metade das transações bancárias; Agências mantêm o patamar de participação



conta, que em 2019 registrou 66% de adesão por celular.

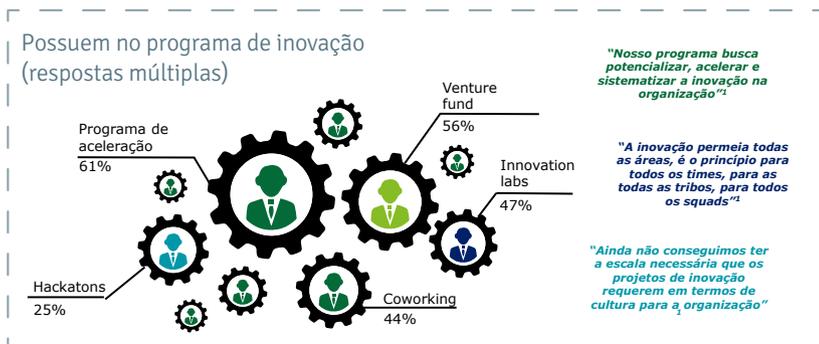
Praticamente todas as instituições financeiras têm iniciativas voltadas à inovação e metade delas possui três ou mais estruturas com esse objetivo. Sessenta e um por cento investem em programas de aceleração, 56% em fundos de risco e 47% em laboratórios de inovação.

Outro caminho apontado para a inovação é a colaboração dos bancos com startups, fintechs e big techs, sendo que 26% das instituições afirmaram ter mais de vinte parceiros.

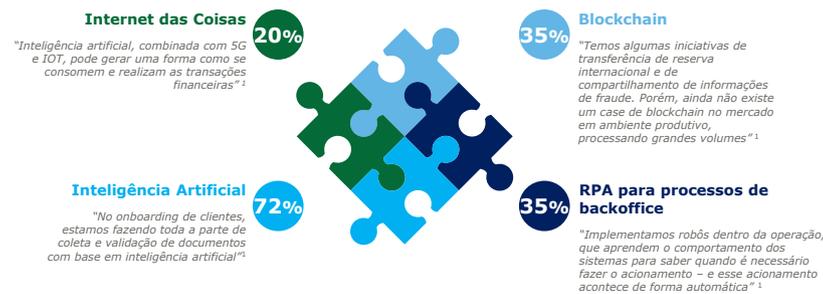
## INVESTIMENTOS EM NOVAS TECNOLOGIAS

Os investimentos em novas tecnologias atingem novas fronteiras em serviços financeiros, com destaque para a inteligência artificial, mencionada por 72% dos entrevistados, que estudam como usá-la no onboard de clientes.

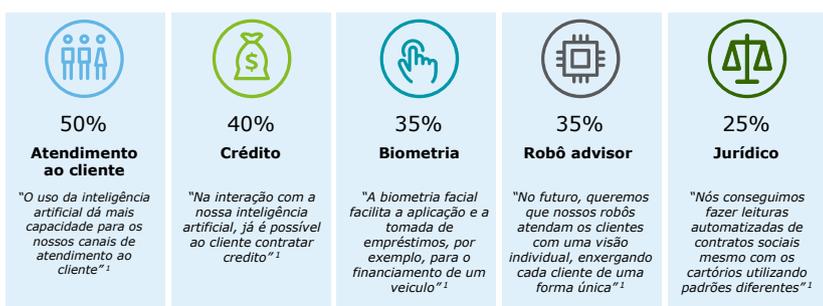
O objetivo dos bancos ao apostarem em IA é levar conveniência aos clientes e chegar a um atendimento individualizado e customizado. Deles, 50% acreditam que a tecnologia propicia mais capacidade aos canais e 40% confiam em sua eficiência na contratação de crédito.



### Investimentos em novas tecnologias (respostas múltiplas)



### Prioridades dos investimentos em IA (respostas múltiplas)



"Estamos mais próximos da individualização e da customização do atendimento"<sup>1</sup>

## INOVAÇÃO E A MUDANÇA DE HÁBITOS DOS CLIENTES

As facilidades de fazer transações por apps, com leitor de código de barras e de QR Code e mesmo depósito virtual em cheque com a câmera do celular, que registrou aumento de 327% de 2018 para 2019, mostram que o uso crescente do mobile banking não é apenas uma tendência, mas aponta para mudanças de hábitos dos clientes. Tanto que

### O Mobile Banking registra crescimento em todos os tipos pesquisados de transações

Em milhões de transações	Mobile			Internet		
	2018	Δ	2019	2018	Δ	2019
Saldo e extratos	22.176	23%	27.331	5.571	-7%	5.195
Consulta de investimento	86	59%	137	22	98%	43
Contratação de investimento	16	114%	35	31	54%	48
Transferência / DOC / TED	894	43%	1.280	601	-7%	561
Contratação de crédito	359	47%	528	87	91%	166
Contratação de seguros	0,45	133%	1,0	0,4	359%	2,0
Depósito (cheque virtual)	1,8	327%	7,7	n.d.		n.d.
Pagamento de contas	1.625	39%	2.257	1.604	2%	1.630

as operações com movimentação financeira no smartphone tiveram 41% de incremento e todas as transações pesquisadas avançaram no período: contratação de investimento (alta de 114%); tomada de crédito (+47%); transferências, DOCs e TEDs (+43%); pagamento de contas (+39%) e contratação de seguros (+133%).

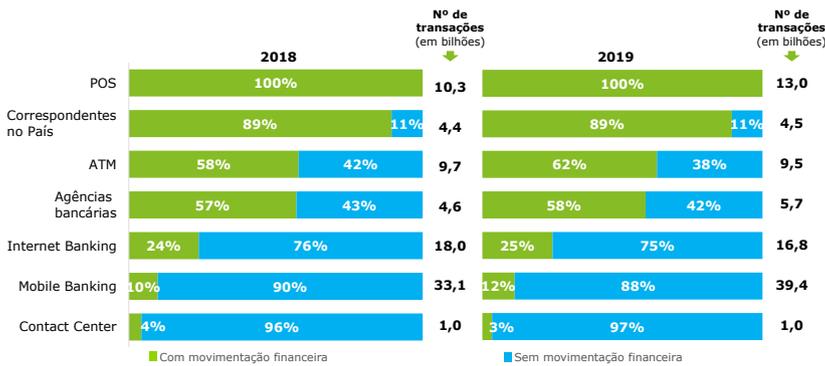
Além disso, houve migração de operações sem movimentação financeira dos ATMs (-4%) e do internet banking (1%) para o smartphone. Os ATMs perderam para o mobile banking uma quantidade razoável de transferências (-13%) e de pagamentos de contas (-13%), em 2019. Em menor porcentual (-1% em ambas as operações), os usuários optaram por esse tipo de transação no celular, em vez de irem às agências. Segundo o diretor setorial de tecnologia e automação bancária da Febraban, Gustavo Fosse, a redução do uso de ATMs se dá pelo fato de essas operações poderem ser feitas com mais conveniência no mobile banking.

### CONTAS ATIVAS CRESCEM 34%

O número de contas ativas no mobile banking, considerando as que tiveram pelo menos uma transação em seis meses, cresceu 34%, de 2018 para 2019, com a adesão de pessoas jurídicas, que somaram 4,8 milhões, das quais 14% são MEIs – Microempreendedor Individual. Para Fosse, o mobile banking se transformou em uma expressiva porta de entrada para a inclusão financeira de milhões de brasileiros, pela possibilidade de se carregar no bolso e acessar, em qualquer hora ou local, serviços antes restritos a agências bancárias.

Em todos os canais, as contas correntes ativas somaram 148 milhões e

Operações sem movimentação financeira migraram dos ATMs e do Internet Banking para o Mobile Banking; agências bancárias mantêm a composição



Heavy users já representam 51% do total de contas neste canal



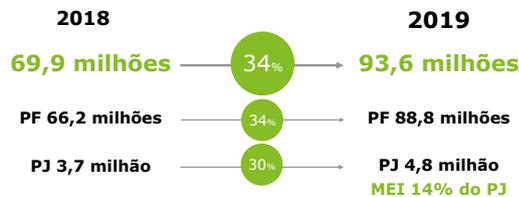
**51%** das contas mobile são de heavy users em 2019



**18%** das contas internet são de heavy users em 2019

heavy users, que fazem mais de 80% das transações nesse canal e são maioria dos seus usuários (51%).

O número de contas ativas com Mobile Banking cresceu 34% em 2019; e as pessoas jurídicas também aderem ao canal na mesma proporção



as contas poupança, 160 milhões, o que denota um crescimento em relação ao levantamento de 2018, de 13% e 4%, respectivamente. O número de clientes PJ cresceu 9% no período e atingiu a casa dos 240,7 milhões, dos quais 16% são MEIs.

## MAIS DE 80% DAS TRANSAÇÕES MÓVEIS SÃO FEITAS POR HEAVY USERS

Pela primeira vez, a pesquisa da Febraban-De-Loitte inclui dados sobre login nas contas por meio do celular. Os clientes acessam o mobile banking, em média 23 vezes por mês, contra 40, dos chamados

Cliente Mobile Banking acessa o seu banco, em média, 23 vezes por mês. Heavy users acessam 40 vezes

Média de logins no mobile banking# em 2019



Média mensal de logins indica uso praticamente diário do mobile banking

## ONBOARD NO CELULAR CRESCE 66%

No total, 6,5 milhões de pessoas abriram conta pelo smartphone em 2019, crescimento de 66% na comparação com o ano anterior. Apesar de em termos percentuais a abertura de conta pelo internet banking ter crescido quase o dobro do mobile (121%), numericamente o canal é usado para esse fim sete vezes menos, com 935 mil contas abertas no ano passado.

A abertura de contas pelos canais digitais continua a expandir, com crescimento de 66% no Mobile Banking e 121% no Internet Banking

Contas abertas pelo mobile banking# Contas abertas pelo internet banking#



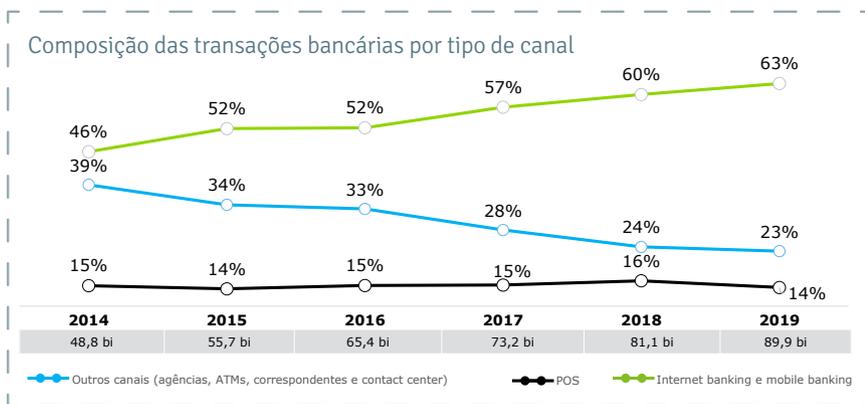
6,5 milhões em 2019  
3,9 milhões em 2018



935 mil em 2019  
423 mil em 2018

## DE CADA DEZ TRANSAÇÕES, MAIS DE SEIS SÃO NO CELULAR

As últimas edições da pesquisa revelam uma mudança de comportamento do consumidor.



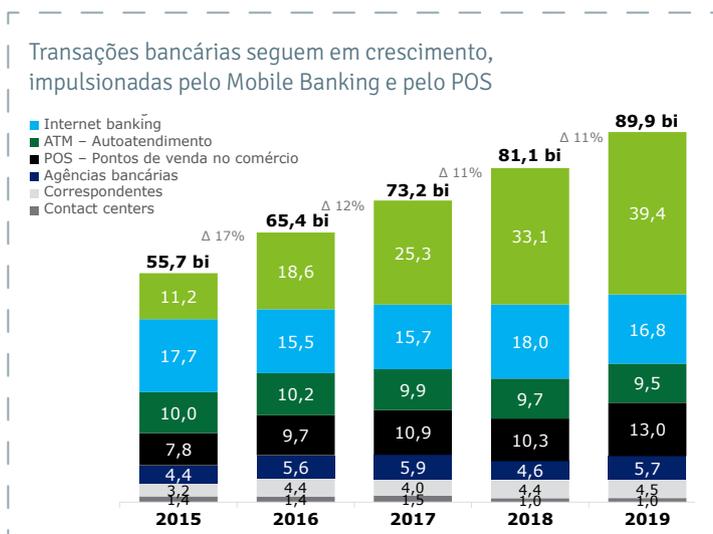
Atualmente, 63% das operações bancárias são feitas pelos meios digitais – internet banking e mobile banking –, porcentual que era de 46% em 2014. Fosse salienta que os clientes querem serviços nos canais digitais. Hoje, segundo a Febraban, praticamente todas as operações bancárias podem ser feitas de forma eletrônica.

### CANAIS DIGITAIS: 86% DAS OPERAÇÕES SEM MOVIMENTAÇÃO FINANCEIRA

O mobile banking e o internet banking juntos representam 86% das 55 bilhões de transações sem movimentação financeira, em 2019. Nos outros canais – agências, ATMs, correspondentes e contact center –, essas operações somaram 7,5 bilhões, 14% do total.

### TRANSAÇÕES NOS POSs CRESCEM QUASE 21%

O crescimento de 11% no montante das transações bancárias no ano passado foi impulsionado



pelo mobile banking, como vimos, e pelos POSs – pontos de venda no comércio –, que passaram de 10,3 bilhões, em 2018, para 13 bilhões, em 2019, incremento de 20,8%.

As transações com movimentação financeira também cresceram em POSs (37%), na comparação anual. A participação dos canais tradicionais – agências, correspondentes, ATMs e contact centers – chegou a 38% em 2019 e continua a decrescer, ano a ano. Era 47% em 2015 e 41% em 2018. O mobile e o internet banking mantêm os 25% de participação, registrados em 2018.

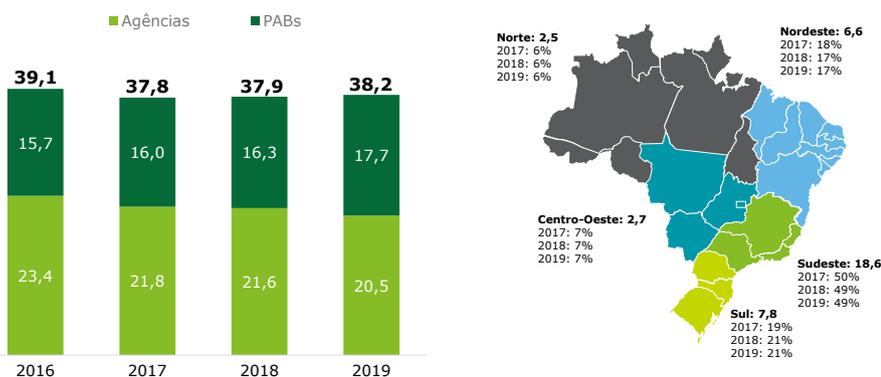
### MUNDO FÍSICO: AGÊNCIAS E PABS

O número de agências, afirma Fosse, manteve-se estável, bem como sua distribuição pelo país. As transações bancárias realizadas nesses locais e em postos de atendimento bancário – PABs – cresceram, de 2018 para 2019, de 4,6 para 5,7 bilhões, e sua participação no volume total permaneceu estável, em 6%. Na pesquisa anterior, era 5%. As operações sem movimentação financeira também se mantiveram muito próximas às de 2018, 42%. Da mesma forma que as com movimentação: 58%. Já o pagamento de contas e transferências teve recuo de -1% e -2%, respectivamente. E a contratação de crédito, alta de 4.

Apesar do aumento de 253% na contratação de seguros em canais digitais, 88% dessas operações foram contratadas em agências, ATMs e correspondentes bancários. Segundo Fosse, as agências são procuradas pelos clientes para realizar operações mais estruturadas e mais complexas ou para obter consultoria.

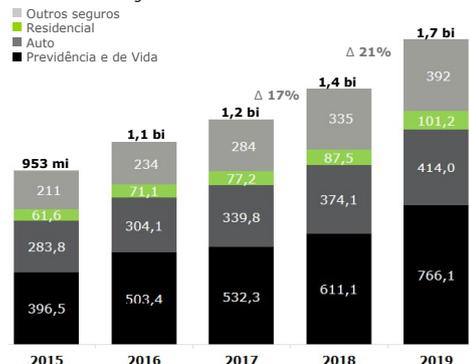
Dos cerca de 171 mil caixas eletrônicos dos 22 bancos ouvidos na pesquisa, 88% são adaptados para pessoas com deficiência física, contra 85,2% em 2018.

Os Bancos têm investido na atualização e na reconfiguração da rede de agências, mudando os arquétipos



As operações de contratação de seguros realizadas por meio dos canais digitais cresceram 253% em 2019, chegando a 12% do total

**Tipos de seguros contratados pelo conglomerado bancário em milhões de seguros**



**Total de seguros contratados por correntistas em canais digitais**



## INVESTIMENTO DE BANCOS EM TECNOLOGIA CRESCE 48% EM 2019

O orçamento dos bancos para tecnologia cresceu 24% e os investimentos feitos pelo setor bancário nessa área cresceram 48% em 2019, em comparação com o ano anterior. O orçamento total chegou a 24,6 bilhões de reais, somados aos gastos do setor em TI, que tiveram alta de 14%. “Os investimentos passaram de 5,8 bilhões de reais para 8,6 bilhões, enquanto as despesas cresceram de 14 bilhões para 16 bilhões”, assinala a Febraban, que ressalta: “A indústria bancária segue como o maior investidor privado em tecnologia, no Brasil e no mundo”.

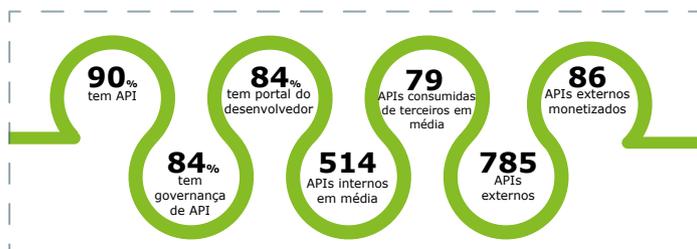
## SETOR INVESTE PESADO EM SOFTWARE

As despesas e investimentos das instituições financeiras em software somaram 13,2 bilhões

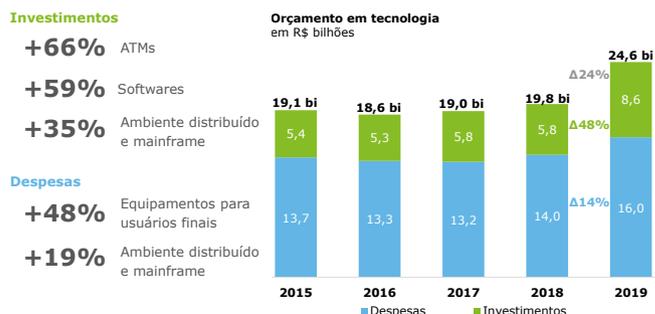
de reais, o que representa 54% do total de 24,6 bilhões. Segundo o estudo, os investimentos em software e hardware cresceram, respectivamente, 58% e 38% em 2019 em relação ao ano anterior – um aumento maior que o das despesas. Fosse explica que houve um aumento forte na contratação de serviços, como cloud, que entram como despesas. **ABB**

## OPEN BANKING JÁ É REALIDADE

A Deloitte quis saber como anda a preparação do setor para o open banking e constatou que os bancos vêm fazendo a lição de casa. Mais que isso, “ecossistemas abertos, de certa forma, já são uma realidade no mercado, mas podem ser exponencializados com o open banking”, diz no relatório. Dos bancos, 35% têm seus produtos distribuídos pelos parceiros e 33% distribuem produtos de parceiros. Noventa por cento têm APIs – interface de programação de aplicativos – e 84% têm portal para desenvolvê-las.



Orçamento dos Bancos para tecnologia cresceu 24% em 2019 (comparação 2018). Destaque é o crescimento em investimentos



CLAUDIO GUIMARÃES, ABBC

# O MERCADO FINANCEIRO ESTÁ PRESTES A DAR UM SALTO QUÂNTICO

Pagamentos instantâneos e open banking vão aumentar a competição, e a pandemia, ao expor deficiências como os 60 milhões de brasileiros invisíveis, terá mudado para sempre a forma de prestar serviços bancários

Por Edilma Rodrigues

**A** Associação Brasileira de Bancos (ABBC) agrega bancos, especialmente bancos médios e financeiras. E recentemente acrescentou novos atores do setor de serviços financeiros ao seu quadro de associados. O diretor executivo da organização, Claudio Guimarães, fala sobre como essa pluralidade de atores fomenta o compartilhamento de diferentes experiências e pontos de vista, o que fortalece o ecossistema e estimula a competição.



Para o executivo, os pagamentos instantâneos e o open banking vão fazer o Brasil ter novamente um papel mais significativo e estar na fronteira tecnológica no mercado financeiro mundial. Por sua vez, segundo ele, a crise do novo coronavírus escancarou deficiências do setor, como a exclusão financeira de 60 milhões de brasileiros, invisíveis antes do cadastramento para o auxílio emergencial do governo, o que desafia o setor quanto à inclusão dessas pessoas e sua educação financeira.

Os serviços bancários tiveram de se adaptar ao isolamento social, algo sem volta, segundo Guimarães.

### **ESTÁ NA PAUTA DA ABBC INCORPORAR NOVOS ATORES DO MERCADO FINANCEIRO, COMO AS FINTECHS. EM QUE PONTO SE ENCONTRA ESSE PROCESSO E QUAL É A ESTRATÉGIA DA ENTIDADE?**

A ABBC passou, nos últimos dois anos e meio, por uma transformação intensa, que culminou com a associação de todas as instituições de ponta, em termos tecnológicos, como a XP Investimentos, o C6 Bank, quando foi lançado, e o Nubank. Além de outros que já eram associados e se transformaram: Inter, BS2, Banco Pan, Agibank. Somos a casa dos bancos digitais, lembrando que todos os bancos vão ser digitais num futuro próximo, porque essa é a condição para a prestação de serviços bancários de qualidade.

Em março deste ano, nosso conselho aprovou a entrada de sociedades de empréstimo entre pessoas (SEPs), sociedades de crédito direto (SCDs), que surgem com um novo modelo de empréstimo, e instituições de pagamento (IPs).

Iniciamos 2020 com 82 instituições associadas e chegamos ao segundo semestre com 89 e mais três em processo de afiliação. Entre elas, estão três bancos de desenvolvimento, os três maiores bancos americanos, três instituições chinesas, financeiras, bancos de nicho, que atuam com crédito consignado. Além dos dois maiores bancos cooperativos do país, entre outras cooperativas. Essa pluralidade, que não existe em nenhuma outra associação do mercado financeiro, é construtiva e permite compartilhar conhecimento sob diversos pontos de vista, o que nos torna mais fortes.

Sempre vimos as fintechs como parceiros e feeders, não como instituições que competem com os associados. Eles, inclusive, implementaram muitos projetos desenvolvidos por fintechs.

**O MERCADO FINANCEIRO VIVE UM MOMENTO DE INOVAÇÕES, TANTO PELA ENTRADA DE NOVOS PLAYERS COMO PELO AVANÇO DAS TECNOLOGIAS**

### **E PELA MUDANÇA DE HÁBITO DAS PESSOAS. QUAL É A AGENDA DA ABBC PARA ACOMPANHAR ESSAS EVOLUÇÕES E GARANTIR A REPRESENTATIVIDADE DAS PAUTAS DOS ASSOCIADOS JUNTO AO BANCO CENTRAL?**

A orientação do presidente da ABBC, Ricardo Gelbaum, sempre foi sobre a postura propositiva da associação em relação ao regulador, ao Fundo Garantidor de Créditos (FGC), à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) e a todos os órgãos que regulamentam o sistema financeiro. Quando levamos uma demanda, crítica ou sugestão, elas sempre têm atrelada uma solução. Como fizemos, em dezembro de 2017, sobre os normativos de abertura de conta corrente, que são dos anos 1990. Levamos ao BC diversas sugestões para modernizá-los. Em 1995, fazia sentido pedir para uma empresa seu endereço comercial. Qual é o endereço comercial de um motorista do Uber? Várias profissões e atividades surgiram e demandaram ajustes. Nossa área de assessoria econômica analisa todo o arcabouço regulatório para propor a modernização da regulação, mantendo a segurança, para que os associados possam ser mais competitivos.

Projetos como a interoperabilidade de ATMs, o gateway de arrecadação, transformação digital, open banking e PIX são exemplos dessa postura e estão alinhados com a Agenda BC# e projetos estruturantes, que vão permitir que tenhamos um novo avanço.

O mercado financeiro era um até 2002, quando foi implementado o Sistema de Pagamentos

**INICIAMOS 2020  
COM 82 INSTITUIÇÕES  
ASSOCIADAS E CHEGAMOS  
AO SEGUNDO SEMESTRE  
COM 89 E MAIS  
TRÊS EM PROCESSO  
DE AFILIAÇÃO**

Brasileiro, que era tão bom quanto os sistemas de pagamento do mundo, ou até melhor. O SPB trouxe segurança, permitiu que atravessássemos todas as crises nos últimos dezoito anos. Com o open banking e o PIX, o mundo esteve à frente do mercado financeiro nacional, mas, em novembro, com o PIX, e, em outubro do ano que vem, com o open banking, o setor vai dar um novo salto quântico, capitaneado pela Agenda BC#. O Brasil vai voltar a ter um papel mais significativo e estar na fronteira da tecnologia em relação ao mercado mundial. Vamos fechar o gap que existiu entre o SPB e os novos pagamentos instantâneos e todas essas tendências mundiais. E implementá-las no Brasil, conhecendo o que deu certo ou não em outros países.

#### OS ASSOCIADOS DA ABBC FIZERAM, OU ESTÃO FAZENDO, MUITAS ADAPTAÇÕES PARA SE INTEGRAR AO PIX? QUAIS FORAM OS DESAFIOS DA ASSOCIAÇÃO E DESSAS INSTITUIÇÕES?

A ABBC criou o GT de pagamentos instantâneos, composto dos diversos atores e suas diferentes realidades. Em 26 de maio, em um encontro sobre o PIX, anunciamos a parceria da ABBC com a JD Consultores para fornecer serviços de SPI, o sistema de pagamentos instantâneos. O SPB funciona das 6 horas às 18 horas. Com os pagamentos instantâneos, entra em funcionamento o SPI, que vai ocorrer das 18 horas de um dia às 6 horas da manhã do dia seguinte.

EM NOVEMBRO,  
COM O PIX, E, EM OUTUBRO  
DO ANO QUE VEM,  
COM O OPEN BANKING,  
O SETOR VAI DAR UM  
NOVO SALTO QUÂNTICO,  
CAPITANEADO  
PELA AGENDA BC#

Entre as ações que desenvolvemos está o primeiro Cif – Congresso de Inovação em Serviços Financeiros, que conta com o prêmio idei@ABBC para aproximar as fintechs dos associados, em novembro de 2018. Para você ter uma ideia, as startups premiadas tinham um ou dois clientes e o papel da ABBC é apresentá-las aos associados para que desenvolvam soluções para eles. Agora, vamos para a terceira edição do prêmio. O objetivo do Cif deste ano é saber qual é a segunda geração do PIX e do open banking e como será essa transição.

Também realizamos uma série de palestras, inclusive sobre o novo normal. Temos a tendência de voltar ao que era antes, com a pandemia, mas, como disse Lulu Santos, “nada do que foi será do jeito que já foi um dia”. Vão surgir novas maneiras de fazer as coisas. E, mais uma vez, usamos a tecnologia para prestarmos serviços. A crise provoca em nós, como sociedade, o questionamento sobre a importância desses projetos estratégicos de inclusão financeira. Há filas para as pessoas sacarem o auxílio emergencial e percebemos a inclusão de 60 milhões de invisíveis. O que o mercado financeiro vai fazer por essas pessoas agora e no futuro? Qual é o papel dos bancos digitais e das fintechs diante desse novo desafio. Conserva-se a realidade antiga de manutenção da concentração? Faz sentido a pessoa não bancarizada, com mais de 60 anos ou com alguma comorbidade, entrar na fila da lotérica para pagar suas contas? Não existe uma solução mais moderna e inclusiva de pagamentos? Daí o nosso projeto do gateway de arrecadação. Se tudo fosse digital, seria muito mais fácil.

A redução de custo do PIX é o que há de sensacional e revolucionário. Um décimo de centavo para fazer dez transações no PIX contra o valor em torno de um real, despendido por quem recebe o pagamento, no pagamento presencial. Esse é o custo Brasil. O desafio para o mercado financeiro é reduzir essa diferença.

As medidas do BC e sua postura têm sido extremamente pró-competição. O Roberto Campos, presidente do BC, criou o DCEM (Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado), voltado a estimular a concorrência.

O OPEN BANKING INSERE MAIS CONCORRÊNCIA NO MERCADO FINANCEIRO E DEMANDA IMPLEMENTAÇÕES NECESSÁRIAS À SEGURANÇA DAS APIS E COMPLIANCE NO MANUSEIO DE DADOS DOS CLIENTES. QUE DEMANDAS ESSA MUDANÇA TRAZ PARA OS ASSOCIADOS E QUAL É A ESTRATÉGIA PARA MANTER A BASE DE CLIENTES EM SEUS APPS E SITES?

Em conversa com o Banco Central sobre o open banking, a ABBC questionou sobre a participação ser obrigatória apenas para os bancos S1 e S2<sup>1</sup> e se os S3 e S4<sup>2</sup>, maioria na ABBC, poderiam participar na primeira fase. O regulador disse que sim, desde que compartilhassem seus dados. Foi um pedido da ABBC ao BC porque entendemos que, se nossos associados ficassem de fora desse processo, significaria não podermos competir em um momento fundamental. Apenas seis associados são S2.

No fim de agosto de 2019, a ABBC reuniu dez fintechs e dez bancos digitais e fez a primeira PoC (prova de conceito) de open banking, finalizada em novembro. Queríamos mostrar que a tecnologia de compartilhamento de arquivos e de informações, entre bancos e fintechs, era possível. Essa PoC nos mostrou que cada participante tinha suas próprias APIs e realidades tecnológicas, com diferentes graus de desenvolvimento e de investimento. O

<sup>1</sup> Segundo classificação do BC, o S1, ou segmento 1, é composto dos bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas que tenham porte igual ou superior a 10% do Produto Interno Bruto (PIB) ou exerçam atividade internacional relevante, independentemente do porte da instituição. O S2 é composto dos bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio e caixas econômicas, de porte inferior a 10% e igual ou superior a 1% do PIB; e pelas demais instituições de porte igual ou superior a 1% do PIB.

<sup>2</sup> O S3 é composto das instituições de porte inferior a 1% e igual ou superior a 0,1% do PIB. O S4 é composto das instituições de porte inferior a 0,1% do PIB.



grupo de trabalho da ABBC conseguiu fazer, nesse ambiente, com que as APIs dos diferentes participantes conversassem. Criamos uma espécie de API Translator, que permitiu que a API de um banco conversasse com a de uma fintech. Encerramos a primeira PoC com dois bancos – Pan e Original – integrados a duas fintechs – GuiaBolso e Geru.

Voltamos para a prancheta e fizemos a segunda PoC, que terminou em março, com associados que não puderam participar da primeira. Devido à pandemia, ainda não fizemos a apresentação desse trabalho. Nosso objetivo é mostrar, inclusive para o Banco Central, a evolução que houve em relação à primeira. Atualmente, existem mais bancos e fintechs integrados, trocando arquivos, compartilhando dados e funcionando em regime de open banking.

**O BC PREVÊ QUE O OPEN BANKING SEJA AUTOR-REGULADO. QUAIS SÃO AS INICIATIVAS DA ABBC PARA APOIAR OS ENCAMINHAMENTOS SOBRE O TEMA JUNTO AO REGULADOR E QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS DEMANDAS DAS INSTITUIÇÕES?**

O BC aprovou as regras para a estrutura inicial de governança do open banking, que inclui a formação de um conselho deliberativo, composto de sete membros. A ABBC vai participar desse conselho representando os bancos S3 e S4. As outras cadeiras são de representantes dos S1 e S2, cooperativas e instituições de crédito digital, grandes entidades de pagamento, instituições médias de pagamento e fintechs. O sétimo membro é um conselheiro independente, que será eleito com base em critérios técnicos rígidos para que agregue muito ao trabalho do conselho. O BC fica em um nível superior para acompanhar tudo que é feito pelo conselho. O open banking é isso: autorregulação, como fazer juntos.

A ABBC expôs ao BC a preocupação dos associados quanto à participação no orçamento do open banking. Propusemos que o rateio seja proporcional ao patrimônio líquido de cada instituição financeira. Além disso, como diversas instituições participam de mais de uma associação, também recomendamos que elas pagassem apenas uma vez. Essa foi uma intercessão para que não haja estímulo à desassociação.

**A CRISE DA COVID-19 ACELEROU A TRANSFORMAÇÃO NO MERCADO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS E FINANCEIROS. PAGAMENTOS SEM CONTATO, INCENTIVO A USAR O DINHEIRO O MÍNIMO POSSÍVEL, CANAIS DIGITAIS MAIS EFICIENTES E COM MAIS SERVIÇOS, ENTRE OUTROS, TIVERAM DE SER EXPANDIDOS RAPIDAMENTE. COMO ISSO IMPACTOU OS ASSOCIADOS DA ABBC E O QUE ELES ESTÃO FAZENDO PARA ATENDER A ESSAS DEMANDAS?**

A pandemia mostrou que os projetos de inclusão de cidadania financeira realmente têm de prosseguir. Passamos a enxergar 60 milhões de clientes potenciais que não eram vistos pelo mercado. Essas pessoas têm telefone celular. Os modelos de negócio do milênio passado precisam ser revistos, bem como algumas regulações, como a da abertura de conta corrente, de arrecadação de utilities de concessionárias e de impostos. São modelos binomiais e nós vamos

para o quântico. O Tesouro Nacional sinalizou, no início de junho, que as concessionárias de água, esgoto, telefonia e energia vão adotar o pagamento instantâneo e usar QR Code a partir de março do ano que vem. Redução dos custos para um décimo de centavo.

Alinhados ao BC, desenvolvemos projetos de open banking, pagamentos instantâneos, interoperabilidade de ATMs e gateway de arrecadação, por exemplo. Este último, criado para ser uma alternativa ao registro de CDBs e letras financeiras, vai proporcionar redução de custos. As pessoas abrem uma conta em um banco para fazer investimentos, sacar dinheiro e pagar suas contas, de preferência por um canal barato, o digital, que hoje é o telefone celular, mas muitos clientes têm de ser híbridos porque abrem conta nos bancos da ABBC e são obrigados a ter conta nos grandes bancos.

Semanalmente, temos reuniões com o BNDES, associado à ABBC, para operacionalizar esses programas. Proximidade extremamente contributiva porque o banco compartilha novas oportunidades para destravar os canais de crédito por meio dos bancos digitais da ABBC.

A crise vai nos dar a oportunidade de competir mais e é fundamental que seja assim porque o lado perverso dela é aumentar a concentração bancária, ao se esperar que apenas os cinco grandes bancos emprestem. Quando o BNDES, em parceria com os nossos associados, tenta irrigar esses canais de crédito, quando os associados utilizam o DPGE – Depósito a Prazo com Garantia Especial – e a letra financeira, miram na mesma direção do objetivo estabelecido pelo BC. A consequência natural da crise da Covid-19 é esse mundo novo que vem aí e estamos atentos para participar dele.

Quais são as mudanças mais relevantes para os associados com os pagamentos instantâneos e o open banking?

Os dois projetos são centrados no consumidor, que está mais valorizado, é proprietário dos seus dados e quer serviços mais baratos. Num futuro próximo, com base no open banking e nos pagamentos instantâneos, vamos observar na ponta

## TUDO VAI MIGRAR PARA O CELULAR, COM DIMINUIÇÃO DA NECESSIDADE DE DINHEIRO FÍSICO, QUE GERA TRANSPORTE E ABASTECIMENTO CAROS. AS TRANSAÇÕES VÃO SER CADA VEZ MAIS DIGITAIS, SEGURAS, TRANSPARENTES

ativa, o mercado de crédito, a ocorrência de um fenômeno que aconteceu no mercado de captação. Antigamente, não havia um banco que oferecesse fundos, debêntures e produtos de outros bancos. As plataformas abertas possibilitam esse avanço. Os bancos digitais oferecem produtos de terceiros em sua plataforma, o que aumenta a competição e dá visibilidade ao mercado. Quem comprava CDB, LCA, LCI, CRI ou CRA apenas dos grandes bancos passou a enxergar que existem os associados da ABBC, mesmo que alguns sejam grandes. São mais de oitenta opções.

Outra evolução que aguardamos e que deve ser mais um vetor desse processo é o cadastro positivo, que vai possibilitar acesso a linhas mais baratas ao bom pagador. Esses projetos e esse histórico vão aumentar a competição e proporcionar custos menores para os clientes.

### COMO O SENHOR VÊ O FUTURO DO MERCADO DE SERVIÇOS FINANCEIRO, QUE OUTRAS “DEFICIÊNCIAS” DEVEM SER APRIMORADAS E SUPERADAS PELAS INOVAÇÕES?

É necessário aumentar a competição. Já mencionei porque as pessoas abrem conta em um banco, mas o débito automático segue a regulação 1764

sobre arrecadação, criada há trinta anos, o que obriga o cliente a ser híbrido. Ela precisa ser atualizada. Na década de 1990, o celular era um tijolão, falávamos no orelhão. Saímos do orelhão para o celular. Essas transformações são irreversíveis.

Nossa atuação é diuturna nesse momento de crise. O desafio agora é saber o que virá de novo, qual é a segunda geração dos pagamentos instantâneos, quais outros produtos e serviços vamos oferecer.

Tudo vai migrar para o celular, com diminuição da necessidade de dinheiro físico, que gera transporte e abastecimento caros. As transações vão ser cada vez mais digitais, seguras, transparentes. Se vamos usar menos o dinheiro físico, é importante que aqueles 60 milhões de pessoas tenham acesso a esses serviços. A educação financeira é fundamental. Precisamos educar os clientes que entram no mercado, informá-los sobre os produtos para o seu perfil; ensiná-los a não usar o rotativo do cheque especial. As entidades do setor precisam prestar esses serviços de esclarecimento à população.

O crédito consignado, que nasceu dentro da ABBC no início deste milênio, é o mais barato que existe no Brasil. Há que se tomar cuidado com qualquer medida que diminua o percentual destinado a ele, porque, ao fazê-lo, o mercado empurra o cliente para linhas mais caras.

A crise deixou muitas deficiências expostas e surgiram iniciativas para auxiliar as micro e pequenas empresas. Tudo isso vai permitir dar o salto quântico que mencionei com o PIX e o open banking e ter um mercado cada vez mais competitivo. O aumento da competição reduz a concentração, com segurança, e proporciona aos clientes melhores experiências, inclusão financeira e serviços mais baratos. O grande desafio é um décimo de centavo ou um real.

A ABBC vai participar dessas soluções com muita dedicação. Queremos atuar ativamente nessas discussões, de maneira propositiva, para construirmos um mercado financeiro nacional cada vez mais forte. **ABB**



Por DORIVAL DOURADO JR. Atua em Conselhos de Administração e Conselhos Consultivos, sendo também investidor anjo. Desenvolve projetos de reorganização, de inovação e do ecossistema de empreendedorismo. É curador de programas de seleção e acompanhamento de startups. Possui mais de 45 anos de experiência em empresas de serviços financeiros, de inteligência de dados, tech, mídia, internet e TV a cabo. Foi presidente da Boa Vista SCPC e da Vector Inovação e Tecnologia, vice-presidente global do grupo Experian e presidente da BU de Serviços da Serasa. Desenvolveu o VC Factory Latin America na região. Atuou por mais de vinte anos no Grupo Abril.

## OS CONSUMIDORES NO CONTROLE DA INOVAÇÃO

**C**omo integrante do mercado de serviços financeiros já há algumas décadas, tenho constatado uma verdade irrefutável, que acredito ser partilhada pela maioria dos profissionais conscientes e envolvidos com o compromisso de fazer o melhor: o desafio de aprender algo novo todo dia.

Trata-se de um grande privilégio ter esse desafio. Lidar com a inovação é atuar em um mercado complexo, sofisticado e cada vez mais competitivo.

Em nosso cotidiano, convivemos o tempo todo com o debate e a reflexão sobre como implementar os melhores produtos e serviços para nossos consumidores, cada vez mais exigentes e digitais. E nesse contexto nos defrontamos especialmente com o desafio da transformação digital. E isso nos remete à pergunta: “Por que somos mais exigentes como consumidores e clientes e muito pouco exigentes (ou inovadores) como fornecedores? Ou mesmo como “designers e implementadores” de serviços financeiros?

Essa é uma questão ainda sem resposta e muito discutida. Não haverá salvação para as empresas e para os designers de produtos e serviços que não se anteciparem e apresentarem experiências únicas na contratação e no emprego de soluções para as diferentes modalidades de crédito, pagamentos, financiamentos, no relacionamento pós-venda e na resolução de disputas quando da ocorrência de não conformidades.

Que transformações e experiências tecnológicas como inteligência artificial, aprendizado de máquina, engenharia dos algoritmos, big data e as recentes regulações – SEP, SCD, arranjo de pagamentos, cadastro positivo, LGPD, PIX, open banking – nos reservam. Essa é a segunda pergunta, e sua resposta não é óbvia. Provavelmente, ela pode estar na convergência da liderança visionária com a capacidade de execução dos especialistas. Isso pode envolver também os

modelos de negócios emergentes, as tecnologias e plataformas e nossa capacidade de desenvolver uma experiência única para os clientes. Essa é a inovação. Essa é a mudança dos agentes de mercados, dos consumidores e dos fornecedores profetizada pelo mago e visionário Peter Drucker.

Num mundo em que não existe gap significativo de conhecimento e nas estratégias entre os competidores, acentua-se a máxima de que as soluções diferenciadas (que normalmente apaixonam os consumidores) não residem no que se faz, mas na forma como se faz. É a aplicação do paradigma simples e ao mesmo tempo disruptivo: a diferença entre fazer as coisas certas e fazer certo as coisas.

Nossa responsabilidade é transformar a aplicação das novas regulações e das inovações tecnológicas em serviços mais intuitivos, simples, seguros e efetivos, capturados pelas mudanças de comportamento dos consumidores. Nossos “services designers” precisam se mover da reatividade para a proatividade. É nossa obrigação entender o impacto desses movimentos que criam situações inusitadas: mesmos produtos em novos canais; novos produtos

nos mesmos canais e novos produtos em novos canais. O resumo dessa jornada são empresas e serviços mais resilientes e desprovidos da visão de venda transacional.

Pensar nas tecnologias e inovações é fundamental, mas não podemos perder a perspectiva de que estamos vivendo o tsunami do empoderamento do cliente, da era do “customer centric”.

Para que se possa extrair todo o valor dessa relação, é necessário estarmos atentos aos aspectos de segurança e privacidade, criar independência para nossos clientes por meio do compartilhamento e da portabilidade de dados, operar com sistemas abertos, privilegiar a mobilidade e criar uma nova experiência. Estamos convictos de que o consumidor é o verdadeiro proprietário dos seus dados e que a inovação não pode representar reserva de mercado e precisa propiciar e potencializar a inclusão financeira e social. **ABB**





Por RENATO TERZI  
CEO da GR1D, o primeiro  
marketplace de APIs do  
Brasil. Com mais de 25  
anos de experiência na  
indústria de seguros e  
bancos, trabalhou em  
organizações como SulAmérica  
Seguros, HSBC, Santander  
Seguros e Metlife, com  
responsabilidades diversas,  
que incluíam estratégia e  
marketing, vendas, operações  
e TI, e desenvolvimento e  
implementação de grandes  
projetos locais e globais.

# O OPEN BANKING VAI GERAR A CONCORRÊNCIA PERFEITA?

A ciência econômica define concorrência perfeita, ou concorrência pura, como um ambiente em que haja, simultaneamente, as seguintes características: grande número de fornecedores e consumidores; produtos homogêneos ou com pouca diferenciação entre ofertas concorrentes; sem barreiras de entrada; e grande ou total transparência do mercado, com informações sobre produtos, preços, lucros etc. conhecidas por todos. O Banco Central mira diretamente nessas características em sua inequívoca jornada de democratização de acesso a produtos financeiros, por meio da Agenda BC#. E parte dessa agenda é a regulamentação do open banking.

O novo modelo trará evoluções importantes em cada uma das frentes que definem a concorrência perfeita. Haverá certa redução das barreiras de entrada, já que pequenos ou novos operadores disporão de mais informações para avaliar riscos e participar de mercados hoje impenetráveis para eles, o que deve aumentar o número de participantes. Também haverá maior transparência, pelo fato de que os produtos e condições comerciais terão de ser publicados por aqueles que os oferecem. Isso permitirá que o consumidor escolha melhor e, também, que a concorrência reaja e crie competitividade para suas ofertas, diminuindo as enormes variações de condições comerciais entre produtos semelhantes.

Na teoria, tudo isso parece bastante bem engendrado e, realmente, essa pode ser a maior oportunidade de democratização dos serviços financeiros desde a criação do primeiro phone banking, trinta anos atrás. Quanto mais próximos à concorrência perfeita estivermos, mais forte será a indústria financeira, maior será o consumo, o impulsionamento à economia nacional e, em especial, a melhora da qualidade do serviço prestado à



consumidor. Da mesma maneira, os protocolos de segurança devem ser rigorosos, mas acessíveis. Os padrões de comunicação e bases de dados precisam poder ser, efetivamente, adotados por operadores de todas as escalas. As obrigações, modelos e tecnologias não podem exigir custos exacerbados, pois isso seria apenas um novo formato de barreira de entrada para os menores.

Além disso, na esfera regulatória, é necessário continuar o esforço, visto nos últimos 24 meses, para fazer evoluir as definições da autorregulamentação e as de outros reguladores (CVM, Susep, ANS, Previc etc.).

população. Mas essa é apenas uma possibilidade: devemos estar alertas e atuantes para garantir que o open banking efetivamente ocorra. Nessa batalha, algumas frentes de defesa são necessárias.

Primeiramente, é preciso ampliar o alcance do open banking para além dos doze meses mínimos estabelecidos e para inclusão voluntária de não reguladas. Assim, elas poderão não apenas consumir dados, mas fornecer informações às demais entidades e desenvolver soluções que consumam os recursos da indústria sem depender de reguladas para operar.

Também precisamos nos preocupar com acessibilidade, para diferentes perfis de empresas e clientes. A autorregulação deve evitar construir experiências do cliente que possam se tornar, no fim, obstáculos para a adoção do processo pelo

Assim, o modelo poderá se aproveitar da entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e ampliar o alcance do modelo open, concretizando, dessa maneira, as conquistas para o setor e a sociedade.

Mercado demandante, tecnologias disponíveis (e outras à beira da inauguração, como 5G e blockchain) e regulador determinado, fora a digitalização acelerada em consequência do isolamento social trazido pela Covid-19. O ambiente não poderia ser mais propício para o open banking, e o modelo da Agenda BC# traz todo um potencial de desenvolvimento. Mas nada disso é garantia de sucesso. A concorrência perfeita ou quase perfeita do open banking depende de múltiplos fatores, que dependem, por sua vez, da atitude e da mentalidade de todos os envolvidos – inclusive das suas, caro leitor. **ABB**



POR CARLOS AUGUSTO DE OLIVEIRA

C-level com mais de trinta anos em grandes bancos e processadoras de cartão. Ex-CIO/COO do Banco Original, primeiro digital full bank brasileiro. Especialista na liderança de processos de transformação digital e em grandes projetos de inovação tecnológica. Atualmente, é diretor da ABBC (Associação de Bancos Brasileiros), coordenando os fóruns de tecnologia e inovação do mercado financeiro. Sócio-diretor da Gennus, empresa de consultoria em estratégia de desenvolvimento de serviços financeiros. Mentor e investidor de startups, fomentando o mindset digital e a cultura de inovação

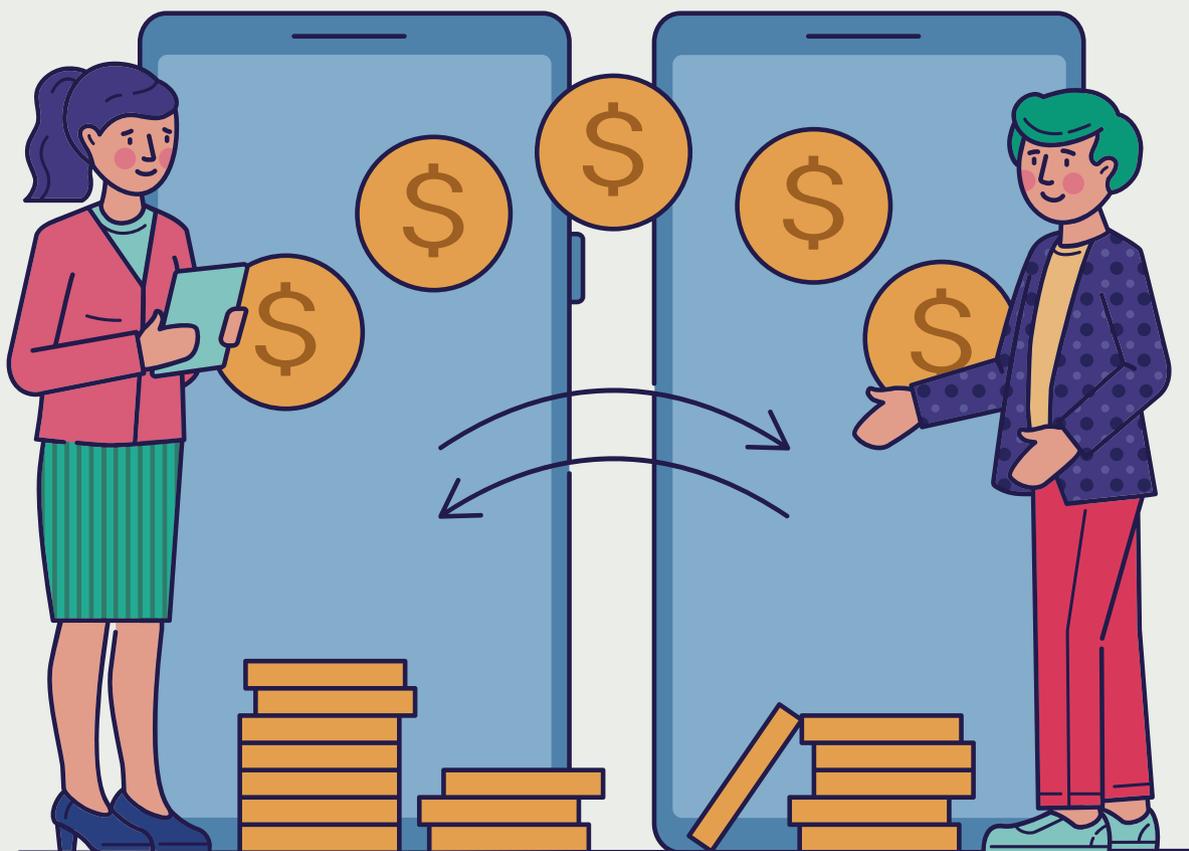
## UMA REVOLUÇÃO COM DATA MARCADA

**T**emos um grande encontro marcado em novembro com o futuro. Sim, uma mudança de enorme magnitude vem sendo planejada e construída cuidadosamente, e tem data e hora para acontecer.

Trata-se de um fenômeno que ocorre muito episodicamente – como a passagem esperada de um cometa –, e desde 2002 não acontecia algo tão impactante na indústria financeira. Na ocasião, foi implantado o SPB, que ainda persiste como referência importante do Brasil para alguns países. Na época, as transferências interbancárias somente ocorriam no final do dia e eram confirmadas (ou estornadas) no dia seguinte. A TED viabilizou a liquidação ao longo do dia e por isso mudou completamente a dinâmica de comportamento das transações de pagamento. Isso contribuiu para acelerar o uso dos canais eletrônicos e, junto com outras importantes medidas coordenadas pelo Bacen, provocou uma evolução fundamental da automação bancária.

Mas o SPB envelheceu, apesar do elevado grau de digitalização dos clientes e das instituições financeiras. Hoje, persistem muitas ineficiências e gaps incompatíveis com as exigências atuais e que oneram a sociedade impondo elevadas tarifas, fricção e limitações de toda ordem aos usuários, com intransponíveis barreiras posicionadas pelos incumbentes.

O PIX, portanto, não é apenas uma atualização tecnológica ou upgrade de velocidade na efetivação dos pagamentos para liquidação em tempo real. Seus benefícios também não se restringem à extraordinária disponibilidade onipresente de 24x7 para todos os seus serviços. Se ele trouxesse “apenas” esses benefícios já seria muito, mas, na verdade, esse novo arranjo de pagamentos traz muito mais, pois se trata de um propulsor que, sem dúvida, revolucionará todo o mercado financeiro, criando um cenário propício



para competição e fértil de inovação, de forma nunca antes experimentada.

Externamente, do ponto de vista do usuário, temos um novo modelo que revoluciona pela simplicidade e pelos rigorosos parâmetros de disponibilidade e performance. Além disso, ele quebra – de uma só tacada – os atuais modelos rígidos de efetivação e liquidação de pagamentos, sejam os complexos arranjos de cartão, sejam os restritos convênios de arrecadação de contas de consumo e tributos ou, ainda, os lentos processos de liquidação de boletos, estabelecendo um novo paradigma de funcionamento, aberto, intuitivo e fácil de usar, além de ser interoperável entre todos os participantes.

Internamente, por outro lado, trata-se de nos colocar diante de uma infraestrutura moderna e com ricas possibilidades de desenvolvimento de diversos casos de uso e no mais alto patamar de qualidade de serviço de pagamentos compatível com os países mais avançados. A reboque, o PIX também promove uma inclusão quase ilimitada ao assegurar um ambiente aberto de participação de todo tipo de instituição financeira, fintechs e demais agentes de desintermediação do próprio mercado financeiro,

oferecendo um ambiente muito eficiente, barato e sem barreiras de entrada. Algo inédito está no ar!

Além disso, adicionado a outras importantes iniciativas do Bacen, que complementam o PIX e interagem com ele, contribuindo fortemente para esse novo ambiente de inovação e ampla competição, tais como open banking e sandbox, fortalece a ideia de que sem dúvida está sendo gestada nesse novo ecossistema uma grande disrupção, que vai detonar uma saudável transformação do mercado.

Pelas características da implantação do PIX e pelo interesse demonstrado pelos participantes, o Go Live em novembro deverá ocorrer com uma virada em massa e adesão sem precedentes na entrada desse gigantesco projeto – praticamente um *big bang* – gerenciado pelo Bacen até aqui com uma precisão cuidadosa e o raro sangue frio de um cirurgião.

O final de 2020 tem tudo para vir com emoção em função da implantação, mas quem não vier ficará preso em um velho modelo. Definitivamente, 2021 – com ou sem Covid – receberá uma nova indústria financeira, pronta para desafios e aberta a um cenário competitivo sem precedentes! **ABB**



POR CAMILLA DO VALE JIMENE  
Sócia do escritório Opice Blum,  
Bruno, Abrusio e Vainzof Advogados  
Associados. Advogada e professora  
especializada em Direito Digital  
e Proteção de Dados. Autora  
do livro *O valor probatório do  
documento eletrônico* (2010) e  
coautora dos artigos publicados  
nos livros *Educação digital* (2015),  
*Compliance: A nova regra do jogo*  
(2016), *Comentários à GDPR* (2018),  
*Lei Geral de Proteção de Dados  
comentada* (2019), *Direito digital:  
Debates contemporâneos* (2019).



POR ALEXANDRE ROMÃO DOS  
SANTOS  
Advogado no Opice Blum, Bruno,  
Abrusio e Vainzof. Especialista em  
Bancário Digital, pós-graduado em  
Direito Econômico e Social pelo  
Cedes (Centro de Estudos em Direito  
Econômico e Social), atuou junto a  
instituições financeiras de grande  
e médio porte, como Bradesco,  
BankBoston e Itaú.

# PROTEÇÃO DE DADOS E MERCADO FINANCEIRO: PONTOS DE CONVERGÊNCIA COM O OPEN BANKING

**A** LGPD consolidou no Brasil uma tendência internacional, no sentido de estabelecer mecanismos para garantir que o tratamento de dados pessoais ocorra com o respeito a determinados princípios basilares e em certas hipóteses legais. É sempre importante lembrar que a disciplina da proteção de dados pessoais tem fundamentos que vão além do respeito à privacidade, contemplando também o desenvolvimento econômico e tecnológico, assim como a inovação, a livre iniciativa e a livre concorrência.

O tratamento de dados, independentemente de sua natureza, é essencial para que a sociedade da informação viabilize um mundo que funcione melhor. Empresas podem ofertar produtos e serviços mais customizados e governos podem desenvolver políticas públicas mais eficientes. A inteligência artificial nos apoiará diariamente na tomada de melhores decisões. No mercado financeiro, essa realidade não é diferente.

Seguindo a agenda Bacen #, o Banco Central do Brasil tornou públicas, em 4 de maio do presente ano, a Resolução nº 1/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN) e a sua Circular nº 4.015/2020, as quais dispõem sobre a implementação do sistema financeiro aberto, o chamado open banking.

O novo sistema, objeto de discussão há algum tempo no Brasil, já é uma realidade em países como a Suécia, Reino Unido, Holanda, Estados Unidos e Cingapura, considerados os precursores no desenvolvimento desse modelo, que promete aumentar a competição e reduzir os custos, com novas formas de se fazer

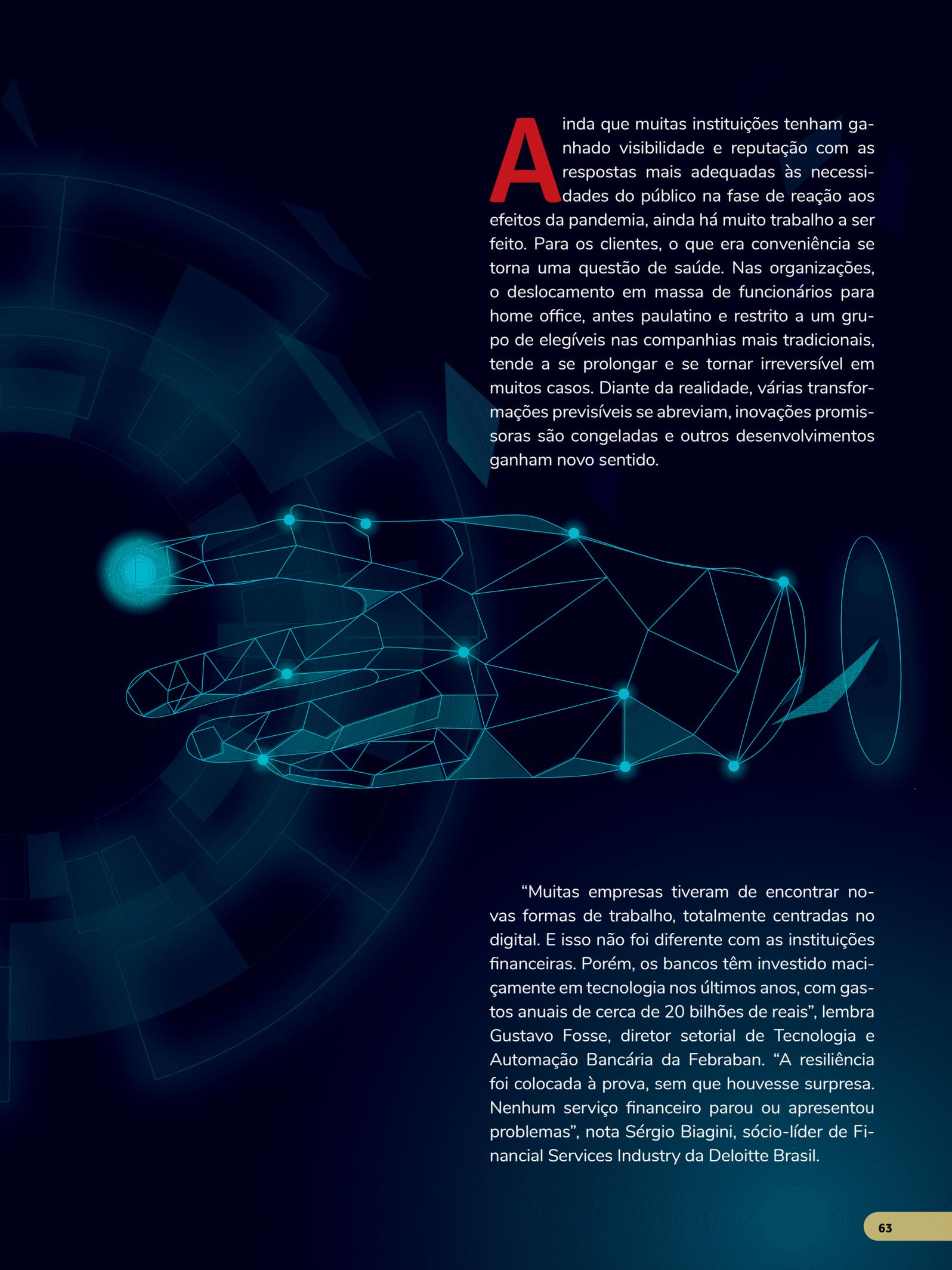


# SALVAÇÃO DIGITAL



OS RECURSOS TECNOLÓGICOS E AS INOVAÇÕES EM ANDAMENTO PERMITEM AOS BANCOS RESPONDER ÀS NOVAS DEMANDAS DE FORMA A SATISFAZER ÀS NECESSIDADES DOS CLIENTES. ESPECIALISTAS APONTAM PROVIDÊNCIAS PARA ACELERAR A DIGITALIZAÇÃO

por Vanderlei Campos



**A**inda que muitas instituições tenham ganhado visibilidade e reputação com as respostas mais adequadas às necessidades do público na fase de reação aos efeitos da pandemia, ainda há muito trabalho a ser feito. Para os clientes, o que era conveniência se torna uma questão de saúde. Nas organizações, o deslocamento em massa de funcionários para home office, antes paulatino e restrito a um grupo de elegíveis nas companhias mais tradicionais, tende a se prolongar e se tornar irreversível em muitos casos. Diante da realidade, várias transformações previsíveis se abreviam, inovações promissoras são congeladas e outros desenvolvimentos ganham novo sentido.

“Muitas empresas tiveram de encontrar novas formas de trabalho, totalmente centradas no digital. E isso não foi diferente com as instituições financeiras. Porém, os bancos têm investido maciçamente em tecnologia nos últimos anos, com gastos anuais de cerca de 20 bilhões de reais”, lembra Gustavo Fosse, diretor setorial de Tecnologia e Automação Bancária da Febraban. “A resiliência foi colocada à prova, sem que houvesse surpresa. Nenhum serviço financeiro parou ou apresentou problemas”, nota Sérgio Biagini, sócio-líder de Financial Services Industry da Deloitte Brasil.

A Pesquisa Febraban de Tecnologia Bancária 2020 revela que os gastos do setor bancário em tecnologia em 2019 cresceram 48% em relação ao ano anterior, e o orçamento total chegou a 24,6 bilhões de reais. Os investimentos dos bancos, de 8,6 bilhões, tiveram um aumento maior que o das despesas.

“A indústria de meios de pagamento tem crescimento anual de dois dígitos há mais de uma década. Em 2019, cresceu 18,7% e, em fevereiro, chegou a 21% (sobre o mesmo mês do ano anterior). Em março, mesmo com a pandemia, avançou 3%. Caminhávamos para um crescimento acima de 20%”, informa Pedro Coutinho, presidente da Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços), que agora estima um crescimento entre 1% e 3%. O índice, referente a valor total transacionado, evidentemente decorre da retração de gastos, não da redução de uso dos meios digitais. Entre as modalidades de cartão, o pré-pago teve um crescimento de 79% em relação ao primeiro trimestre de 2019. “Isso tem muito a ver com a inclusão, de clientes que passam a usar sistemas de pagamentos, mesmo sem crédito ou até mesmo conta corrente”, constata.

“Cada vez mais, serviços transacionais e pagamentos se tornam mais commodities. O diferencial está no conjunto de soluções. As carteiras digitais vão ficando indistinguíveis dos serviços bancários e incorporam várias funções não financeiras, adquirentes criam contas digitais com outros produtos associados para aproveitar a base de relacionamento e vemos outros players procurando novas formas de jogar”, constata Bruno Diniz, consultor da Spiralem e professor na FGV e USP/Esalq. “A expectativa para as fintechs em 2020

Gustavo Fosse, diretor setorial de Tecnologia e Automação Bancária da Febraban



Pedro Coutinho, presidente da Abecs

era muito promissora, inclusive se olharmos para a América Latina atraindo investimentos em 2019. As grandes alterações, como PIX, sandbox regulatório e open banking traziam cenário animador. O que muda é que o ritmo de investimentos se reduziu muito. Múltiplos modelos de negócio vão ser re-vistos. Vamos ter consolidação grande, com gente que vai quebrar não porque o modelo de negócio é ruim, mas porque o momento ficou complicado. A aposta em startups tem agora que apresentar sinalizações mais explícitas de sustentabilidade”, descreve. “A mentalidade de crescimento a todo custo está hoje em xeque. Talvez as startups empreendam operações menos rentáveis, para ter caixa. Lá fora, vários bancos digitais e fintechs estão levantando recursos para passar a crise. Então, temos casos de fintechs, com os investidores atuais aportando para manter e outras captando com avaliação abaixo das últimas rodadas. Avaliações de 2 milhões de reais e agora levantam com valor de 1,2 milhão. Porque estão tendo de topar negócios nem tão bons para ter caixa agora e conseguir passar esse período”, acrescenta.

## TRANSAÇÕES SEM CONTATO, SEM PRESENÇA E SEM FRICÇÃO: DA CONVENIÊNCIA À BOA PRÁTICA SANITÁRIA

Conforme dados da Abecs, os pagamentos por NFC, com cartões contactless ou embarcado nos “pays” (carteiras eletrônicas) dos smartphones com essa tecnologia, apresentaram um aumento de 456% no primeiro trimestre, totalizando 3,9 bilhões de reais, e de 385% em março, com 1,4 bilhão em transações (as comparações são sempre em relação ao mesmo período do ano anterior). “Toda emissão nova já vem com contactless, mas não é fácil tombar toda a base”, pondera Pedro Coutinho. Ele lembra também que mais de 90% dos POSs das adquirentes estão prontos, o que não ocorre com os TEFs (terminais de checkout em mercados).

A alternativa de embarcar os meios de pagamento em carteiras no smartphone é um desenvolvimento mais complexo, principalmente no caso de iOS, e a base de aparelhos habilitados, normalmente os modelos high end, ainda é limitada. “Para um pagamento rápido, é mais fácil tirar o cartão do bolso e aproximar da máquina (transações de até 50 reais prescindem de senha) que acionar um aplicativo”, compara Coutinho.

Até o final do primeiro trimestre, segundo a Abecs, cerca de 6% dos plásticos em circulação estavam habilitados para NFC. Conforme dados da Mastercard, do período de novembro de 2019, 72% de todas as transações por NFC foram feitas com cartões, e o resto por meio de smartphones e smartwatches habilitados com carteiras digitais como o Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay.

No Brasil, o pagamento por aproximação alcançou o marco de 7 milhões de transações mensais com a bandeira Visa em dezembro de 2019, de acordo com a Visa Consulting & Analytics. Quando comparados os meses de março de 2019

## O HOME OFFICE É IRREVERSÍVEL PARA PARTE DA FORÇA DE TRABALHO QUE MOSTROU PRODUTIVIDADE, ENGAJAMENTO E SEGURANÇA

e de 2020, o pagamento por aproximação quintuplicou. “Os consumidores só mudam sua forma de comprar e pagar quando veem valor em fazê-lo. A pandemia mostrou rapidamente os benefícios do e-commerce e do pagamento por aproximação, influenciando o comportamento do consumidor no momento em que saúde, segurança e higiene são suas prioridades”, diz Vanesa Meyer, head de Inovação e Design da Visa América Latina e Caribe.

“O pagamento sem contato tem um mix de tecnologias. Hoje se olha muito para as soluções baseadas em QR Code. Houve aceleração do que poderia levar meses para cair no gosto popular”, observa Bruno Diniz. “E isso vai ao encontro e é alicerce do que veremos no PIX, com QR Code padronizado, o BR Code, e interoperável. Quando reabrir o comércio, teremos um QR Code padronizado.”

Embora no Brasil tenha sido vetada a contribuição das fintechs na distribuição do auxílio emergencial, Diniz menciona acordos como o da PicPay com o governo de São Paulo no programa Merenda em Casa. As lives pagas, segundo o analista, também têm alavancado carteiras digitais com QR Code e dado visibilidade a elas. “É a forma mais fácil de fazer a transação”, justifica. “Os avanços na regulação, que já estavam ocorrendo, se mostram muito oportunos. Quando olhamos o panorama chinês, vários vendedores põem QR Code no carrinho de verduras e não

Sérgio Biagini,  
sócio-líder de Financial  
Services Industry da  
Deloitte Brasil



há mais fricção no pagamento. No Brasil, teremos ainda uma padronização. O próprio open banking vai facilitar a customização de serviços, com soluções criativas para aumentar as vantagens ao consumidor e alavancar as vendas”, diz.

Segundo a Abecs, as compras não presenciais com cartões (como em sites de e-commerce ou em aplicativos)

chegaram a 86,7 bilhões de reais no primeiro trimestre, com crescimento de 23,2%. Em março, apesar da desaceleração, a alta foi de 10,5%. “A tendência é que esse segmento volte a atingir um patamar mais elevado de crescimento nos meses seguintes, dada a manutenção das políticas de isolamento social”, informa nota da entidade

Pelos dados da pesquisa SpendingPulse, da Mastercard, que rastreia as vendas gerais de varejo em todos os tipos de pagamento, incluindo dinheiro e cheque, as vendas pelo e-commerce cresceram 75% em maio e a média de crescimento dos últimos três meses (março, abril e maio) foi de mais de 48%, enquanto no primeiro trimestre tinha sido de 14%. Ambos os dados levam em conta a comparação com o mesmo período do ano passado, ressaltando a mudança mais ampla para o digital na forma como se trabalha, se mora e se compra.

## CLIENTES E BANCÁRIOS, CADA UM NO SEU CANTINHO

Nas primeiras semanas da pandemia, a prioridade de gestores de equipes, CIOs e profissionais de cibersegurança foi massificar o acesso remoto seguro, o eixo do esquema de continuidade de negócios, principalmente no back office. “A grande incerteza ainda está ligada ao retorno, com preocupação em relação à saúde das pessoas. Em muitos casos, o home office é irreversível para parte da força de trabalho que mostrou produtividade, engajamento e segurança. Também modelos híbridos”, prevê Biagini.



Vanesa Meyer, head de Inovação e Design da Visa América Latina e Caribe

“Em março, foi criada a Comissão Bipartite Covid-19, um canal direto e permanente de troca de informações entre bancos e as entidades que representam os bancários sobre as ações adotadas. E foram confirmadas diversas medidas dos bancos para proteção de clientes e funcionários. Mais de 230 mil bancários foram colocados em regime de teletrabalho desde

o início da crise, de um contingente de cerca de 450 mil em todo o país”, informa Gustavo Fosse.

“Os bancos digitais já tinham uma estrutura enxuta e a cultura do trabalho remoto, o que dá uma certa vantagem”, reconhece Bruno Diniz. Ele enfatiza que a eficiência operacional, naturalmente otimizada nas organizações que são de fato digitais, ajuda, mas está longe de esgotar as questões estratégicas e de mercado. “Vemos muitos anúncios de bancos digitais ou das áreas de inovação das instituições contratando gente. E há também bancos digitais e fintechs demitindo”, constata.

## DIGITALIZAÇÃO E RELACIONAMENTO

Do ponto de vista dos consumidores de serviços, Fosse lembra que desde 2015 os canais online de autoatendimento já predominam no



Bruno Diniz, consultor da Spiralem e professor na FGV e USP/Esalq





# SOLIDARIEDADE

## A OUTRA FACE DO MERCADO FINANCEIRO

SETOR SE MOBILIZA PARA MINIMIZAR OS IMPACTOS DA PANDEMIA NA ECONOMIA E NA SOCIEDADE, E INICIATIVAS DO BEM SE MULTIPLICAM PELO PAÍS

Por Edilma Rodrigues

*Creio no direito à solidariedade e no dever de ser solidário. Creio que não há nenhuma incompatibilidade entre a firmeza dos valores próprios e o respeito pelos valores alheios. Somos todos feitos da mesma carne sofrente. Mas também creio que ainda nos falta muito para chegarmos a ser verdadeiramente humanos. Se o seremos alguma vez...*

José Saramago, em Cadernos de Lanzarote.

**S**e há algo positivo na pandemia do novo coronavírus é a solidariedade. Em um momento tão crítico, muitas empresas se mobilizaram para minimizar os impactos que a crise de saúde instaurou no país. No setor financeiro, doações, apoio a pesquisas científicas, aporte de verbas para a compra de diversos insumos necessários a hospitais e de cestas básicas para a população

carente estão entre as muitas iniciativas que se multiplicaram pelo Brasil. Algumas inusitadas em termos de gentileza.

Um bom exemplo desse tipo de solidariedade, que de certa forma contradiz Saramago no que tange à dúvida de sermos verdadeiramente humanos alguma vez, pode ser em uma ação, à primeira vista prosaica, do Banco do Brasil. Gerentes e funcionários da instituição ligaram para os clientes, especialmente os mais velhos, para saber se estavam bem no início do isolamento social. Segundo o vice-presidente de agronegócios e governo do BB, João Pinto Rabelo Júnior, a recepção desses clientes foi muito boa e essa é uma prática que o banco deve incorporar ao seu relacionamento com os clientes.

O C6 Bank estimulou seus funcionários, durante a pandemia, a serem mentores de jovens que buscam na tecnologia a solução para problemas em suas comunidades. “Quase cem funcionários se dispuseram a trabalhar em conjunto com esses jovens, on-line, para que eles pudessem desenvolver esses projetos. A iniciativa Desafio Recoders foi criada pela organização social Recode, que existe há 25 anos para transformar realidades por meio do empoderamento digital”, conta a responsável pela comunicação institucional do C6 Bank, Verena Fornetti.

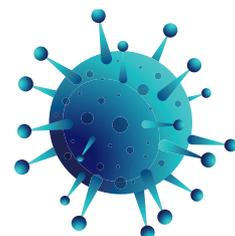
Na lista de iniciativas criativas, está o Agibank, que lançou um serviço de contratação de



João Pinto Rabelo Júnior, vice-presidente de Agronegócios e Governo do Banco do Brasil

## A COVID-19 MEXEU PROFUNDAMENTE COM TODA A SOCIEDADE, QUE SE DEPAROU COM MEDIDAS DURAS PARA MANTER O ISOLAMENTO SOCIAL NA TENTATIVA DE FREAR A PROPAGAÇÃO DA DOENÇA

crédito em domicílio. Já a plataforma PicPay tem sido usada para doações durante as lives solidárias de artistas. O C6 Bank lançou serviços que facilitam a vida de quem está em casa, como a recarga de celular pelo aplicativo e a possibilidade de pagamento no débito em apps como Spotify, iFood e Uber. E a Mastercard fechou parceria com o chef Alex Atala para oferecer em seus canais digitais uma série de conteúdos gratuitos que estimulam as pessoas a adotarem novos hábitos. A iniciativa faz parte da campanha “Crie novos hábitos, comece o que não tem preço”.



Longe das lives, o BB lançou o Programa Ajuda Humanitária – Covid 19 Agricultura Familiar. A ação prevê a compra de alimentos preferencialmente de agricultores familiares e produtores de cinturões verdes, que estão perdendo a produção em razão da quarentena que ocasionou o fechamento de feiras e restaurantes, impossibilitando-os de comercializá-los. Os produtos adquiridos, somados a itens de higiene e limpeza, são transformados em cestas básicas, depois distribuídas a famílias em vulnerabilidade social. Cada família recebe duas cestas, com intervalo de entrega de aproximadamente quinze dias. Rabelo explica que o BB paga um preço justo pelos produtos agrícolas e o próprio produtor entrega as cestas, que são de alta qualidade. “Dessa forma, além de ser

remunerado, o agricultor participa do processo de solidariedade”, destaca.

O investimento do BB nesse programa foi de 14,2 milhões de reais, beneficiou 4.059 produtores, que distribuíram 110 mil cestas básicas para 55,6 mil, e impactou 220 mil pessoas, em 19 estados. O vice-presidente de agronegócios e governo da instituição comenta que essas iniciativas nascem com base no monitoramento que o banco realiza de todos os seus clientes. “Fizemos ações para produtores de flores, por exemplo. Os eventos presenciais acabaram. Houve casos em que prorrogamos pagamentos desses empreendedores em 180 dias. Somente no Agro, o BB liberou 19 bilhões de reais em crédito”, assinala.

## IMPACTO ECONÔMICO DA CRISE NA SAÚDE

A Covid-19 mexeu profundamente com toda a sociedade, que se deparou com medidas duras para manter o isolamento social na tentativa de frear a propagação da doença. Como se sabe, os resultados dessas ações, embora recomendados pelas organizações de saúde, foram economicamente devastadores para muitos setores. Em especial, para trabalhadores autônomos e informais; moradores de comunidades; pequenos comércios; microempreendedores individuais (MEIs) e micro e pequenas empresas de muitos segmentos. A interrupção das atividades dessas companhias, do dia para a noite, fez com que esses empreendedores perdessem sua renda. Somem-se a eles diaristas, cabeleireiros, manicures, pedreiros e outros profissionais que, sem poder ter contato físico com outras pessoas, passaram a não ter como sobreviver.

Pesquisa realizada pela SumUp, em abril deste ano, com 12,8 mil micro-



Verena Fornetti, responsável pela comunicação institucional do C6 Bank

empreendedores, revelou que 84% das empresas declararam não ter nenhuma reserva financeira para reagir à crise motivada pela Covid-19. A consequência natural desse cenário foi o expressivo aumento na busca por crédito. Percepção compartilhada pelo presidente do Banco Original, Alexandre Abreu: “MEIs – microempreendedores individuais – e microempresas foram muito afetadas pela pandemia, e essas companhias buscaram empréstimos por meio do crédito pessoal”. Segundo ele, a necessidade de crédito aumentou substancialmente: o crédito pessoal era de 30 milhões de reais até fevereiro e, em março, saltou para 70 milhões. Apenas no início de junho, o banco já havia concedido em torno de 50 milhões.

**PESQUISA REALIZADA PELA SUMUP, EM ABRIL DESTA ANO, COM 12,8 MIL MICROEMPREENDEDORES, REVELOU QUE 84% DAS EMPRESAS DECLARARAM NÃO TER NENHUMA RESERVA FINANCEIRA PARA REAGIR À CRISE MOTIVADA PELA COVID-19**

## SETOR REDUZ TAXAS E ALONGA PRAZOS PARA PAGAMENTOS

A concessão de crédito e a extensão dos prazos para pagamentos de dívidas foram medidas adotadas por grande parte das instituições bancárias. O Banco do Brasil,

por exemplo, isentou o pagamento de tarifa de contas na função crédito dos cartões Ourocard para empresas de todos os portes. Segundo Rabelo, ao todo, o BB liberou 63 bilhões de reais de crédito novo e prorrogou o pagamento de 68 bilhões.

O Nubank reduziu em 80% a taxa de juros para o parcelamento voluntário em até doze vezes da fatura do cartão de crédito e prorrogou o prazo de vencimento do pagamento da próxima parcela do empréstimo pessoal para 60 dias, sem cobrança de multa e IOF. Na mesma linha, o Original zerou a taxa para pagamento de boleto no cartão de crédito, e o Itaú, além das medidas mais gerais, anunciou em abril a prorrogação de parcelas de empréstimos e financiamentos em até 120 dias no caso de pessoas físicas e em até 180 dias para pequenas e médias empresas.



Alexandre Abreu, presidente do Banco Original

“O objetivo é dar fôlego aos clientes neste momento e tratar de maneira mais estrutural o endividamento para garantir condições sustentáveis ao longo do tempo, ajustando também condições de prazo, taxas e garantias. Até o momento, houve o alongamento de 22 bilhões de reais em dívidas de cerca de 680 mil clientes PF e PMEs. Além disso, houve desembolso de 5 bilhões de reais em crédito adicional a cerca de 308 mil clientes, por conta desse plano”, informa o Itaú.

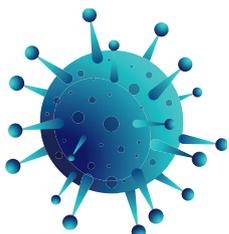
O destaque na Caixa foi a redução das taxas de juros para a linha de crédito de hospitais e entidades filantrópicas que prestam serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS): as taxas de juros mínimas tiveram diminuição de 0,80% ao mês em operações com prazos de até 60 meses, e de 0,87% ao mês para operações com prazos de 61 a 120 meses.

## SOLIDARIEDADE

Além da questão emergencial da disponibilização de recursos para quem precisa, os movimentos de ajuda, capitaneados por diversas empresas do setor bancário e financeiro, foram bem mais amplos, uma vez que a crise sanitária expôs outras necessidades e vulnerabilidades da sociedade.

Nove bancos associados à Febraban formaram um consórcio para garantir uma operação de aquisição de 4,8 mil respiradores por parte do Ministério da Saúde. O Santander doou 5 milhões de testes rápidos e 15 milhões de máscaras, além de respiradores e equipamentos de saúde, em parceria com os bancos Bradesco e Itaú. E promoveu uma edição extraordinária de seu programa Amigo de Valor, que direcionou cerca de 7 milhões de reais em doações de funcionários e da própria instituição para cinco hospitais que estão

“O OBJETIVO É DAR FÔLEGO AOS CLIENTES NESTE MOMENTO E TRATAR DE MANEIRA MAIS ESTRUTURAL O ENDIVIDAMENTO PARA GARANTIR CONDIÇÕES SUSTENTÁVEIS AO LONGO DO TEMPO, AJUSTANDO TAMBÉM CONDIÇÕES DE PRAZO, TAXAS E GARANTIAS”



na linha de frente do combate ao novo coronavírus.

O Conglomerado Banco do Brasil angariou 55 milhões de reais das empresas do Banco, BB Seguros (40 milhões) e Banco BV (15 milhões), 1,5 milhão de doadores institucionais e 726 mil de doações voluntárias para adquirir cestas básicas, material de higiene e limpeza, EPIs, bem como doações para hospitais de campanha. Na campanha Proteção e Salve Vidas, foram atendidas mais de 1,2 milhão de pessoas e o Programa Arrecadação Solidária, acordo de cooperação técnica com a Casa Civil, que arrecadou 11 milhões de reais, apoia instituições de longa permanência para idosos; 50 entidades cadastradas na plataforma do Programa Pátria Voluntária, que presta atendimento a povos ribeirinhos, entre outras.

O C6 Bank lançou na loja virtual do Átomos, seu programa de fidelidade, a possibilidade de trocar pontos do cartão de crédito (e de débito) por doações de frascos de álcool em gel, em uma parceria do C6 Bank com o governo do Estado de São Paulo. “Também incentivamos a troca de pontos por cestas básicas para famílias assistidas pela Fundação Amor Horizontal. O incentivo à doação aconteceu igualmente por meio

## “A CORRENTE DE SOLIDARIEDADE QUE COMEÇA A APARECER É UM MOVIMENTO INTERESSANTE, JUNTAMENTE COM O AUMENTO DA IMPORTÂNCIA DA FAMÍLIA, DOS AMIGOS, DA VIDA”

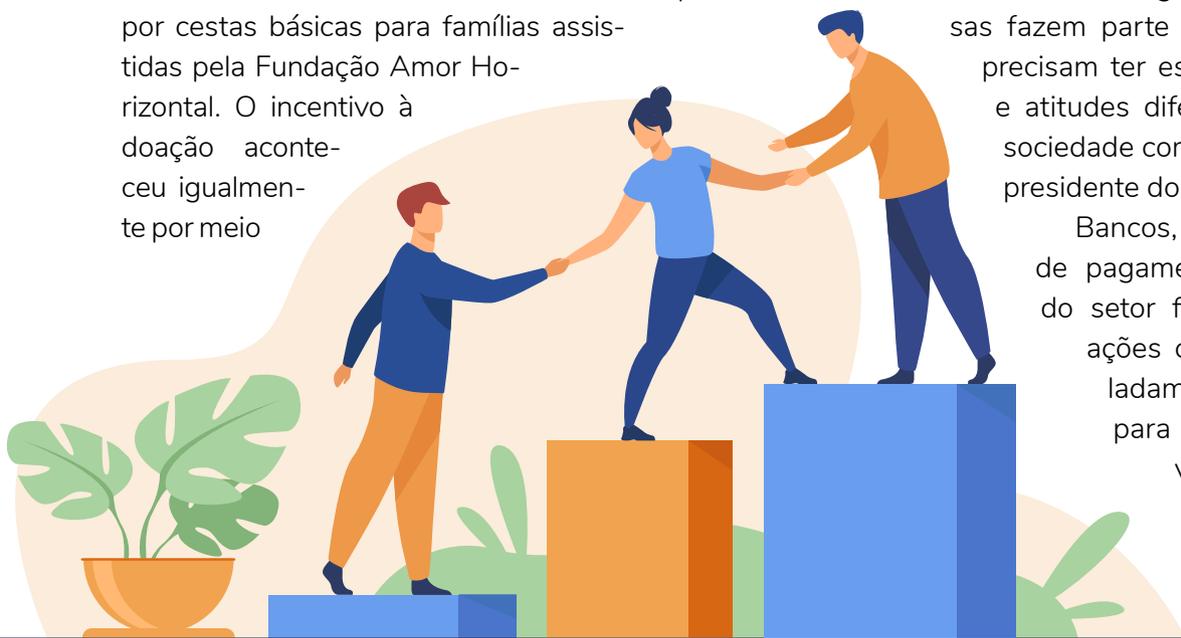
do aplicativo Todos Unidos, construído por funcionários do banco para unir quem está disposto a doar e quem precisa de ajuda”, conta Verena.

O Itaú doou 150 milhões de reais para diversas iniciativas relacionadas à infraestrutura hospitalar, compra de equipamentos, cestas de alimentação e kits de higiene, de forma a apoiar as comunidades vulneráveis e ajudar na contenção e tratamento dos infectados pelo coronavírus. Mais 5 milhões de testes rápidos para o Ministério da Saúde em parceria com Bradesco e Santander e 1,3 bilhão de reais, com destaque

para a criação do “Todos pela Saúde”, financiado com a doação de 1 bilhão de reais para combater a Covid-19.

“Preferiríamos as dificuldades anteriores a ter que passar pela pandemia. A esperança que fica nesse momento é de que as pessoas se tornem mais solidárias. A corrente de solidariedade que começa a aparecer é um movimento interessante, juntamente com o aumento da importância da família, dos amigos, da vida. As empresas fazem parte desse ecossistema e precisam ter essa nova mentalidade e atitudes diferentes em relação à sociedade como um todo”, conclui o presidente do Banco Original.

Bancos, fintechs, instituições de pagamento e outros atores do setor financeiro, alguns em ações conjuntas, outros isoladamente, se mobilizaram para ajudar nas mais diversas frentes. O mapeamento a seguir traz algumas dessas iniciativas. **ABB**



## INSTITUIÇÕES

## AGIBANK

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Colaboradores puderam optar por migrar o Vale Refeição para Alimentação. Foi criado um espaço de conteúdo totalmente direcionado à segurança e a cuidados com a saúde física e emocional de todos e serviços de orientação e rede de atendimento médico em todo o Brasil. Novo seguro de vida, que oferece cobertura para a pandemia e 150 reais mensais para compra de medicamentos em farmácias, para uso em casos de consulta de emergência ou pós internação hospitalar.

**ATENDIMENTO:** Manutenção da operação dos seus 604 pontos de atendimento, seguindo todos os protocolos de segurança para proteção de seus colaboradores e clientes. Equipe exclusiva na central de atendimento para dúvidas e renegociações. Os clientes tiveram acesso ao auxílio emergencial do Governo Federal. Foram centenas de contas recebendo o benefício já nos primeiros dias.

**CRÉDITO:** Refinanciamento de empréstimo direto pelo telefone, caixa eletrônico e aplicativo. Para os clientes com a fatura do cartão de crédito em dia, possibilidade de parcelamento da fatura via aplicativo, com juros reduzidos para 1.99% a.m.; concessão de limites de cartão de crédito para clientes que até então não tinham essa condição; serviço de contratação de crédito a domicílio.

## BANCO DO BRASIL

**DOAÇÃO:** Doação de cerca de 650 bens móveis usados e eletroeletrônicos para a Universidade de Brasília (UnB), para instalação da Unidade de Inteligência Cooperativa para Enfrentamento da Covid-19. O Conglomerado BB destinou R\$ 88,2 milhões, sendo a Fundação Banco do Brasil responsável pela distribuição de R\$ 68,2 milhões em doações recebidas para o combate aos efeitos da pandemia. Doação de R\$ 55 milhões das empresas do Banco, BB Seguros (R\$ 40 milhões) e Banco BV (R\$ 15 milhões), R\$ 1,5 milhão de doadores institucionais e R\$ 726 mil de doações voluntárias para comprar cestas básicas, material de higiene e limpeza, EPI, e doar para hospitais de campanha. Na campanha – Proteja e Salve Vidas foram atendidas mais de 1,2 milhão de pessoas nas cinco regiões do país. A Elopap doou R\$ 20 milhões que não serão operacionalizados pela FBB. Programa Arrecadação Solidária, acordo de cooperação técnica com a Casa Civil, que arrecadou R\$ 11 milhões. Estes recursos estão sendo destinados a Instituições de Longa Permanência para Idosos, a 50 entidades cadastradas na plataforma do Programa Pátria Voluntária, que receberão até R\$ 15 mil e ação destinada ao atendimento a povos ribeirinhos. O Programa Ajuda Humanitária compra alimentos preferencialmente de agricultores familiares e produtores de cinturões verdes que estão perdendo a produção em razão da quarentena para montar e doar cestas básicas que são distribuídas às famílias em vulnerabilidade social. Estados atendidos: AL, AM, BA, GO, MG, MS, MT, PA, PB, PE, PR, RJ, RO, RN, RS, SC, SE, SP, TO.

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Dos 90 mil funcionários, 35 estão em home office.

**CRÉDITO:** Prorrogação de vencimento de parcelas para PJ, em diversos tipos de operações (BB Giro Digital, BB Giro Empresa, BB Giro Corporate, BB Giro Cartões, BB Giro Rápido, BB Giro Mix Pasep, BB Giro Reperfilamento, BB Financiamento PJ). Para pessoas físicas, o banco repactuou operações de crédito de diversos tipos de operações (Crédito Veículo, Crédito Imobiliário, Crédito Pessoal). O banco tem divulgado e incentivado o uso dos canais digitais, no intuito de diminuir o atendimento presencial nas agências. Estão previstas ações publicitárias de maior porte referentes a soluções digitais e meios de pagamento.

## BANESTES

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Implementou soluções tecnológicas para incrementar a capacidade de trabalho em Home Office, o atendimento digital aos clientes e a continuidade das operações. Destacam-se o uso de VPN (rede privada virtual) e VDI (infraestrutura de virtualização de estações de trabalho) para o acesso seguro dos colaboradores em teletrabalho aos sistemas do banco, aquisição de novos notebooks e smartphones para o atendimento remoto, publicação de novos serviços na web e a ampla adoção de reuniões por meio de videoconferência.

**ATENDIMENTO:** Implantação de sistema de aprovações digitais para facilitar a contratação de produtos e serviços pelos clientes

## BANRISUL

**DOAÇÃO:** Oferta de condições diferenciadas de renegociação, menos restrições relacionadas a impedimentos e pendências e a ampliação de produtos e serviços nos canais eletrônicos, para minimizar a necessidade de comparecimento físico às agências. Como exemplo dessas iniciativas citamos: linhas de repactuação de operações de crédito geral, consignado, crédito imobiliário, agronegócio e operações de longo prazo; compromisso de não negativação de clientes no SPC e Serasa; ampliação do limite de movimentação de valores nos canais digitais, ampliação do limite do banricompras, ampliação no limite de valores de saques nos caixas automáticos, isenção de tarifas mensais aos Ecs; pagamento do auxílio emergencial Covid 19, dentre outras medidas.

## BASA

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Os empregados deverão utilizar sempre máscaras faciais descartáveis ou de tecidos. O Banco disponibilizou para todos os empregados máscaras de tecido que deverão ser higienizadas. Cada gestor deve acompanhar a situação de saúde dos empregados de sua Unidade, conscientizando-o sobre a necessidade de comunicação ao gestor imediato a existência de sintomas, ainda que leves, característicos do coronavírus. Antecipação de férias para empregados do grupo de risco. Home office de 80% dos empregados de TI e 55% do quadro ativo. Benefícios de saúde, medicamentos, telemedicina ampliados

**CRÉDITO:** Ampliação do crédito para capital de giro para as MPEs; prorrogou contratos do FNO por 1 ano e de contratos de outras fontes por até 6 meses; criou plataforma digital de renegociações suspensão de parcelas; criou linha de FNO Giro Emergencial para atendimento a empresas em dificuldades em razão da pandemia; lançou o Aplicativo Sua Conta BASA para fornecer crédito para PJ e PF de forma remota; prorrogou as linhas do programa Amazônia Florescer MPO e ampliou o prazo para as linhas de capital giro com maior carência e prazo, incluído dos contratos de MPO.

## BRADESCO

**DOAÇÕES:** Contribuição, em conjunto com outros bancos, para aquisição e doação de 5 milhões de kits para aplicação de testes rápidos, 30 tomógrafos computadorizados, 30 equipamentos PCR para diagnósticos em tempo real e 15 milhões de máscaras, para atender diretamente ao Ministério da Saúde, e Secretarias Estaduais de Saúde. Construção do Hospital de Campanha – Lagoa Barra (RJ); Doação realizada em conjunto com outras empresas de 26 mil testes que devem ser direcionados, principalmente, aos profissionais de saúde; Reforma, aquisição de equipamentos e climatização de leitos de UTI, em hospital e Santa Casa; 500 monitores de paciente multiparâmetro. Apoio no desenvolvimento por cientistas na Produção de respiradores a baixo custo. Formou um consórcio com outros oito bancos associados à Febraban para garantir uma operação de aquisição de 4.800 respiradores por parte do Ministério da Saúde.

**ATENDIMENTO:** Além das agências, o banco conta com uma estrutura de atendimento de 36 mil gerentes de conta equipados e prontos para a realização de negócios e transações, oferecendo consultoria a clientes por áudio ou videoconferência, auxiliando a vida financeira dos clientes e apoiando com crédito e alongamento de dívidas.

**CRÉDITO:** Novas alternativas para adiar o pagamento de parcelas de empréstimos e financiamentos, proporcionando opções de reorganização financeira com condições diferenciadas e liberação direto pelo app. Prorrogação em até 60 dias de pagamento das parcelas de empréstimos e financiamentos para clientes em dia ou em atraso de até 59 dias, com taxa de juros do contrato original mantida após o recálculo de parcelas. Financiamento de folhas de pagamento para pequenas e médias empresas por meio do Programa Emergencial de Suporte a Emprego (PESE), com 6 meses para vencimento da primeira parcela, prazo de 30 meses para pagamento com taxas de juros de 3,75% a.a. Linhas de capital de giro para apoiar grandes empresas em sua necessidade imediata de caixa.

## INSTITUIÇÕES

## INICIATIVAS

## BRB

**DOAÇÕES:** Criou o programa Supera DF, centralizado em três áreas de apoio, cuidado à saúde, estímulo à atividade econômica e proteção social.

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Adoção do teletrabalho para mais de 70% dos colaboradores lotados na Direção Geral; Isolamento profilático para grupos com sintomas, suspeitos e com histórico de viagem internacional e casos suspeitos; teletrabalho para grupos de risco, pessoas que tiveram contato com casos suspeitos ou confirmados; Suspensão de cursos presenciais, viagens a serviço, ginástica laboral, registro de ponto por biometria; Reforço nas medidas de higiene; Monitoramento pela área de qualidade de vida dos empregados, com pesquisa eletrônica constante, para acompanhar a saúde e dar orientações médicas pontuais e imediatas aos empregados em teletrabalho, que tenham sido afastados preventivamente e/ou por doenças respiratórias; Fechamento de agências em locais de maior risco; Abertura da Clínica Saúde BRB aos finais de semana para atendimento aos funcionários. Antecipação de férias dos funcionários que quiserem; Dispensa de estagiários e aprendizes até o término do período de quarentena, sem redução dos rendimentos; Pagamento de Bolsa Alimentação Escolar aos estudantes do Ensino Médio e Fundamental de famílias beneficiadas do Bolsa Família

**ATENDIMENTO:** Pagamento de Bolsa Alimentação Creche às crianças de famílias beneficiadas do Bolsa Família matriculadas em creches públicas; Programa Renda Mínima é um auxílio emergencial, como medida de proteção social, concedido para maiores de 18 anos com renda familiar de até meio salário mínimo por pessoa ou renda familiar mensal de até 3 salários mínimos; Farmácia de Alto Custo – Em parceria com a Secretaria de Saúde, o BRB vai garantir a entrega de remédios da farmácia de alto custo, evitando assim que idosos e pacientes crônicos saiam de casa nesse período

**CRÉDITO:** Reduziu a taxa de juros de todos os tipos de crédito e os clientes adimplentes até 18/03 podem optar por suspender por até 90 dias, as parcelas dos financiamentos.

## C6 BANK

**DOAÇÕES:** Incentivo a doação. Em abril, lançou na loja virtual do Átomos, arrecadou mais Incentivo à troca de pontos por cestas básicas para famílias assistidas pela Fundação Amor Horizontal, que também acontece por meio do aplicativo Todos Unidos, construído por funcionários do banco. Até o final de maio, o app tinha 145 projetos.

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Cerca de 95% dos funcionários estão em home office e 92% dos agentes parceiros na área de atendimento.

**ATENDIMENTO:** Lançou serviços que facilitam a vida de quem está em casa como recarga de celular pelo aplicativo e a possibilidade de pagamento no débito em apps como Spotify, iFood e Uber.

**CRÉDITO:** Reduziu a taxa de parcelamento da fatura do cartão, fez o estorno integral dos pontos para quem resgatou passagens no seu programa de fidelidade, isentou a cobrança do aluguel da maquininha por um período, além de reduzir taxas para operações no crédito.

## CAIXA

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Incluiu o teste para detecção do novo coronavírus no plano de Saúde, antecipou a vacinação 2020 contra a gripe, disponibilizou a modalidade de teleorientação médica para todos os seus empregados. Antecipou o crédito do 13º salário dos adolescentes e jovens vinculados ao Programa de Aprendizagem CAIXA, representando um repasse de mais de R\$ 3,4 milhões. Com um público composto de jovens entre 15 e 19 anos em situação de vulnerabilidade social, cuja renda per capita familiar é de no máximo meio salário mínimo, cada um dos mais de 4 mil colaboradores receberam entre R\$ 397,00 e R\$ 954,00.

**CRÉDITO:** Disponibilizou mais de R\$ 154 bilhões, dos quais R\$ 60 bi foram para capital de giro de micro, pequenas e médias empresas; R\$ 43 bilhões direcionados para o crédito imobiliário; R\$ 40 bilhões para a compra de carteiras, R\$ 6 bilhões para o crédito agrícola e R\$ 5 bilhões para crédito às Santas Casas. Redução da taxa de juros dos seus principais produtos, como cheque especial, de 4,95% para 2,90% a.m., para pessoas físicas que sejam clientes com crédito do salário na CAIXA.



## INSTITUIÇÕES

## INICIATIVAS

### CAIXA (continuação)

Parcelamento da fatura do cartão de crédito passou de uma taxa média de 7,7% a.m. para taxas a partir de 2,90% a.m. Redução das taxas de juros para a linha de crédito que tem como público-alvo os hospitais e entidades filantrópicas que prestam serviços ao Sistema Único de Saúde (SUS), para 0,80% a.m., em operações com prazos de até 60 meses, e de 0,87% a.m. para operações com prazos de 61 a 120 meses. Aumentou o volume de empréstimos para os Estados e Municípios.

### CARTÃO CARREFOUR

**DOAÇÕES:** Redução da taxa de juros para 5,99%. Durante a pandemia, não haverá a cobrança de IOF.

### CIELO

**DOAÇÕES:** Doação de R\$ 20 milhões à Fiocruz para a produção de um milhão de kits de diagnósticos rápidos, destinados ao Ministério da Saúde.

**ATENDIMENTO:** A empresa adaptou suas maquininhas para aceitar pagamento com cartão virtual da Caixa.

### ITAÚ

**DOAÇÃO:** O Itaú doou R\$ 150 milhões para diversas iniciativas relacionadas à infraestrutura hospitalar, compra de equipamentos, cestas de alimentação e kits de higiene, de forma a apoiar as comunidades vulneráveis e ajudar na contenção e tratamento dos infectados pelo coronavírus. Mais 5 milhões de testes rápidos para o Ministério da Saúde em parceria com Bradesco e Santander e R\$ 1,3 bilhão, com destaque para a criação do “Todos pela Saúde”, iniciativa que será financiada com a doação de R\$ 1 bilhão e visa combater a COVID-19 e seus efeitos sobre a sociedade brasileira.

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Investimentos em tecnologia e infraestrutura para colocar 95% dos colaboradores da administração central, centrais de atendimento e agências digitais em home office. Redução do quadro de atendimento presencial e aumento do espaçamento entre as pessoas nas centrais de atendimento. Reduziu em 94% a média de circulação de pessoas nos polos administrativos, que passaram a trabalhar de casa. Incentivo à autodeclaração dos colaboradores que se consideram no grupo de risco e aqueles que não podem trabalhar de forma remota foram colocados em férias. Antecipação integral do 13º salário. Contato por e-mails, portal interno de colaboradores e vídeos semanais feitos pelo Presidente e CEO Candido Bracher sobre novidades da COVID-19. Suspensão de demissões durante o período de crise a não ser por razões de faltas éticas graves.

**CRÉDITO:** Prorrogação em 60 dias do pagamento de parcelas de empréstimos em dia, mantendo a mesma taxa contratada inicialmente. Em abril, estendeu o prazo de prorrogação de parcelas de empréstimos e financiamentos em até 120 dias no caso de pessoas físicas e em até 180 dias para pequenas e médias empresas. Os prazos dos contratos de empréstimos podem ser alongados para até 6 anos para pessoas físicas e até 5 anos para pequenas e médias empresas. Nesse período, aproximadamente 850 mil contratos já foram repactuados. Disponibilização gratuita de maquininhas adicionais da Rede para os clientes por 60 dias. Até 3 maquininhas adicionais da Rede sem aluguel por 60 dias.

### ITAÚSA

**DOAÇÃO:** A Itaúsa, holding de investimentos que tem em seu portfólio empresas como Itaú Unibanco, Duratex, Alpargatas e NTS, fará doação de R\$ 50 milhões para combater os efeitos do coronavírus no País. Adicionalmente, as famílias Villela e Setubal, acionistas controladores da Itaúsa, também doarão outros R\$ 50 milhões para contribuir com os esforços de combate à pandemia. A doação total de R\$ 100 milhões será destinada ao programa Todos pela Saúde, projeto lançado em abril com doação de R\$ 1 bilhão pelo Itaú Unibanco, com o objetivo de combater os efeitos da covid-19 sobre a sociedade brasileira.

## INSTITUIÇÕES

## MASTERCARD

**DOAÇÃO:** Doação de 2 milhões de refeições via organizações não governamentais para comunidades carentes em combate à fome e à pobreza. Parceria com a Fundação Bill & Melinda Gates e a Wellcome para acelerar o desenvolvimento e o acesso a terapias para tratamento do coronavírus. As 3 organizações assumiram o compromisso de alocar até US\$ 125 milhões em financiamento para acelerar a resposta à epidemia de coronavírus, testando e desenvolvendo em escala e tratamentos para combatê-la. Os funcionários da Mastercard se engajaram no programa de doações para ajudar comunidades em todo o mundo. A empresa fechou parceria com o chef Alex Atala para oferecer em seus canais digitais uma série de conteúdos gratuitos que estimulam as pessoas a adotarem novos hábitos.

## NUBANK

**DOAÇÃO:** Criou um botão de doações em seu app para o combate à covid-19. Os clientes podem usar o cartão de crédito no app para doar para quatro organizações: Action Aid, Ação da Cidadania, Cruz Vermelha Brasileira e Hospital das Clínicas de São Paulo. Quando o volume total doado pelos clientes chegar a R\$ 100 mil (independentemente para quais institutos doarem), o Nubank vai desembolsar R\$ 400 mil (R\$ 100 mil para cada uma das organizações), totalizando R\$ 500 mil doados. A fintech também criou um fundo de apoio de R\$ 20 milhões para beneficiar milhares de consumidores com entrega de alimentos e produtos de primeira necessidade, além de apoio médico e psicológico.

**CRÉDITO:** Reduziu em 80% a taxa de juros para o parcelamento voluntário em até 12 vezes da fatura do cartão de crédito e prorrogou o prazo de vencimento do pagamento da próxima parcela do empréstimo pessoal para 60 dias, sem cobrança de multa e IOF.

## ORIGINAL

**DOAÇÃO:** Doou R\$ 60 para aproximadamente 40 mil pessoas que receberam o auxílio emergencial por meio da instituição, juntamente com o crédito da primeira parcela do benefício. Também doará 10% a mais na restituição do IR em caso de recebimento pelo banco.

**CRÉDITO:** Zerou as taxas para pagamento de boleto no cartão de crédito; reduziu juros para o parcelamento voluntário do cartão de crédito; concedeu prazo de 90 dias para parcelamento de saldo de contratos e para pagamento de parcela de renegociação de dívidas. Reduziu as taxas de parcelamento da fatura de cartão de crédito

## PICPAY

**DOAÇÃO:** Criou uma central de doações para ajudar organizações e entidades que atuam no combate ao novo coronavírus (covid-19). Além do valor doado, é possível escolher para quem vai o dinheiro. Apoio à iniciativa Mães da Favela, que arrecada fundos para o amparo das moradoras das favelas em meio ao combate à pandemia do COVID-19. Serão distribuídas bolsas de R\$120,00 para 5 mil mães de 12 estados brasileiros. Ajude-nos a expandir essa causa. Doações para a @CUFA - Central Única das Favelas, por meio da Central de Doações PicPay. Recebimento do auxílio-merenda para estudantes. Sua plataforma é usada para doação durante as lives solidárias de artistas

## SANTANDER

**DOAÇÃO:** Destinou mais de R\$ 600 milhões a iniciativas de solidariedade para combater a pandemia. Os fundos estão sendo utilizados em todos os mercados onde o banco está presente para a compra de equipamentos médicos e o apoio a pesquisas realizadas por universidades e outras instituições ligadas à ciência e à saúde. Doações de cerca de R\$ 75 milhões para compra de materiais e equipamentos de saúde. Nesse valor, inclui-se o apoio de mais de 12 mil funcionários que doaram voluntariamente R\$ 3,5 milhões. O Banco usou recursos próprios para dobrar o volume, que ultrapassou R\$ 7 milhões. Santander Brasil e Vivo se uniram para realizar a importação de 200 respiradores da China. A destinação dos equipamentos tem apoio técnico e logístico do programa Todos pela Saúde.

**CAUTELADO COM COLABORADORES:** Ações preventivas, com inclusão de telemedicina subsidiada. Migração parcial para o home office e antecipação do 13º salário para todos. Direcionamento do programa de voluntariado para auxiliar ex-funcionários com mais de 70 anos.

**CRÉDITO:** 10%+ no limite de cartões, rolagem de dívidas por 60 dias, parcelamento de fatura, três meses de carência e ofertas específicas a microempresas e profissionais de saúde.

## INSTITUIÇÕES

## INICIATIVAS

### SAQUE E PAGUE

**DOAÇÕES:** A Saque e Pague lançou a campanha #SomosDoBem, que permite às pessoas realizarem doações diretamente para a Rede de Bancos de Alimentos do Rio Grande Sul (RS) por meio dos terminais de autoatendimento da rede. Essa é mais uma iniciativa da companhia para contribuir com a redução dos impactos da pandemia da COVID-19 na população, e teve início em 12 de junho.

### SICREDI

**DOAÇÕES:** Ações de apoio local, doações, podcasts diários no site do Sicredi sobre projeções econômicas, posicionamento institucional sistêmico. Desenvolvimento de estratégias para que o Sicredi siga apoiando as comunidades onde atua e possa ser um vetor da retomada da economia no momento de pós-pandemia.

**CUIDADO COM COLABORADORES:** Prover informação, orientação e suporte

**ATENDIMENTO:** Implementação de novos canais e opções de atendimento para os associados e ajuste nos formatos das assembleias.

**CRÉDITO:** Negócio: tratativas diretas e emergenciais com órgão reguladores, ampliação das linhas de crédito, renovações automáticas, análises caso a caso da situação de associados.

### SUMUP

**DOAÇÕES:** Em menos de 40 dias, a empresa elaborou e colocou no ar a funcionalidade de e-commerce no aplicativo SumUp, que permite a criação de loja online de seu comércio, compartilhando link de acesso ao catálogo de produtos por aplicativos de mensagens instantâneas, SMS e redes sociais. Desenvolveu o sistema vale-compra, que permite ao pequeno negócio comercializar antecipadamente produtos e serviços para serem consumidos após o período de quarentena. E produz conteúdo diário nas redes sociais, no blog Dono do Negócio e desenvolveu o portal “Iniciativas que Ajudam”. No website, além de informações sobre ações do governo para auxiliar o microempreendedor, a SumUp estabeleceu parcerias com instituições educacionais que garantem até 20% de desconto em cursos livres, MBA e cursos rápidos. Os clientes também podem acessar gratuitamente, por 30 dias, os aplicativos Storytel, Zen e Arquivei.

### SUPER TROCO

**DOAÇÕES:** Convocou consumidores a participarem do apoio solidário na luta contra a COVID-19. Uma iniciativa que envolve o estímulo à doação de pontos acumulados e que vão expirar, os quais serão utilizados para a compra de cestas básicas distribuídas às famílias carentes impactadas pelo isolamento social, além de EPIs – máscaras e protetores faciais para profissionais da saúde.

### TICKET

**DOAÇÕES:** Parcerias para a viabilização da oferta de cestas básicas digitais à população em situação de vulnerabilidade social em todo o Brasil. O objetivo é que a experiência vivenciada pela Ticket possa inspirar a busca de soluções para o enfrentamento da pandemia, bem como estimular novas conexões entre organizações não governamentais e empresas em benefício da sociedade

### VISA

**DOAÇÕES:** Visa Concierge oferece curadoria de serviços digitais e conteúdos relevantes para quem está em casa. O programa Visa Causas, que possibilita aos consumidores cadastrados apoiarem causas sociais a cada pagamento realizado com cartões Visa, vai dobrar as doações para as duas instituições que se dedicam aos idosos: “Grupo Vida Brasil” e “Velho Amigo”.

# Ecossistema ressalta importância de cada “tijolo” na construção do open banking

Apesar da relevância da regulação, executivos destacam a necessária contribuição de empresas de vários setores para que toda a revolução esperada aconteça de fato

O papel fundamental exercido pelo Banco Central na construção da estrutura legal para o funcionamento do open banking no Brasil está sendo apreciado inclusive no exterior.

Mas, como todo grande edifício é feito de pequenos tijolos, é certo que, na prática, tudo que o open banking promete só será entregue se cada um dos “tijolos” que compõem essa grande obra fizer sua parte. É isso o que alguns dos maiores especialistas no assunto deixam claro nesta seção Ponto de Vista.

Há quem ressalte a importância do fornecimento das melhores APIs. Também tem os que falam da construção de novos modelos de negócios na concessão de crédito.

Por outro lado, é igualmente grande a preocupação com a credibilidade do sistema. Muitos apontam exigências como a observância dos padrões PCI, criptografia, identidade digital e outras tecnologias.

O certo é que no “novo normal”, o open banking será visto por todos os lados como grande marco de referência da direção a seguir, mas, para se aproximar dele, cada um terá de saber escolher os melhores tijolos.

Que ao final dessa leitura você já consiga selecionar de quais deles irá precisar, de modo a desfrutar do melhor desse novo e mágico ambiente.



ABFIN  
TECHS

Paulo Deitos

Diretor executivo da  
ABFintechs

## A revolução do mercado financeiro e as fintechs

As fintechs experimentam um crescimento cada vez maior no Brasil. Já são mais de 600 operando no país. A Associação Brasileira de Fintechs (ABFintechs) nasceu com o objetivo de representar essas empresas junto aos órgãos. Para isso, desde sua fundação em 2017, a Associação tem realizado um trabalho em conjunto com a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), o Banco Central (BC) e a Superintendência de Seguros Privados (Susep) para suprir as necessidades das fintechs que tanto vêm auxiliando a vida financeira de muitos brasileiros e pequenas empresas.

Esse trabalho rendeu diversas conquistas importantes, como a Instrução CVM 588, um crowdfunding de investimento para financiamento de empreendedores. Estamos estudando junto ao BC a criação do correspondente digital para ajudar a distribuir crédito em momentos de emergência, como este que o Brasil e o mundo vivem hoje.

Em contato direto com o Banco Central para a autorregulação do open banking e do pagamento instantâneo (PIX), a associação passa informações e recomendações das fintechs para o BC. Comprometidos em representar as fintechs, levamos suas dores e soluções para que possam continuar operando de forma significativa no mercado financeiro do país. Temos certeza de que vamos colher muitos frutos positivos desse trabalho em conjunto.



ADIMPLERE

André Oliveira

Fundador e CEO  
da Adimplere

## O impacto do open banking na área de collections

Nos últimos cinco anos, tivemos evoluções significativas na área de collections, possibilitadas pela digitalização e pela automatização das operações de cobrança, além da mudança comportamental do consumidor. A jornada de negociação em perfis próximos da base da pirâmide etária é significativamente **mais digital** que perfis no meio ou no topo da pirâmide. O open banking tem o potencial de catalisar a digitalização em toda a base, ao possibilitar que o compartilhamento de informações bancárias diminua preços e spreads de serviços financeiros para o consumidor final – que tende a ser mais explorado por iniciativas digitais. Outra tendência que deve ser acelerada é uma maior comunicação entre as áreas de risco e crédito e de cobrança, que tem sido impulsionada pelo crescente interesse em maior domínio da jornada do cliente, pela LGPD e agora pelo open banking. Por esses fatores, enxergamos um ambiente propício à forte colaboração das collections tech, que têm desenvolvido uma área de manipulação de dados de múltiplas fontes com os bancos, fintechs e outros credores.



BLOCKCHAIN  
ACADEMY

**Rosine Kadamani**

Cofundadora da  
Blockchain Academy

## Formação robusta

Somos diariamente inundados por conteúdos dos mais variados: notícias, opiniões, fotos e outros que consumimos muitas vezes superficialmente, ávidos por acessar a informação seguinte disponível.

Não falta informação, mas nos falta discernimento. Precisamos ler com mais cautela e profundidade, além dos títulos. Precisamos buscar a origem da informação antes de repassá-la. Precisamos de interpretação de texto.

No universo das aceleradas transformações digitais, que estão causando verdadeiras disrupções no mercado financeiro, assim como nos negócios e nas relações em geral, não é óbvio saber por onde começar a se capacitar para aprender de forma estruturada.

Esse é o propósito da Blockchain Academy: ensinar, de forma didática, estruturada e neutra, os principais movimentos do mercado financeiro e tecnológico, alcançados com base em discussões iniciais envolvendo criptomoedas e blockchain.

Os cursos são indicados para todos os profissionais da área de TI, jurídica, pessoas de negócios e curiosos em geral que querem não apenas explorar essas transformações de forma superficial como verdadeiramente desenvolver um robusto espírito crítico.



**CERTDOX**

**Christian Ribas**

Founder Certdox Gestão  
de Documentos e diretor  
do Núcleo-BR

## Do coronavírus para a transformação digital

Neste momento complexo e cheio de incertezas, temos desafios imensos. É imperativo readaptar os negócios e realizar uma verdadeira transformação digital que torne os processos mais eficientes, contactless e enxutos.

No entanto, analisando com serenidade, percebemos que os recursos necessários para operar digitalmente já existiam antes da crise e se encontram disponíveis para serem utilizados e otimizados. Isso nos leva a refletir sobre o motivo pelo qual mantínhamos tantos processos presenciais. A capacidade de liderar processos de transformação e de assumir riscos oriundos da inovação e da experimentação de novas soluções é, e sempre será, o diferencial para conquistar um patamar elevado de eficiência e de satisfação dos consumidores.

Atualmente, dispomos de plataformas que possibilitam o ciclo de formalização e contratação de produtos e serviços de modo totalmente digital, com serviços de assinaturas eletrônicas integrados que viabilizam uma esteira completa com as entidades de registro eletrônico de forma conveniente, ágil e eficiente, eliminando todos os processos físicos de emissão de contrato, envio ao cartório, conferências, conciliações operacionais etc.

Desejamos que esse período tão difícil possa potencializar os aprendizados de superação e aceleração digital, mantendo os benefícios existentes e criando novas possibilidades.



**Egio Arruda Jr.**  
CTO da Easycrédito

## Bem-vindo ao open banking

Habemus open banking! Com a circular nº 4015, expedida pelo Banco Central, podemos finalmente falar que o open banking chega ao Brasil, mesmo sabendo que ainda estamos dando os primeiros passos.

Ainda vejo que muitas pessoas não enxergaram a real oportunidade que o momento está trazendo. O principal objetivo do Banco Central é que o open banking leve ao mercado financeiro maior competitividade, eficiência e transparência. A ideia é que as instituições financeiras compartilhem dados por meio da integração, permitindo que o cliente final possa, por exemplo, usar seu histórico de pagamentos em um determinado banco para solicitar crédito em outro.

Atualmente, mais de 80% de todo o crédito que circula no Brasil está nas mãos dos cinco maiores bancos. A magia do open banking reside no fato de que qualquer cliente poderá pedir que seus dados sejam repassados a outras instituições financeiras, a fim de conseguir taxas e condições de crédito mais atrativas. Essa reviravolta criará um cenário mais próximo de mercados como o dos Estados Unidos, onde, segundo estudos feitos pela Experian, em março de 2019 as fintechs já detinham 49% dos empréstimos pessoais feitos sem garantia. Extrapole esse cenário para todos os demais serviços oferecidos pelo sistema bancário e você começará a entender o tamanho do impacto do open banking na nossa relação com esse mercado e seus produtos.



**FIRST TECH**

**Gustavo Silveira**  
Diretor técnico  
First Tech

## O mercado financeiro não será mais o mesmo!

Sem base sólida, não há estrutura que sustente um projeto. E, quando se trata de segurança em serviços essenciais, como o Sistema de Pagamentos Instantâneos (SPI/PIX) e o open banking, mais que necessária, ela é fundamental. A explosão de usuários é certa e não se pode colocar a credibilidade das empresas em risco.

Pela experiência acumulada ao longo de 25 anos, a First Tech sabe que a criptografia é a âncora de confiança de todo o sistema financeiro. Integridade e sigilo da informação nunca podem estar sob risco.

Para fazer frente aos novos desafios que o mercado financeiro impõe, a First Tech desenvolve soluções de criptografia capazes de atender a um alto volume de transações e de disponibilizar múltiplas configurações de segurança e topologia, como assinatura digital, geração de senhas fortes, guarda de chaves, entre outras funcionalidades.

A nova rede de SPI impõe velhos desafios para a indústria de cartões, e o melhor caminho para superá-los é recorrer a quem tem soluções reconhecidas, em acordo com o PCI. Exercer as melhores práticas só é possível com conhecimento e forte gestão da criptografia. É preciso inovar sem perder a segurança.



**Lincoln Ando**  
Founder da idwall

## Transformação digital para identificação é um dos pilares do open banking

O open banking é, antes de mais nada, um modelo de negócios user-centric. Ele nasce da necessidade de atender às expectativas de um público cada vez mais exigente e do entendimento de que os dados não pertencem ao banco ou ao governo, mas única e exclusivamente a seus titulares.

Porém, oferecer serviços dessa forma exige um nível altíssimo de cuidado com a segurança e a privacidade de dados – outro tema intensamente discutido hoje. O open banking pode revolucionar o mercado financeiro, mas, para que isso aconteça, é preciso revolucionar também os processos relacionados a identidade e privacidade.

As estratégias tradicionais de verificação de identidade, por exemplo, não funcionam no open banking. É preciso pensar em medidas de validação baseadas em uma identidade digital enriquecida e bem estruturada, que forneça a segurança de dados, a agilidade e a inovação necessárias para esse tipo de serviço e que seja igualmente user-centric e preocupada com a privacidade e a autonomia do usuário.



**Edgardo Torres-Caballero**  
Diretor-geral LATAM para Mambu

## Ousadia ou morte

O setor financeiro mudou tremendamente ao longo da última década, e acelerou drasticamente essa trajetória diante da pandemia que estamos vivendo. A tecnologia tornou-se parte fundamental do negócio e o que veremos nos próximos dez anos fará com que os bancos como os conhecemos hoje pareçam algo da era glacial. Isso porque, no passado, os bancos eram construídos para durar e, agora, precisam ser construídos para mudar e evoluir constantemente. O mercado vem sendo ocupado por novos entrantes, que estão reinventando a oferta de serviços com processos automatizados, fluidos e com novas experiências digitais. O grande desafio dos bancos está em adotar a agilidade apresentada hoje pelas fintechs e bancos digitais e eliminar aos poucos a experiência bancária do passado. Para a grande maioria dos bancos tradicionais, a rapidez com que essa mudança vem acontecendo é uma ameaça – e séria. Seus pesados investimentos em sua estrutura legada de TI se transformaram em uma camisa de força. É preciso que essas instituições adotem uma postura ousada e se livrem das amarras criadas por seus legados, optando por plataformas ágeis, flexíveis e nativas em nuvem.



 **orbitall**  
CO-CREATING WITH stefanini

**Braulio Lalo  
de Carvalho**

CEO da Orbitall, empresa  
do Grupo Stefanini

## Reinventando os serviços financeiros

O mercado está se transformando e as novas tecnologias podem acelerar os projetos de inovação. Nesse contexto, destacam-se as soluções que conseguem atender às necessidades do cliente com agilidade, eficiência e segurança. A ideia é descomplicar e realmente oferecer aquilo que o consumidor deseja para facilitar seu dia a dia.

Com base em um processo de transformação cultural e digital, diversas empresas estão investindo em estratégias de customer centric para ter sucesso em um mercado altamente competitivo. É o caso da Orbitall, que desenvolveu a solução “Banking in a Box”, uma plataforma modular para simplificar a oferta de soluções financeiras normalmente disponibilizadas por um banco.

O objetivo é criar linhas de receita e de otimização de custos e resultados, oferecendo, por exemplo, abertura de conta digital, atendimento e cobrança, construção de canais digitais, processamento de contas, cartões private label ou bandeirados e core bancário.

Em um cenário cada vez mais digital, em que o consumidor assume o centro das decisões, é fundamental acompanhar a jornada do cliente e compreender suas expectativas. A reinvenção dos serviços financeiros é uma forma de oferecer exatamente o que ele precisa, de maneira personalizada e intuitiva.



**PRODIST**

**Fernando Tasso**

Founder CEO da Prodist  
Technologies

## Criptografia: um ponto nevrálgico

Novos arranjos de pagamento surgem constantemente. Open banking, pagamentos instantâneos (PIX), pagamentos do WhatsApp fazem parte dessa era digital e trazem grandes desafios.

A aplicação criteriosa da criptografia, orientada para a obtenção de características indispensáveis, como estabilidade, performance, confiabilidade e escalabilidade, é requisito fundamental para a segurança do ecossistema financeiro.

O sucesso dos pagamentos digitais está intimamente ligado ao uso da criptografia. Em todas as iniciativas, recursos de criptografia, aplicados na proteção da comunicação e na autenticação das partes envolvidas, garantem a praticidade e a inovação prometidas.

Temos orgulho de participar dessa história desde seu marco inicial, com a implementação do SPB em 2002. Nosso foco em reduzir riscos operacionais com simplicidade e confiabilidade propiciou uma arquitetura de soluções robustas, capazes de ofertar SLA de até 99,96%.

Hoje, mais de quarenta instituições financeiras compõem nossa carteira de clientes. Estamos escrevendo o futuro, processando milhares de transações por segundo e movimentando bilhões de reais por dia, com eficiência e responsabilidade.



**Renato Camargo**

Country manager  
e CMO da RecargaPay

## Democratizar os pagamentos móveis como meio de inclusão

A transformação digital modificou os mais diversos setores da economia. Tendo o digital e o consumer centric como alicerce de fundação, novos modelos de negócios surgiram, o que permitiu aos consumidores o acesso a novos serviços. No setor financeiro, não poderia ser diferente.

De acordo com uma pesquisa realizada pela Fundação Getulio Vargas, o Brasil já conta com 424 milhões de dispositivos digitais, sendo 56% deles smartphones. Com a popularização desses recursos, vieram soluções que disponibilizam, em poucos cliques, serviços bancários. É o caso da RecargaPay, fintech que oferece desde pagamento de contas até transferência de dinheiro, recarga de celular e cartões de transporte, de maneira prática e segura.

É olhando para a transformação digital que a RecargaPay propõe, em sua missão, democratizar os pagamentos móveis. Para usar o app, não é necessário ter uma conta em banco, o que facilita o acesso para milhões de brasileiros. Cada vez mais é importante oferecer inclusão financeira e contribuir para a democratização dos meios de pagamento no Brasil.



**Givanildo Luz**

Diretor presidente da  
Saque e Pague

## Rumo ao open banking

O open banking vai mudar a dinâmica do mercado financeiro, impactando instituições financeiras, bancos digitais e fintechs. Mais que isso, mudará a vida das pessoas, pois possibilitará à população novos canais de acesso a soluções financeiras por meio da tecnologia, que é o que a Saque e Pague faz desde 2010.

Esse movimento de abertura do mercado dará liberdade ao usuário para fazer suas escolhas financeiras. É intrínseco aos valores da Saque e Pague desenvolver soluções que integrem toda a rede e proporcionem autonomia e segurança para os usuários escolherem onde vão interagir e ser impactados. Dessa forma, as pessoas terão acesso a esses serviços financeiros com uma melhor experiência de autoatendimento, com simplicidade e resolvendo de fato o dia a dia delas.

A Saque está preparada para apoiar as instituições financeiras na transição e utilização dos seus APIs. Atualmente, a empresa está presente em todas as regiões do Brasil e, em mais de 60 municípios, é a única opção de autoatendimento para a população. O open banking representa mais acesso a diferentes transações financeiras para as pessoas, sejam elas bancarizadas ou não.



## Stark Bank

### Rafael Stark

Founder e CEO  
da Stark Bank

## API: chave para a mudança

O mercado financeiro brasileiro está tecnologicamente na década de 90. Os bancos já deveriam ter APIs há mais de dez anos, mas eles não entendem o que é de fato open banking. É um problema de mindset. O Banco Central está tendo um protagonismo muito grande ao forçar a adoção de APIs até o final de 2021.

Como engenheiro e desenvolvedor, passei minha carreira fazendo integrações com empresas de segmentos diferentes que tinham APIs abertas. Ao perceber a tecnologia ofertada pelos bancos para empresas fazerem suas operações (envio de arquivos txt padrão CNAB), uma forma arcaica, manual e passível de fraude, decidi criar a Stark Bank e oferecer uma API para que empresas possam simplificar processos, facilitar conciliação e escalar operações financeiras com segurança.

Estamos felizes em ser pioneiros do open banking no Brasil, trazendo o mindset da open economy. Por meio de nossas APIs, estamos contribuindo com a automação e a transformação digital da área financeira de nossos clientes. Assim, a Stark Bank segue seu propósito de impulsionar empreendedores que tal como nós querem mudar o Brasil para melhor por meio de tecnologia.



### Heloiisa Sirotá

Líder de operação da  
TransferWise no Brasil

## Transparência é missão essencial nas finanças

Se já sofremos para entender todos os números e siglas quando se fala em finanças, a conversa sobre transferências internacionais não é exceção: IOF, taxa de câmbio, tarifas... Desde que foi fundada, em 2011, a TransferWise tem como missão lutar por transparência, e no ano passado fizemos uma pesquisa em parceria com a Rock Content para entender a visão dos brasileiros sobre as transferências internacionais.

Dos 2.400 entrevistados, 94,6% afirmaram entender quanto pagam por uma transferência internacional. Porém, somente 8,7% sabiam que não pagam só uma tarifa fixa, mas também um spread. E, se em termos regulatórios o Brasil está na vanguarda, com a obrigatoriedade de mostrar o valor efetivo total (VET), as instituições dificultam a compreensão dos custos. Por isso, na TransferWise convertimos usando o câmbio comercial, e o cliente sabe desde o primeiro contato exatamente quanto vai pagar e quando o destinatário vai receber. Assim, nossos mais de 7 milhões de clientes pelo mundo economizam todo ano mais de 1 bilhão de dólares em tarifas. Isso se torna ainda mais essencial em tempos de grande oscilação cambial, em que a transparência nas taxas e tarifas evita surpresas.



**Agibank**

Porto Alegre – RS

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	3288
Total de Clientes Pessoa Física	1,1 milhão
Número Total de agências	604 pontos de atendimento

### MEIOS DE PAGAMENTO

Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	MasterCard
-----------------------------------------	------------

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS

CEO  
**Marciano Testa**

Diretor de Negócios  
**Glauber Correa**

Diretor de Riscos  
**Vitor Hruby**

PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI  
**Fernando Silva Dias de Castro**  
Diretor de Tecnologia, Produtos e Marketing

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO  
**Beatriz Couto Dellevedove Bernardi**  
Diretora de Crédito e Dados

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS  
**Thiago Souza Silva**  
Diretor de Relações com Investidores

### APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Lançamos um aplicativo para uso do colaborador, que trouxe ganho de eficiência para o processo de consulta de margem de crédito, além de facilitar o onboarding do cliente. Além disso, implantamos rede Wi-Fi em todos os pontos de atendimento do Agibank, o que foi importante para qualificar a experiência do cliente e incentivar a sua digitalização.

### APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

O Agibank dará continuidade a sua agenda de transformação, além de todas as frentes de atuação para operação como banco pagador de benefícios, adquirida por meio de participação em leilão público em 2019. O banco também seguirá investindo na melhoria da experiência do cliente e na digitalização da sua base, ainda mais importante no atual contexto. Outra frente de atuação da instituição passa pela contínua ampliação do portfólio de produtos e serviços, além da sua expansão física, que pretende inaugurar mais 100 novos pontos de atendimento até o final de 2020.

### PRINCIPAIS PROJETOS DE UX

Novo aplicativo, que estará disponível para todos os clientes, oferecendo uma nova experiência. Seu design system foi projetado para atender todos os tipos de perfis de clientes: de jovens adeptos à tecnologia até pessoas de mais idade; de pessoas que precisam de orientação para gerir a vida financeira às mais independentes. Outro destaque fica para o dinamismo do aplicativo, que se adapta ao usuário: para aquele que tem como característica usar mais o crédito, é possível destacar esse tipo de informação com prioridade. Já para o cliente mais propenso a investir, outras funcionalidades serão apresentadas na tela em primeiro lugar. O aplicativo conta ainda com a utilização de detecção facial e machine learning. Além disso, foram feitos testes automatizados de interface com usuários, que simularam o uso das suas funcionalidades. Dessa forma, relatórios instantâneos foram gerados, possibilitando a rápida correção ao longo do desenvolvimento e implementação de melhorias para o aplicativo.

### PRINCIPAIS INICIATIVAS PARA OPEN BANKING

O Agibank integra iniciativas para adoção do padrão Open Banking, que espera fazer uso disso para gerar novas oportunidades de negócios.

### PRINCIPAIS INICIATIVAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O uso de inteligência artificial, tanto voz quanto texto, nos canais de atendimento e nas modelagens de negócio, segue em evolução no Agibank.



## Banco da Amazônia S/A

Belém – PA

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	2.965
Total de Clientes Pessoa Física	861.924
Total de Clientes Pessoa Jurídica	66.813
Número Total de agências	120
Número Total de PAB	2

### MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	2579
Número de Cartões de Crédito Virtuais Gerados	3500
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	VISA

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	418
Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	2.818.705
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Física	48.080
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Jurídica	27.690
Número de transações + consultas através do internet banking	1.988.879
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Física	101.334
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Jurídica	52.161
Número de usuários no celular (mobile banking)	63035
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	2.579.517
Número de seguidores nas redes sociais	Facebook: 247.063 Instagram: 33.420 /Twitter: 86 /Youtube: 5.890/Linkedin: 2.112

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	November-20
Solução On-Premise ou Cloud	On-Premise

### SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Possui nuvem privada	Sim
Principais parceiros em nuvem pública	Microsoft
Principais serviços em nuvem (Pública/Privada)	Solução de Virtualização de Servidores VMware vCloud Enterprise Edition 6.7 (Nuvem Privada)/Solução ORACLE Exadata Cloud At Customer (ExaCC)/Office 365/Microsoft Azure

Principais serviços disponibilizados para Open Banking	API
--------------------------------------------------------	-----

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers terceirizados	5
Número ( ou % ) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	96
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	HDS VSP 94277 (Matriz) 350 TB/HDS VSP 94483 (Site Backup) 250 TB
Número de ramais telefônicos	2.500 (Matriz e Agencias)

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	638.587,00
Investimentos em Software (Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	27.287.167,65
Investimentos em Transformação Digital	364.204,87
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	136

## APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Implantação da solução de SD-WAN com links alternativos na rede de agências.

## APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

Migrações e Modernização dos sistemas legados (Openshift - RedHat);  
Desativação do Mainframe e Porte dos Sistemas para Plataforma Baixa;  
Solução Tecnológica para suportar o Novo Modelo de Gestão de Pessoas - Gestão de Pessoas;  
Sistema Jurídico;  
Ferramenta de Workflow para captura de Imagens e GED;  
Projeto Extracash Centralizado;  
Basa digital – Crédito Digital; Integração a Rede Saque & Pague;  
Cadastro e Conta Digital; Cartão com Chip Pré-impresso;  
Fundo Garantidor de Créditos (FGC) - Circular BACEN Nº 3.915 de 17/10/2018;  
Atualização da Versão do Sistema SISPLD – Prevenção à Lavagem de Dinheiro;  
Régua de Cobrança - SMS e Aviso de Vencimento;  
Projeto Migração de Plataforma RISC da Bases de Dados Corporativas - Projeto EXADATA; Novo sistema de Gestão de Riscos e Controles (GRC);

## PRINCIPAIS INICIATIVAS PARA OPEN BANKING

Expansão de Criação de APIs de cadastro, crédito e conta.

## PRINCIPAIS PROJETOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Expansão do MPO Digital com abertura de 12 novas Unidades e expansão dos agentes de negócios em 80%. Abertura de APP Sua Conta BASA. Implantação do BASA Digital para o crédito de Agricultura Familiar através de OSCIP's e ATERs.

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Valdecir José de Souza Tose**  
Presidente acumulando a Diretoria de Infraestrutura de Negócio

**Claudio André Ferreira Pinto**  
Gerente Executivo de Governança de TI

**Mário Antônio Soares Ribeiro Júnior**  
Gerente Executivo de Administração de Sistemas

**Pedro Nolasco Ferreira Neto**  
Gerente Executivo de Infraestrutura e produção

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS  
**Carlos Henrique Garcia Marques**  
Gerente Executivo de Rede de Distribuição (GERED)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E BANCO DIGITAL  
**Claudio André Ferreira Pinto**  
Gerente Executivo de Governança de TI (GEGOV)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA  
**Marcus Barreto Reis**  
Gerente Executivo de Segurança Corporativa (GESEC)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CONTACT CENTER  
**Carlos Henrique Garcia Marques**  
Gerente Executivo de Rede de Distribuição (GERED)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA  
**Pedro Nolasco Ferreira Neto**  
Gerente Executivo de Infraestrutura e Produção (GPROD)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS  
**Mário Antônio Soares Ribeiro Júnior**  
Gerente Executivo de Administração de Sistemas (GSIST)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS  
**Alcir Bringel Erse**  
Secretário Executivo (SECRE)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO  
**Luiz Lourenço de Souza Neto**  
Gerente Executivo de Pessoa Física (GERPF)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO  
**Misael Moreno dos Santos**  
Gerente Executivo de Políticas e Planejamento de Crédito e Cadastro (GEPEC)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CARTÕES E COBRANÇA  
**José Alex Aires dos Santos**  
Gerente Executivo de Produtos e Serviços (GEPRO)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING  
**Alcir Bringel Erse**  
Secretário Executivo (SECRE)

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS  
**Maria de Nazaré Santos Martins**  
Gerente Executiva de Tesouraria e Finanças (GEFIN)



## Banco Original

São Paulo – SP

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	1.600
Total de Clientes Pessoa Física	3.329.829
Total de Clientes Pessoa Jurídica	123.526
Número Total de agências	Banco 100% Digital
Meios de Pagamento	
Número de Clientes com Cartão de Crédito	278.994
Número de Cartões de Crédito Virtuais Gerados	278.994
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	Mastercard

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	8
Número de ATMs terceirizados	20.000
	CRENCIADOS DA REDE TECBAN

Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	253.240
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Física	3.329.829
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Jurídica	123.526
Número de transações + consultas através do internet banking	1.662.581
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Física e Jurídica (mesmo APP)	2.672.420
Número de usuários no celular (mobile banking)	3.329.829
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	27.615.550
Número de seguidores nas redes sociais Facebook - 337.316 Youtube - 330.000 / LinkedIn - 173.016 / Instagram - 87.752 Twitter - 14.542	
Total de interações através de Chatbot e Inteligência Artificial	6.057.655

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	11/16/2020
Solução interna ou de terceiros	interna
Solução On-Premise ou Cloud	Cloud
Serviços em Nuvem, APIs e Open Banking	
Possui nuvem privada	Não
Principais parceiros em nuvem pública	Sensedia/ IBM
Principais serviços em nuvem (Pública/Privada)	Pública
Principais serviços disponibilizados para Open Banking	
BaaS – APIs pagamentos, transferências, cartões, investimento, empréstimo para não correntista, análise de crédito, recarga de celular, saque via QR CODE, conta corrente, login para identidade digital, Abastecimento de numerário Bco24hs	

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers próprios	102
Número de posições de call-centers terceirizados	100
Número ( ou % ) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	4.284.000
Número ( ou % ) interações roteadas para atendimento pessoal	1.285.000
Número de servidores	2.540
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	2.250
Número de ramais telefônicos	1.600

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	21.774.272,75
Investimentos em Software (Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	96.441.100,96
Investimento em Segurança/Criptografia	10.000.000
Investimentos em Transformação Digital	230.000.000
Investimentos em Inteligência Artificial	15.000.000
Investimentos em Blockchain	1.000.000
Investimentos em Telecom (Voz, Dados e Internet)	4.077.566,23
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	380

### APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

A Inteligência Artificial Original, desenvolvida em parceria com a IBM, foi implantada com o propósito de garantir um atendimento virtual simples, rápido e eficiente. As pessoas buscam facilidade e não têm tempo a perder. Por isso, soluções como essas são fundamentais para

atender às necessidades dos nossos clientes. Por ser um banco digital, o Original não possui agências físicas e o relacionamento com o cliente é realizado pelo time de gerentes e pela central de atendimento. Como forma de otimização, a central precisa ser ágil, buscando sempre a satisfação do cliente na resolução de suas dúvidas ou necessidades. A Inteligência Artificial Original possui um time completo e focado no "atendimento virtual" e tem a missão de atender o cliente de forma digital, sem necessidade de interação humana. Hoje, a Inteligência Artificial do Banco Original é utilizada no atendimento por chat, WhatsApp e Messenger do Facebook. A plataforma da IBM Watson é utilizada para que, através da linguagem humana em conjunto com inteligência artificial, sejam analisadas quantidades gigantescas de dados para só assim gerar respostas às dúvidas, perguntas e necessidades dos clientes via chatbot. A intenção do chatbot do Banco Original é que o cliente seja atendido de forma rápida e que realmente resolva suas dúvidas e reclamações, proporcionando um atendimento eficaz que atende as necessidades e adicionalmente diminua o atendimento humano. Em 2019 o banco cresceu de 700.000 contas para 3 milhões de contas. Esse aumento do número de contas inviabilizaria um atendimento humano com qualidade. Não fosse o chatbot, a central de atendimento humano teria que quadruplicar de tamanho ou o tempo de espera aumentaria bastante.

#### APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

Folha de Pagamento, Abertura de Contas PJ com Sócios de forma digital, Oferta de Maquinas de Cartão no APP, Saque QRCode, Pagamento Instantaneo (PIX), Seguro prestamista e residencial

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Raul Francisco Moreira**  
Diretor Executivo

**Luiz Henrique Guimarães de Freitas**  
Superintendente Executivo Geral de TI

**Elemer Ricardo Castro Carneiro**  
Superintendente

**Paulo Roberto Penteado Bissacot**  
Superintendente

**Juvenal da Silva Pereira**  
Superintendente

**Fernando Augusto Higa**  
superintendente

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS

**Fabio Renato Alencar Lins**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BANCO DIGITAL, TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E BLOCKCHAIN

**Raul Francisco Moreira**  
Diretor Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**Carlos Rudnei Dutz**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA

**Leandro Da Silva Bartolassi**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CONTACT CENTER

**Paulo Sergio Sahadi**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA

**Fernando Augusto Higa**  
Superintendente

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

**Paulo Roberto Penteado Bissaco**  
Superintendente

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS

**Luciano Formozo De Almeida**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO

**Ewerton Goncalves Chaves**  
Superintendente Executivo

**Regina Thereza De Medeiros Lima**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA

**Ewerton Goncalves Chaves**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CARTÕES

**Raul Francisco Moreira**  
Diretor Executivo

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING

**Luciano Formozo De Almeida**  
Superintendente Executivo

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS E INTERNACIONALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO

**Luiz De Lima Giacomini**  
Diretor



## Banestes S.A. - Banco do Estado do Espírito Santo

Vitória - ES

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	2240
Total de Clientes Pessoa Física	1.082.000
Total de Clientes Pessoa Jurídica	68.000
Número Total de agências	117
Número Total de PAB	328

### MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	513.717
Número de Cartões de Crédito Virtuais Gerados	1.109
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	Banescard e Visa

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	667
Número de ATMs terceirizados	126
Número de transações através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	14.780.190
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Física	225.230
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Jurídica	27.096
Número de transações + consultas através do internet banking	24.483.348
Número de usuários no celular (mobile banking)	381.067
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	58.417.504
Número de seguidores nas redes sociais	Instagram: 13,4 mil seguidores / Facebook: 35.920 pessoas curtiram isso / 36.450 pessoas estão seguindo isso/ Twitter: 2.545 seguidores/ Youtube: 1,39 mil inscritos/ LinkedIn: 1.084 seguidores

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	Nov-20
Solução On-Premise ou Cloud	on-premise
Serviços em Nuvem, APIs e Open Banking	
Possui nuvem privada	SIM (PaaS com RedHat Openshift)
Principais serviços em nuvem (Pública/Privada)	Extrato de conta corrente, abertura de contas por meio digital

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers próprios	11 Posições de Atendimento
Número de posições de call-centers terceirizados	40 Posições de Atendimento
Número (ou %) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	URA - 1.385.202
Número (ou %) interações roteadas para atendimento pessoal	317.772

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	R\$9.254.681,35
---------------------------------------------------------------	-----------------

### INVESTIMENTOS EM SOFTWARE

(Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	R\$65.417.441,81
Investimentos em Transformação Digital (total)	R\$80.000.000,00
Investimentos em Telecom (Voz, Dados e Internet)	R\$4.297.384,09
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	260

## APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Modernizamos os sistemas de informação, a infraestrutura de comunicação, a segurança da informação e a rede de autoatendimento. Os trabalhos estão focados na ampliação de prestação de serviços pelos canais digitais, principalmente nos canais Internet Banking, BANESTES.Corp, (plataforma voltada para atendimento aos clientes Pessoa Jurídica) e nos Aplicativos BANESTES, BANESTES Cartões e Abre Contas BANESTES aderentes a nossa transformação digital. Foi definido um novo padrão de arquitetura para as soluções de TI, adotando conceitos de Arquitetura Orientada a Serviços e Containers, visando possibilitar ao Banco soluções de negócio aderentes à Transformação Digital. Iniciamos a revisão do Processo de Gestão de Demandas Corporativas, tornando-o mais simplificado e integrado com o uso de metodologias e ferramentas ágeis. Implantamos o novo Contact Center, com empresa especializada, promovendo melhorias de processos e qualidade no atendimento.

## APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

No ciclo 2020/21 o Banestes concentrará seus investimentos tecnológicos no tripé: (1) disponibilização de serviços e produtos em múltiplos canais, (2) segurança da informação e (3) melhorias do parque tecnológico. Projetos relacionados aos grupos:

1- Ampliação da contratação e renovação dos produtos de crédito em canais eletrônicos, aplicações financeiras em canais eletrônicos, pagamentos em múltiplos canais e implantação do sistema de pagamentos instantâneos.

2- Melhorias no ambiente de prevenção e combate à Fraudes, adoção de meios de autenticação ainda mais seguros, e reestruturação dos processos de segurança e acessibilidade.

3- Evolução do parque de servidores, modernização da rede corporativa, e ampliação de ambiente de armazenamento.

Esses projetos ampliarão nossa capacidade de operações e de atendimento digital, e tornará o ambiente de cibersegurança mais robusto, alinhado com a estratégia da Companhia de buscar novos negócios e clientes.

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Silvio Henrique Brunoro Grillo**  
Diretor de Tecnologia

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS

**Gustavo Luis Marques Melo**  
Gerente Geral de Canais Eletrônicos

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E BANCO DIGITAL

**Silvio Henrique Brunoro Grillo**  
Diretor de Tecnologia

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA

**Thais Helena Nakassima Morosini**

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BLOCKCHAIN E INFRAESTRUTURA

**Vicente de Paulo Braga Secchin**  
Gerente Geral de Infraestrutura Tecnológica

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CONTACT CENTER

**Gustavo Luis Marques Melo**  
Gerente Geral de Canais Eletrônicos

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

**Bruno Giobini Micaela**  
Gerente Geral de Desenvolvimento de Sistemas

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS

**Raffaella Rodrigues Patta**  
Assessora de Comunicação

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO

**Daniela Aleluia Lana**  
Gerente Geral de Crédito Rural e para Investimentos

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO

**Leonardo de Oliveira Boa**  
Superintendente de Produtos

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA

**Karla Ramalhete**  
Superintendente de Reestruturação de Ativos

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CARTÕES

**Monica Ribeiro Cade**  
Superintendente de Cartões, Distribuição e Rede

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING

**Rodolfo Harckbart Leal**  
Gerente Geral de Marketing

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS

**Fernando Poncio Paiva**  
Diretor de Relações com Investidores e Finanças



## Banco do Est. do Rio Grande do Sul - Banrisul

Porto Alegre - RS

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	10.240
Total de Clientes Pessoa Física	3.502.311
Total de Clientes Pessoa Jurídica	201.829
Número Total de agências	518
Número Total de PAB	599
Total de Correspondentes não Bancários	1.144

### MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	932.790
Número de Cartões de Crédito Virtuais Gerados	56.368
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	Mastercard e Visa

### REDE DE ATENDIMENTO INTERNACIONAL

Número Total de Agências no Exterior	2
Países/Cidades com Agências	EUA/Miami, Ilhas Cayman/George Town

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	2.984
Número de ATMs terceirizados	16.087
Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	101.690.489
Número de clientes com serviços de internet banking - PF	450.062
Número de clientes com serviços de internet banking - PJ	138.834
Número de transações + consultas através do internet banking	139.574.197
Número de downloads de aplicativos para mobile - PF	399.550
Número de usuários no celular (mobile banking)	1.079.360
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	302.410.870
Número de transações + consultas pelo Facebook	9.122
Número de seguidores nas redes sociais	108.845

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	44136
Solução On-Premise ou Cloud	On Premise

### SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Possui nuvem privada	Sim
Principais parceiros em nuvem pública	Não possui nuvem pública
Principais serviços em nuvem (Pública/Privada)	Home banking, Office banking, e mobile banking

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers próprios	56
Número de posições de call-centers terceirizados	210
Número ( ou % ) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	1.940.658
Número ( ou % ) interações roteadas para atendimento pessoal	2.640.750
Número de servidores	2.417
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	5.940
Número de ramais telefônicos	21.717

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	R\$4.811.069,80
Investimentos em Software (Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	R\$898.518,39
Investimento em Segurança/Criptografia	R\$2.755.149,95
Investimentos em Telecom (Voz, Dados e Internet)	R\$8.374.462,26
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	923

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS

#### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Jorge Fernando Krug**  
Diretor de TI

**Jose Luiz Andrade**  
Superintendente da Unidade de Arquitetura Computacional

**Enzo Teobaldo de Santos**  
Superintendente da Unidade de Logística e Operações de TI

**Sérgio Bordin**  
Superintendente da Unidade de Gestão de Sistemas

## PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Realização 12ª edição Fórum Internacional de TI Banrisul, com a temática “Inovação e Trans-formação Digital:O Impacto nos Modelos de Negócios”; Recertificações PCI-PIN Security e PCI - DSS rede Vero; Definição de requisitos de segurança p/emissão do cartão de crédito sem contato; Investimentos na atualização em soluções de Prevenção de Intrusões/filtros de pro-teção da rede ,gerando mais segurança ao ambiente de TI; Implantação Portal de Seguros/Previdência/Capitalização e conclusão da solução de Recuperação de Crédito e Renegoci-ação de Dívidas no app ; Abertura de contas Universitárias via app;Implementação formato simplificado p/ acesso ao app Vero;Disponibilização simulação Crédito 1 Minuto p/clientes e estabelecimentos comerciais , e Consulta Limites Crédito Pessoal no app ;Otimização credenciamento Vero, reduzindo 73% do tempo médio p/ finalizar processo de aquisição de solução de meio de pagamento; Contratação cartão de crédito Libre no app p/ não correntistas

## PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

Programa Construção novo Data Center, Ambiente Contingência TI Bem Promotora, Aquisição software Application Program Monitoring, Storage Open, Blades Oracle; Big Convergência e licenciamento RedHat;WAN, Contact Center;Webex;Nova Estratégia Telefonía Mo-vel;Cobrança Inteligente;Monitoramento Remoto Nobreaks, CA SOI, Estruturação área Qualidade/Delivery (Q&D), Gestão de Problemas, Help Desk Corporativo,Certificação Anual PCI DSS, Plano Anual ação/Resposta a Incidentes,Certificação PCI PIN Security cada 2 anos, Revisão Política de Segurança da Informação (PSI), Melhorias gestão de identidades/control de acessos para LGPD, Testes invasão cíclicos, Implementação método Key Block p/Gerenciar Chaves Criptográficas, Atualização tecnológica SIEM, Reestruturação Centro de Operações de Segurança (SOC), Aquisição Solução de Monitoramento Fraude Canais,Contratação Consultoria p/segurança de CLOUD;Atualização Tecnológica ferramentas desenvolvimento;Uso de Microserviços na construção de aplicativos;

## PRINCIPAIS PROJETOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Cartão de crédito Libre - lançado em 2019 no canal digital, possibilitou que os clientes, mesmo sem comprovação de renda adquirisse um cartão com R\$ 1000,00 de limite.

Cartão pré-pago Banrisul VISA Vero lançado em 2018 é uma alternativa para pequenos esta-belecimentos e/ou autônomos e é exclusivo para o recebimento do valor das transações de venda de clientes credenciados Vero.

Com o cartão pré-pago Banrisul Visa Vero o cliente pode: efetuar saques nos caixas eletrônicos do Banrisul e Banco24Horas; acompanhar seus pagamentos e controlar os seus gastos.

Protocolo de Intenções entre a Febraban e SEPRET- Meta de 11 milhões de clientes ativos em 2022 (todas IFs) ; Posicionamento setorial “Programa FEBRABAN de Microcrédito Produ-tivo Orientado”, com valor agregado ‘econômico e social’; Acompanhar a evolução dos indica-dores com informações de cada banco; Monitoramento trimestral ;Discussões para o desen-volvimento do mercado de microcrédito

**Marcelo Frohlich**  
Superintendente da Unidade de Segurança de TI

**Simone Motta**  
Superintendente da Unidade de Desenvolvimento de Sistemas

**Marcia Flores**  
Superintendente da Unidade de Governança de TI

**Luiz Fernando Mesquita de Souza**  
Superintendente da Unidade de Transformação Digital

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS  
**Janaína Ouriques Brilhante**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BANCO DIGITAL  
**Micheli Bettim Bandineli**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
**Luiz Fernando Mesquita Souza**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL  
**Ronaldo Rapacki**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA  
**Marcelo Frohlich**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BLOCKCHAIN  
**Ranieri Fernandes**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA E CONTACT CENTER  
**José Luiz Marques Andrade**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS  
**Simone Motta**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS  
**Lisane Meyer Fernandes**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO  
**Cristiano Steyer Silva**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO  
**Denise Eskeff Coelho**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA  
**Alessandro Carboni**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CARTÕES  
**Katia Milene Fauth**

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING  
**LISANE MEYER FERNANDES**

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS  
**CÁSSIO DE CASTRO ZIMMERMANN**

PRINCIPAL EXECUTIVO PARA A INTERNACIONALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO  
**Verno Kist**



## Banco Bradesco S/A

Cidade de Deus S/N

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de clientes pessoa física	26.748.623
Total de clientes pessoa jurídica	1.566.388
Bandeiras de cartão de crédito operadas	Visa, Mastercard, Amex e Elo

### REDE DE ATENDIMENTO -NACIONAL

Número Total de agências	4617
--------------------------	------

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	58.100 (Relatório Integrado)
Número de clientes com serviços de internet banking - Pessoa Física	5,9 MM (Usuários 6 meses)
Número de clientes com serviços de internet banking- Pessoa Jurídica	975,8 Mil (Usuários 6 meses)
Número de clientes com serviços de mobile banking (inclui celular e tablet) - PF	14,1 MM (Usuários 6 meses)
Número de clientes com serviços de mobile banking (inclui celular e tablet) - PJ	625,1 Mil (Usuários 6 meses)
Número de transações + consultas através de mobile banking	10,3 Bi (PF + PJ)
Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	1,9 Bi (Rede Própria + Banco24Horas)
Número de transações + consultas através do internet banking	5,7 Bi (PF + PJ com WebTA)
Uso do Chatbots nos canais de atendimento (sim ou não)	SIM

### TIPOS DE TRANSAÇÕES ATRAVÉS DOS CHATBOTS

São feitas algumas transações, como por exemplo: Consulta de saldo, consulta de extrato (3 últimos lançamentos), consulta de limites e simulação de previdência privada sendo o último exclusivo pelo Facebook Messenger e app Bradesco Seguros.

### TIPOS DE CHATBOTS (VOZ E/OU TEXTO)

Além de termos bots interagindo por voz e texto, nossos bots não são apenas programáticos e, sim, cognitivos.

### SERVIÇOS EM NUVEM E API

Possui nuvem Privada	SIM
Principais Serviços em Nuvem	Serviços de aplicação e core de infraestrutura

### INFRAESTRUTURA

Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	27562,23
--------------------------------------------------	----------

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	Investimentos total de R\$ 6.087.726.250
Quantidade de Funcionários na área de Tecnologia	3.888

### APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2019/2020

Open Banking; Blockchain; Programa InovaBRA; Inteligência Cognitiva; Segurança; Algoritmos; Meios de pagamentos; Canais Digitais

### PRINCIPAIS INICIATIVAS PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Em 2018, o Bradesco iniciou uma transformação Lean Digital, que coloca o cliente no centro das suas ações, focando na melhor experiência do usuário e promovendo uma cultura de entrega de valor constante. A mudança do perfil do consumidor, cada vez mais hiperconectado, exige de nós uma mudança de atitude que demanda um novo modelo operacional e novas metodologias mais ágeis para projetar, entregar inovações e sustentar negócios com o foco em encantar o cliente com a personalização dos serviços. Isso tem orientado todas as nossas iniciativas transformacionais no Bradesco, investindo fortemente em tecnologias como Inteligência Artificial, Blockchain, Open banking, Big Data, Analytics, User Experience, e, processos, metodologias e capacitação que possibilitem os ganhos necessários de produtividade para reforçar nossa relevância para os clientes. Exemplos como a BIA - Bradesco Inteligência Artificial, que usa a computação cognitiva para auxiliar os clientes em seu dia a dia, e o NEXT, plataforma 100% digital

focada tanto em jornadas como em transações cotidianas, hoje são realidade. O inovaBRA, como plataforma de aceleração, tem nos apoiado para que tudo isso aconteça de maneira ágil, com a geração de ideias e novos conceitos. Para acelerar a adoção de novas tecnologias, temos o inovaBRA LAB, um laboratório onde parceiros de tecnologia do Bradesco conectam seus laboratórios de pesquisas com o nosso e, juntos, validamos os novos conceitos criados e os certificamos para amplo uso em todo os nossos canais, sejam eles físicos ou digitais. Para nos conectar a todo ecossistema de inovação, temos o inovaBRA Habitat, onde empresas, fintechs e empreendedores convivem em um mesmo espaço gerando inovação de forma colaborativa. Finalmente, para conectar o Brasil ao Mundo, temos o inovaBRA internacional que liga startups e o ecossistema de inovação Brasileiro com Fintechs de todo o mundo através de nosso espaço de inovação compartilhada em Nova Iorque. A transformação digital no Bradesco tem sido assim no dia-a-dia. Novos conceitos e tecnologias colocando sempre o Bradesco na vanguarda da inovação.

#### PRINCIPAIS INICIATIVAS PARA OPEN BANKING

- Business as a Service
- Terceiros desenvolvendo novas linhas de negócios, alcançando novos segmentos

O open banking faz parte das nossas iniciativas de transformação digital. Temos uma plataforma com mais de 300 APIs que hoje nos possibilita conectar o next, parceiros e Fintechs aos serviços e produtos financeiros do Bradesco em forma de APIs consumíveis de forma digital. O uso prático desse conceito vem de encontro com a regulação de Open banking tratada pelo Banco Central e dirá muito sobre como será o futuro da transformação digital no nosso mercado.

#### PRINCIPAIS INICIATIVAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

- BIA Agências
- BIA Clientes informacional
- BIA Clientes
- BIA Google Assistente
- BIA WhatsApp
- BIA Next

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS

**André Rodrigues Cano**  
Diretor Vice-Presidente

**Walkiria Schirmeister Marchetti**  
Diretora Executiva Gerente

**Rogério Pedro Câmara**  
Diretor Executivo Gerente

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente

**José Ramos Rocha Neto**  
Diretor Adjunto

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BANCO DIGITAL  
**Jeferson Ricardo Garcia Honorato**  
Diretor

PRINCIPAL EXECUTIVO DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
**Walkiria Schirmeister Marchetti**  
Diretora Executiva Gerente

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BLOCKCHAIN  
**Walkiria Schirmeister Marchetti**  
Diretora Executiva Gerente

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CONTACT CENTER  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

**José Ramos Rocha Neto**  
Diretor Executivo Adjunto

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA  
**Walkiria Schirmeister Marchetti**  
Diretora Executiva Gerente

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS  
**Rogério Pedro Câmara**  
Diretor Executivo Gerente

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

**José Ramos Rocha Neto**  
Diretor Executivo Adjunto

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CARTÕES  
**Eurico Ramos Fabri**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

PRINCIPAL EXECUTIVO PARA A INTERNACIONALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO  
**Marcelo de Araújo Noronha**  
Diretor Vice-Presidente Executivo

**Renato Ejnisman**  
Diretor Executivo Gerente

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS  
**Cassiano Ricardo Scarpelli**  
Diretor Vice-Presidente Executivo



BANCO DE BRASÍLIA

BRB - Banco de Brasília S/A

Brasília

Banco24Horas

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	2.926
Total de Clientes Pessoa Física	613.378
Total de Clientes Pessoa Jurídica	25902
Número Total de agências	123
Número Total de PAB	8
Total de Correspondentes não Bancários	137

### MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	157.406
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	Mastercard e Visa

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs terceirizados	589
Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	24.988.939
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Física	81.942
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Jurídica	12.493
Número de transações + consultas através do internet banking	10.777.842
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Física	249.047
Número de usuários no celular (mobile banking)	230125
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	39474052
Número de seguidores nas redes sociais	Instagram: 14.257
Facebook: 56.867/ Twitter: 1.288/ YouTube: 1.510/ LinkedIn: 6.989	

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Solução interna ou de terceiros	Interna
Solução On-Premise ou Cloud	On-Premise

### SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Possui nuvem privada	Sim
Principais serviços em nuvem (Pública/Privada) (somente nuvem privada)	IaaS e PaaS

### PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PARA OPEN BANKING

Empréstimo Consignado  
(margem livre, refinanciamento, portabilidade)

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers terceirizados	250
Número ( ou % ) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	4.450.242
Número ( ou % ) interações roteadas para atendimento pessoal	724.835
Número de servidores	Servidores Virtuais 2440, Servidores Físicos 195
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	25 TB
Número de ramais telefônicos	540

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	R\$38.601.841,36
Investimentos em Software (Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	R\$13.060.551,48
Investimento em Segurança/Criptografia	R\$545.946,80
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	263

### APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

1. Governança – Prospectou soluções de TI para otimização da comunicação entre plataformas, aperfeiçoou normativos e adequou processos de TI.

A seguir são listadas as principais ações desempenhadas:

- Estruturação e aprovação do novo modelo de priorização de demandas visando aprimorar a realização de benefícios para os clientes internos e externos, otimização de recursos e redução de riscos e proporcionar maior a aderência das entregas da TI às necessidades negociais mais relevantes;
- Estruturação e aprovação do Planejamento Estratégico de TI e Plano Diretor de Tecnologia da Informação referência 2019-2023, alinhado as estratégias institucionais com o objetivo de promover o devido alinhamento das ações estratégicas do negócio com a tecnologia, gerando mais entregas de valor e resultados para a Organização;
- Elaboração de novos acordos de níveis de serviço para Prevenção a Lavagem de Dinheiro - PLD, Câmbio e Serviço de Ouvidoria com o objetivo de aprimorar a qualidade dos serviços de negócio suportados pela TI, garantindo uma maior disponibilidade conforme acordos de nível de serviços assinados;
- Conclusão do projeto piloto de automação de conferência de patrimônio na solução ERP-SAP que visa otimizar o tempo, custo e qualidade no levantamento dos ativos físicos do Banco com o objetivo

de aprimorar a confiabilidade e controle das informações coletadas;

- Implantação do Portal de Normativos na plataforma de planejamento e Controle, módulos SNC – Sistema de Normas e Conformidade – que contempla a gestão de normas internas, externas e calendário de obrigações;
- Elaboração de arquitetura de referência para Mobile – Padronização e documentação dos aspectos da pilha arquitetural para soluções com foco no aprimoramento do processo decisório, acultamento de controle e adequação as melhores práticas de mercado na utilização de ferramentas para sustentação e criação de novos aplicativos móveis;
- Elaboração de arquitetura de referência ERP – Padronização e documentação dos aspectos da pilha arquitetural da solução ERP/SAP com foco no aprimoramento do processo decisório, acultamento de controle e adequação as melhores práticas de mercado na utilização de ferramentas para sustentação e criação de novos aplicativos para a plataforma ERP;
- Mapeamento dos seguintes processos: gerenciar níveis de serviços; identificar, medir e monitorar indicadores de governança; planejar a contratação de soluções de TI; gerir processos de TI; gerir dados corporativos visando melhorar os controles e gestão dos processos organizacionais;
- Implantação de transação no SAP para solicitação de numerário com a finalidade de prover melhoria dos controles advindos da substituição de procedimentos manuais para execuções automatizadas e integradas com áreas de controles e, conseqüentemente, o fortalecimento quanto a confiabilidade das informações geradas;
- Aprovação da nova metodologia de priorização de demandas, visando aprimorar as entregas da DITEC às necessidades estratégicas da organização de forma mais objetiva e organizada;
- Diagnóstico das principais ações de modernização da arquitetura tecnológica necessário para viabilizar novos negócios digitais;
- Aquisição de um novo barramento de serviços moderno, com o qual pretende-se reduzir o tempo de desenvolvimento e entrega de novos produtos, facilitando a comunicação com novos parceiros (governo e setor privado), bem como a melhoria dos mecanismos de segurança e padronização do ambiente tecnológico do BRB.
- Aquisição da plataforma de serviços, conhecida pelo nome “PaaS”, com a finalidade de fornecer um ambiente de desenvolvimento e criação de novos produtos distribuídos em serviços em nuvem com recursos modernos e orientados a entregas ágeis.
- Desenvolvimento de API's (serviços web) para integração da plataforma de correspondente digital – bx blue, viabilizando a concessão de crédito consignado de forma digital e sem fronteiras;
- Contratação para consultoria de governança de dados visando fornecer os devidos insumos para implementação da estratégia de dados na organização;
- Acompanhamento analítico e gestão da carteira 360° dos clientes;
- Implantação do data mart de transações nos cartões débito e crédito, visando extrair as informações para análise e campanhas de crédito;
- Conclusão do planejamento da contratação da solução de mascaramento de dados e classificação de dados, visando atender fragilidade externa e proteger as informações dos clientes nos ambientes não produtivos;
- Capacitação das equipes de dados em governança de dados e qualidade de dados;
- Saneamento de demandas (suspensas e solicitadas) junto aos gestores

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI  
Fabiano Pereira Côrtes

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS  
Dario Oswaldo Garcia Júnior

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
Paulo Henrique Bezerra R. Costa (Presidente)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BLOCKCHAIN  
Marcus Alexandre Flores Manduca

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CONTACT CENTER  
Fabiano Pereira Côrtes

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA  
Dario Oswaldo Garcia Júnior (GETEL)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, SEGURANÇA< BANCOS DIGITAIS E REDES SOCIAIS  
Fabiano Pereira Côrtes

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO  
Paulo Henrique Bezerra Rodrigues Costa (Presidente)

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO  
Luiz Carlos Costa Formigari

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA E CARTÕES  
Maria do Socorro Gusmão da Silva

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING  
Márcio Recalde (Diretor-Presidente da BRBCard)

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS  
Paulo Henrique Bezerra Rodrigues Costa (Presidente)

negociais, visando retirar as demandas que não fazem mais sentido e focar nas demandas estratégicas e que agregam valor para a organização;

- Instalação/configuração da solução de GED Alfresco – Software Livre - para gestão das documentações dos comitês;
- Especificação e implantação do monitoramento dos serviços que devem ser monitorados para atendimento dos Acordos de Níveis de Serviços – Câmbio, Ouvidoria e Proteção a Lavagem de Dinheiro;
- Revisão do normativo de crise visando aprimorar as comunicações e tratativas durante a crise e adequação as recomendações da equipe de segurança da informação;
- Implantação de novos indicadores da disciplina de testes visando o acompanhamento e aprimoramento da efetividade dos testes.



## Itaú Unibanco Holding S.A.

São Paulo – SP

Banco24Horas

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	95.288
Total de Clientes Pessoa Física	56 milhões de clientes no Varejo (O Banco de Varejo engloba clientes de varejo, clientes de alta renda e micro e pequenas empresas, além de produtos e serviços a não correntistas.
Total de Clientes Pessoa Jurídica	21 mil grupos empresariais
Número Total de agências	4.501 agências e PABs

### MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	34,5 milhões de cartões de crédito e 29,7 milhões de cartões de débito (ambos em quantidade de contas)
Número de Cartões de Crédito Virtuais Gerados	6,4MM
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	Mastercard, Visa, Hipercard

### REDE DE ATENDIMENTO INTERNACIONAL

Número Total de Agências no Exterior	478
Países/Cidades com Agências	Presente em 18 países, dos quais 9 estão na América Latina. (Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, México, Panamá, Paraguai, Peru, Uruguai, Alemanha, Bahamas, Cayman, Espanha, Estados Unidos, França, Portugal, Inglaterra e Suíça)

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	46 mil
Número de ATMs terceirizados	23.268 abril/2020
Número de clientes com serviços de internet banking	
Pessoa Física	12,9 milhões
Número de clientes com serviços de internet banking	
Pessoa Jurídica	1,2 milhão
Número de transações + consultas através do internet banking	277.500.002
Número de downloads de aplicativos para mobile	
Pessoa Física	8.794.482
Número de downloads de aplicativos para mobile	
Pessoa Jurídica	882.880
Número de usuários no celular (mobile banking)	11.962.675
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	677.870.691
Número de transações + consultas pelo Whatsapp	518.083
	mensagens recebidas pelo WhatsApp
Número de seguidores nas redes sociais	Mais de 13 milhões
	(Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube)

### TOTAL DE INTERAÇÕES ATRAVÉS DE CHATBOT E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Interações assistente virtual: 1.914.888 conversas, com 56,7% de retenção (clientes que não transbordaram para o chat humano)

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	Já implantado pelo iti
Solução interna ou de terceiros	Interna
Solução On-Premise ou Cloud	Híbrido

### SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Possui nuvem privada O Itaú Unibanco conta com uma infraestrutura mista, na qual a maioria dos sistemas serão processados em nuvem e parte do nosso core banking em data center próprio

### PRINCIPAIS PARCEIROS EM NUVEM PÚBLICA

Além da nuvem pública, também contamos com os nossos próprios data centers - CTMM (Mogi Mirim) e CTSP (Disaster Recovery em São Paulo) - que são referências em governança de tecnologia, monitoração e disponibilidade dos negócios. Nos últimos anos, investimos na consolidação da nossa nuvem privada e, mais recentemente, no estudo e implantação de sistemas em nuvem pública. Entendemos que essa combinação proporciona ganhos importantes de eficiência e time to market. Entre os nossos principais parceiros estão: AWS, Microsoft e Google.

Principais serviços disponibilizados para Open Banking	Em desenvolvimento
--------------------------------------------------------	--------------------

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers próprios	2.011 posições
Número de posições de call-centers terceirizados	9.045 posições
Número (ou %) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	
Resolutividade da URA 30h e Cartões:	55%
Número (ou %) interações roteadas para atendimento pessoal	não temos essa informação, mas sabemos que tivemos 1.640.113 interações pelo chat com um atendente e 45% de ligações do Itaú 30h e cartões foram para um operador.
Número de servidores	1.430
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	710 TB
Número de ramais telefônicos	23.050
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	8850

## APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

O planejamento do banco, assim como de toda a sociedade, foi surpreendido pela crise causada pela pandemia do novo coronavírus. Ainda assim, o foco segue sendo em projetos de centralidade no cliente, gestão de pessoas e transformação digital. Um exemplo é o Plano de Saúde Financeira, que foi anunciado pelo Itaú Unibanco em abril de 2020 com o objetivo de dar suporte para que os clientes pessoa física e pequenas e médias empresas enfrentem os impactos causados pela pandemia de covid-19 com mais fôlego e de forma sustentável. Aqueles que estiverem adimplentes em seus empréstimos e financiamentos junto ao banco passaram a ter a oportunidade de prorrogar as parcelas dos próximos pagamentos em até 120 dias, no caso de pessoas físicas, e em até 180 dias para pequenas e médias empresas. Além disso, o pacote abrangente contempla ainda soluções customizadas em escala, como a possibilidade de alongar os prazos dos contratos para até 6 anos na PF e até 5 anos para PMEs, reduzindo o valor das parcelas mensais e mantendo as mesmas taxas de juros e eventualmente a concessão de crédito com flexibilização de garantias. Para as pessoas e empresas em atraso, também foram preparadas condições especiais e mais flexíveis para renegociação de dívidas. Outro relevante projeto que o Itaú anunciou em abril foi o lançamento do Todos pela Saúde, iniciativa criada com o objetivo de combater o novo coronavírus e seus efeitos sobre a sociedade brasileira, que contou com uma doação de R\$1 bilhão do banco. Composta por quatro eixos – informar, proteger, cuidar e retomar – a iniciativa abrange desde orientação e valorização de iniciativas já existentes até a compra de equipamentos de saúde, capacitação de profissionais, compra e distribuição de insumos. Os recursos aportados no Todos pela Saúde são administrados por um grupo de especialistas liderado pelo médico Paulo Chapchap, doutor em clínica cirúrgica pela Universidade de São Paulo e diretor-geral do Hospital Sírio-Libanês

## PRINCIPAIS PROJETOS DE UX

Combina os mundos digital e físico: o cliente faz a transação no app e escolhe em qual agência quer receber o dinheiro. A nova abertura de conta 100% digital simplificou a chegada de muitos clientes: mais de um milhão, só em 2019. Sabemos que essas experiências se constroem de dentro para fora, mas que só são possíveis quando pensamos experiência para dentro. Por isso, redesenhamos o nosso portal corporativo com os mesmos princípios de usabilidade praticados nas experiências dos clientes. A ambientação do nosso Centro Tecnológico remodelou os espaços levando em conta a jornada do colaborador de tecnologia e, além de ganhos de bem-estar e produtividade, foi reconhecido pelo prêmio Brasil Design Awards.

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**André Sapoznik**  
Vice-presidente

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA

**Milton Maluhy Filho**  
Vice-presidente

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING, REDES SOCIAIS E MICROCRÉDITO

**Claudia Politanski**  
Vice-presidente

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO, COBRANÇA E CARTÕES

**Marcio Schettini**  
Diretor geral de Varejo

**Caio Ibrahim David**  
Diretor geral de Atacado

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS

**Milton Maluhy Filho**  
Vice-presidente

### PRINCIPAL EXECUTIVO PARA A INTERNACIONALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO

**Caio Ibrahim David**  
Diretor geral de Atacado

## PRINCIPAIS INICIATIVAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**Análise de cheques:** no processo de compensação de cheques, o Itaú usa modelos de deep learning para análise automática de milhões de cheques por mês, a partir das imagens digitalizadas. Com isso, o banco conseguiu reduzir substancialmente a perda com fraudes e erros operacionais, e também e os custos com análises manuais.

**Numerário de agências:** o banco implementou algoritmos customizados para cada uma de suas milhares de agências no Brasil que estimam regularmente as demandas de numerário (dinheiro em espécie), ajudando no melhor roteamento de carros para entrega e recolhimento, reduzindo custos e também riscos operacionais e de segurança nas agências. Os algoritmos são atualizados frequentemente para se adequarem às novas demandas, escolhendo o melhor cenário dentre milhões de possibilidades.

**Necessidade de reformas em agências:** a partir dos vídeos nos diferentes ambientes das agências, foram desenvolvidos modelos de deep learning que identificam tempestivamente pontos com necessidades de reforma. Com isso, será possível aumentar o tempo das equipes operacionais no apoio ao público e também melhorar a experiência dos clientes e dos colaboradores.



## Santander Brasil

São Paulo – SP

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	47.819 (dezembro 2019)
Total de Clientes Pessoa Física	26,3 milhões
Total de Clientes Pessoa Jurídica	
Número Total de agências	2.328
Número Total de PAB	1.512

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	13.296
Número de ATMs terceirizados	23.780
Número de seguidores nas redes sociais	7 milhões

### SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Possui nuvem privada	Não
Principais parceiros em nuvem pública	Microsoft Azure e Amazon AWS

### PRINCIPAIS SERVIÇOS EM NUVEM (PÚBLICA/PRIVADA)

Nuvem Pública:	Compute, Storage, Virtual Desktop
----------------	-----------------------------------

### PRINCIPAIS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PARA OPEN BANKING

Estruturantes para consumo e segurança de APIS (APIGEE e RHSSO); APIs para novos clientes (monoprodutistas de cartões) utilizadas por nosso parceiro Decolar; APIs para consumo de Saldo, Extrato e pagamentos atendendo a regulamentação Europeia (PSD2) e projeto GTS (Global Trading Service).

### APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Entre as iniciativas do ano, destacam-se o redesenho do nosso canal mobile, a implementação da autenticação por Código QR nos terminais de autoatendimento, acesso online aos extratos consolidados no Internet Banking PJ e pagamento de tributos via código de barras. Lançamos ainda a versão 2.0 do Santander Way, que ganhou novas funcionalidades, e o Santander On para nossos clientes PF, trazendo mais facilidade e praticidade no planejamento financeiro, com agrupamento e categorização de gastos, recebimentos e comparativos dos gastos e recebimentos para os últimos meses, entre outras funcionalidades.

Além disso, implementamos uma nova URA humanizada para o SAC e para atendimento a clientes pessoa jurídica. Intensificamos o uso da inteligência artificial e cloud pública, por meio de parcerias com os principais provedores no Brasil e fortalecemos a segurança cibernética e a prevenção a fraudes. Evoluímos também toda a cadeia de implantação de sistemas, com uma arquitetura mais automatizada e escalável.

### APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

Para clientes pessoa física, disponibilizamos novas funcionalidades no mobile, como pagamentos de IPVA, licenciamento e multas, consulta de extratos de serviços contratados e agendamento de TED fora do horário. No Internet Banking, lançamos o crédito pessoal unificado concedido a clientes correntistas que estejam com a quitação de suas dívidas em dia ou em até 30 dias de atraso, com a finalidade de unificar os saldos devedores de contratos ativos de crédito pessoal, cartão de crédito, limite de conta e tarifas pendentes. A solução oferece ao cliente uma forma de renegociar suas dívidas, evitando a deterioração de crédito. Para clientes pessoa jurídica, aprimoramos nossos canais ampliando a oferta de serviços e produtos como pagamento de código de barras (boletos e arrecadações em lote), ativação/desbloqueio do cartão no primeiro uso, cancelamento de antecipação de vendas com cartão, consulta de senha e geração de chave de segurança por meio do App Mobile PJ.

## PRINCIPAIS PROJETOS DE UX

Em 2019, lançamos a primeira versão do Design System Brasil, documento que determina os padrões de componentes, elementos visuais, navegação e interação dos ambientes digitais do banco. Modernizamos a interface dos aplicativos tanto para clientes pessoa física quanto pessoa jurídica, além de acrescentar funcionalidades como a página de atendimento e o Meu Bolso, plataforma de gestão de gastos e recebimentos. Readequamos também toda a estrutura de navegação desses apps, por meio de um novo menu. Em 2020, criamos ainda a primeira versão do Santander ON PJ, funcionalidade de status da saúde financeira, já implementada no ano anterior para pessoas físicas.

Centralizamos diversas funcionalidades de conta corrente no extrato, em um novo formato de timeline, possibilitando a inclusão de lançamentos passados e futuros.

Realizamos também a 2ª edição do Farol UX Santander, evento direcionado para toda a comunidade de design brasileira e promovido na pista de skate do Farol Santander.

## PRINCIPAIS INICIATIVAS EM INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

Implementamos diversas iniciativas de inteligência artificial no Santander relativas a antifraude, segurança, riscos, atendimento e relacionamento com o cliente. Destacam-se o aprendizado supervisionado na abordagem ao cliente, com um sistema de NBA (Next Best Advice) que aprende o comportamento pra oferecer o melhor produto ou serviço pelo melhor canal. Outra iniciativa é a assistente virtual GENTE, disponível no mobile e whatsapp, que oferece informações de produtos e serviços além de um opções de consultas e transações.

## PRINCIPAIS INICIATIVAS EM BLOCKCHAIN

Com o One Pay Câmbio, oferecemos aos nossos clientes a opção de enviar moeda estrangeira ao exterior pelo celular, via app Santander. A solução baseada em tecnologia blockchain, possibilita que transferências realizadas em euro para países que operem com esta moeda e em libras esterlinas para o Reino Unido, sejam realizadas no mesmo dia. Para as demais moedas, o prazo médio é de 48 horas úteis.

O One Pay PJ possibilita o envio de ordens de pagamento ao exterior via Ripple ou Swift GPI em fechamento de câmbio para clientes pessoa jurídica (limitadas a USD 3 mil ou equivalente). Com essa solução, reduzimos o tempo de envio de ordem de pagamento ao exterior.

## PRINCIPAIS PROJETOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Promover a inclusão financeira, fortalecer o empreendedorismo e contribuir para a geração de emprego e renda de centenas de milhares de brasileiros são os objetivos que movem o Prospera Santander Microfinanças desde 2002. Mais de 1 milhão de pessoas já tiveram acesso ao microcrédito. São empreendedores, em sua maioria, informais, que trabalham em setores como serviços de costura, mercearias e pequenos negócios em mais de 1,6 mil municípios no Brasil.

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS, BANCO DIGITAL, TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, CONTACT CENTER, CARTÕES, CRÉDITO E MICROCRÉDITO

Juan Moreno

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA, IA, BLOCKCHAIN, INFRAESTRUTURA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

Ede Viani

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS

Patrícia Audi

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA

Antonio Pardo

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING

Patrícia Audi

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS

Carlos Rey

A originação de crédito saiu de R\$ 1 bilhão em 2018 para R\$ 2,2 bilhões em 2019 e o número de clientes ativos dobrou de tamanho no mesmo período, chegando a 550 mil. A operação brasileira foi reconhecida no top 10 do ranking Change The World 2019 da revista americana Fortune. O sucesso no Brasil levou à expansão para a América Latina. Em 2019, a operação de microcrédito foi inaugurada no Uruguai, que passou a ter 21 filiais e 1,7 mil clientes atendidos.

O Prospera também atua na educação financeira. Enquanto os agentes de crédito recebem capacitação para orientar os microempreendedores na gestão inteligente dos negócios, em paralelo, o programa Parceiros em Ação atende clientes Prospera, e já certificou gratuitamente cerca de 4,5 mil pessoas.



## Banco do Brasil

Brasília

Banco24Horas

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	93.190
Total de Clientes Pessoa Física	66.464.386
Número Total de agências	4.356
Número Total de PAB	8.918
Total de Correspondentes não Bancários	9.377

### MEIOS DE PAGAMENTO

Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	ELO, VISA e MASTERCARD
-----------------------------------------	---------------------------

### REDE DE ATENDIMENTO INTERNACIONAL

Número Total de Agências no Exterior	24
Países/Cidades com Agências	16

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	34.818
Número de ATMs terceirizados	23.553
Número de transações + consultas através do internet banking	1.118,1 milhões
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Física + Pessoa Jurídica	17.688.751
Número de usuários no celular (mobile banking)	14,1 milhões
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	3.545,0 milhões
Número de transações + consultas pelo Whatsapp	435.727
Número de transações + consultas pelo Facebook	3.486
Número de seguidores nas redes sociais	4.638.286
Total de interações através de Chatbot e Inteligência Artificial	19.849.158

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Solução interna ou de terceiros	Solução Interna
Solução On-Premise ou Cloud	Solução On-Premisse

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS

#### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Fabio Augusto Cantizani Barbosa**  
Vice-Presidente de Tecnologia

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS, CONTACT CENTER E BANCO DIGITAL

**Carlos Motta dos Santos**  
Vice-Presidente de Distribuição de Varejo

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

**Fabio Augusto Cantizani Barbosa**  
Vice-Presidente de Tecnologia

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA

**Carlos Renato Bonetti**  
Vice-Presidente Vicri - Controles Internos e Gestão de Riscos

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BLOCKCHAIN E CARTÕES

**Fabio Augusto Cantizani Barbosa**  
Vice-Presidente de Tecnologia

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA E REDES SOCIAIS

**Mauro Ribeiro Neto**  
Vice-Presidente Vicor/Vice-Presidencia Corporativa

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO

**Carlos Motta dos Santos**  
Vice-Presidente de Distribuição de Varejo

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO E COBRANÇA

**Carlos Renato Bonetti**  
Vice-Presidente Vicri - Controles Internos e Gestão de Riscos

#### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING

**Mauro Ribeiro Neto**  
Vice-Presidente Vicor - Vice-Presidencia Corporativa

#### PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS

**Carlos Hamilton Vasconcelos Araujo**  
Vice-Presidente Gestao Financeira e de RI

#### PRINCIPAL EXECUTIVO PARA A INTERNACIONALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO

**Walter Malieni Junior**  
Vice-Presidente de Negócios de Atacado

### APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

#### INOVAÇÕES

Modelo preditivo para redução de reclamações ao Bacen; Evolução do chatbot no whatsapp e inclusão de novas transações de cartão no aplicativo; Inclusão do atendimento especializado a empresas por chatbot dentro do whatsapp; Geolocalização para usuário encontrar empresas conveniadas e compra associada ao chatbot no whatsapp; Nova Carteira bB; Nova Central de senhas no mobile; Pagar ou Receber PJ; Solução de atendimento BB por meio do Google Assistant.

#### PREMIAÇÕES

- AGILIDADE BRASIL 2019 - Agile Trends (mar/19): Escalando o Planejamento Ágil (Planejamento Ágil); Qual Carro (Design Thinking).
- BOTS BRASIL AWARDS 2019 (mar/19): Assistente Cognitivo WhatsApp (Inovação)
- THE INNOVATORS 2019 - Global Finance (abr/19): Digital Financial Assistance using WhatsApp (Corporate Finance Innovation).
- TELA VIVA MÓVEL 2019 - Mobile Time (mai/19): Atendimento do Banco do Brasil por WhatsApp (Chatbots).



**Sicredi**  
Porto Alegre

**Banco24Horas**

### INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	27469
Total de Clientes Pessoa Física	3.581.405
Total de Clientes Pessoa Jurídica	544894
Número Total de agências	1850
Número Total de PAB	11
Total de Correspondentes não Bancários	4087

### MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	1.722.619
Bandeiras de Cartão de Crédito Operadas	Mastercard, Visa e Cabal

### AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	5.569
Número de ATMs terceirizados	10
Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	212.873.371
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Física	322.644
Número de clientes com serviços de internet banking Pessoa Jurídica	257.697
Número de transações + consultas através do internet banking	509.100.268
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Física	1.335.671
Número de downloads de aplicativos para mobile Pessoa Jurídica	283.433
Número de usuários no celular (mobile banking)	1.531.597
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	904.809.469
Número de transações + consultas pelo Whatsapp	26.740
Número de seguidores nas redes sociais	698.003
Total de interações através de Chatbot e Inteligência Artificial	461.847

### PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	Nov/20
Solução interna ou de terceiros	Interna
Solução On-Premise ou Cloud	On-Premise

### SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Possui nuvem privada	Sim
Principais parceiros em nuvem pública	AWS, Microsoft, Salesforce, IBM
Principais serviços em nuvem (Pública/Privada)	Infrastructure as a Service

### CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers próprios	110
Número de posições de call-centers terceirizados	170
Número ( ou % ) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	19%
Número ( ou % ) interações roteadas para atendimento pessoal	81%
Número de servidores	30
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	26
Número de ramais telefônicos	250

### INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	R\$ 8.576.318,74
Investimentos em Software (Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	R\$ 124.860.217,27
Investimento em Segurança/Criptografia	R\$ 2.234.465,13
Investimentos em Transformação Digital	R\$ 118.254.073,17
Investimentos em Inteligência Artificial	R\$ 1.779.738,56
Investimentos em Telecom (Voz, Dados e Internet)	R\$ 22.467.927,36
Quantidade de Funcionários na Área de Tecnologia	738

## APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Internalização da Compensação Bancária com processamento próprio visando uma melhor gestão de todo o processo, além de significativa redução dos custos para as Cooperativas do sistema; Implantação da tecnologia SD-WAN para comunicação com as sedes administrativas e agências possibilitando maior agilidade na implantação de novas agências (mesmo em locais remotos), melhor desempenho e habilitando o Sicredi para o uso das novas tecnologia em nuvem. Além disso, espírito cooperativista fica fortalecido pela preferência na contratação de empresas locais, pensando na evolução da região.

## APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

Troca do Core Bancário e Experiência Digital: envolve a implementação de um novo core bancário e a criação de uma experiência digital, que considera elementos do cooperativismo: fortalecimento da vida financeira pessoal e evolução econômica colaborativa, além de promover uma plataforma para a inovação. Experiência Fisital: visa entregar uma nova experiência com abordagem omnichannel que ajude a impulsionar a transformação digital do Sicredi, gerando uma experiência fisital (uma troca de experiências do mundo físico para o digital) e ressignificando o papel da agência para o associado e para as cooperativas. Evolução da Segurança: continuidade da iniciativa que irá elevar o nível de segurança do sistema, evoluindo as proteções contra os ataques de quadrilhas criminosas cibernéticas e físicas, reduzindo os riscos para um patamar aceitável, suportando a operação atual e viabilizando o crescimento de negócio com maior proteção e com um ambiente de controles mais eficiente e simples para o Sicredi. Open Banking: Definição e implantação de uma estratégia digital para Open Banking, bem como Implantação de plataforma modular, incluindo governança de APIs e modelo operacional de utilização. Além destas, estamos garantindo a lei geral de proteção de dados (LGPD), pagamentos instantâneos e evoluindo os canais de aquisição.

## PRINCIPAIS PROJETOS DE INCLUSÃO FINANCEIRA

Atualmente o Sicredi contribui para a inclusão financeira no Brasil sendo a única instituição financeira em mais de 200 municípios brasileiros, possibilitando a aproximadamente 1 milhão de pessoas nessas localidades o acesso a soluções financeiras e, também, contribuindo para o desenvolvimento das comunidades. Além disso, desenvolvemos a primeira fase de um Programa de Educação Financeira, o Cooperação na Ponta do Lápis, que será lançado no segundo semestre de 2020 e auxiliará a estruturação de ações para gerar cada vez mais inclusão.

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Volmar Machado**

Diretor executivo de Tecnologia da Informação

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA, CARTÕES, MARKETING, CANAIS E REDES SOCIAIS

**Cidmar Stoffel**

Diretor executivo de Produtos e Negócios

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BANCO DIGITAL, IA, TRANSFORMAÇÃO DIGITAL, BLOCKCHAIN, CONTACT CENTER, INFRA E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

**Volmar Machado**

Diretor executivo de Tecnologia da Informação

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS

**Cidmar Stoffel**

Diretor executivo de Produtos e Negócios

### PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO E MICROCRÉDITO

**Gustavo Freitas**

Diretor executivo de Crédito do Banco Cooperativo Sicredi

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS

**Alexandre Englert Barbosa**

Superintendente de Tesouraria

## COMENTÁRIOS OU CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com mais de 4,5 milhões de associados, o Sicredi é uma instituição financeira cooperativa. Está organizado em um sistema com 110 cooperativas de crédito filiadas, que operam com uma rede de atendimento com mais de 1.900 pontos em 22 estados brasileiros (Acre, Alagoas, Bahia, Ceará, Goiás, Maranhão, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina, São Paulo, Sergipe e Tocantins) e no Distrito Federal. A estrutura conta ainda com cinco Centrais Regionais – acionistas da Sicredi Participações S.A. –, uma Confederação, uma Fundação e um Banco Cooperativo. Todas essas entidades, juntas, formam o Sicredi e adotam a mesma marca e padrão operacional único.



Sicoob

Brasília – DF

Banco24Horas

## INFORMAÇÕES GERAIS

Total de Funcionários	43.835
Total de clientes pessoa física	3.764.329
Total de clientes pessoa jurídica	865.100
Número Total de agências	397
Número Total de PAB	2.887
Total de Correspondentes não bancários	959

## MEIOS DE PAGAMENTO

Número de Clientes com Cartão de Crédito	2.173
Número de cartões de crédito virtuais gerados	686.985
Bandeiras de cartão de crédito operadas	Cabal, Visa e Mastercard

## AUTOATENDIMENTO

Número de ATMs próprios	5.631
Número de ATMs terceirizados	23.000
Número de transações + consultas através de ATM (inclui salas de autoatendimento das agências)	376.059.831
Número de clientes com serviços de internet banking	
Pessoa Física	394.579
Número de clientes com serviços de internet banking	
Pessoa Jurídica	423.223
Número de transações + consultas através do internet banking	1.008.455.756
Número de downloads de aplicativos para mobile	
Pessoa Física	2.443.348
Número de usuários no celular (mobile banking)	2.340.567
Número de transações + consultas através do aplicativo no celular (mobile banking)	2.476.106.212
Número de seguidores nas redes sociais	1.015.647

## PAGAMENTOS INSTANTÂNEOS

Previsão para implantação (mês/ano)	Novembro de 2020
Solução interna ou de terceiros	Interna
Solução On-Premise ou Cloud	Solução cloud ready disponibilizada On-Premise

## SERVIÇOS EM NUVEM, APIS E OPEN BANKING

Principais Serviços em Nuvem (Pública/Privada) Privada: Infraestrutura para ambientes do Sicoob (Produção, Homologação e BI); Infraestrutura para empresas coligadas. Pública: Correio Eletrônico e Soluções de Colaboração; Solução de Gestão de

Pessoas; Infraestrutura para Ambiente de Homologação e

Inovação; Rede de Fornecimento de Conteúdo (CDN).

Principais Serviços disponibilizados para Open Banking

Novas APIs de Pagamentos de títulos e convênios para cooperados e para correspondentes bancários. Além das APIs já publicadas para Gestão da carteira de Cobrança, extrato e saldo de conta corrente, poupança e investimento.

## CONTACT CENTER E INFRAESTRUTURA

Número de posições de call-centers próprios	85
Número de posições de call-centers Terceirizados	37
Número ( ou % ) de atendimentos resolvidos pelos canais digitais (URA, Chat, Chatbots, Redes Sociais, IA)	218.468
Número ( ou % ) interações roteadas para atendimento pessoal	464.246
Número de servidores	3.500 Servidores Virtuais
Capacidade de armazenamento atual (em terabytes)	6.303 TB
Número de ramais telefônicos	38.088

## INVESTIMENTOS

Investimentos em Hardware (Servidores, Storage, Mainframe)	32.964.272,84
Investimentos em Software (Desenvolvimento, Manutenção, Licenças)	36.853.232,10
Investimento em Segurança/Criptografia	4.071.179,31
Investimentos em Transformação Digital	8.759.702,00
Investimentos em Inteligência Artificial	2.193.820,00
Investimentos em Blockchain	1.084.000,00
Investimentos em Telecom (Voz, Dados e Internet)	999.820,56
Quantidade de Funcionários na área de Tecnologia	1.098

## PRINCIPAIS EXECUTIVOS

### PRINCIPAIS EXECUTIVOS EM TI

**Antônio Cândido Vilaça Júnior**  
Diretor de Tecnologia da Informação

**Dênio Álvaro de Lima Rodrigues**  
Superintendente de Infraestrutura e Operações de TI

**Edson Rodrigues Lisboa Júnior**  
Superintendente de Sistemas de Informação

## APONTAR AS PRINCIPAIS INOVAÇÕES OU CONQUISTAS DE TI/TELECOM EM 2019

Continuidade da Jornada Multi-Cloud do Sicoob; Aumento da disponibilidade das agências por meio de expansão da solução SD-Wan; Utilização de tecnologias provisionamento de aplicações via containers; Transformação digital no Backoffice; Utilização de Inteligência Artificial e Machine Learning nas soluções de TI; Adoção de robôs (RPA) no ambiente produtivo e nas soluções de atendimento virtual; Uso de biometria facial e duplo fator de autenticação das soluções de TI; Depósito via boleto no Mobile Banking e saque digital nos ATM do Sicoob; Assinatura digital de propostas e contratos dos produtos via Mobile Banking; Ampliação das soluções digitais de abertura de contas, contratação de crédito, seguros, investimentos e previdência; Automação do Microcrédito.

### Conquistas:

Prêmio efinance – 19ª edição: A solução relacionada a eficiência na Gestão do Risco de Crédito foi reconhecida em uma das premiações mais importantes do país no que diz respeito à tecnologia em Instituições Financeiras, na categoria Gestão de Risco. Prêmio efinance – 19ª edição: O projeto de criação de um modelo de provisionamento ágil da infraestrutura alinhado com a metodologia DevOps foi vencedor do concurso efinance 2019 na categoria Infraestrutura Ágil. Prêmio efinance – 19ª edição: O case relacionado aos “Métodos eficientes ao combate à fraude” foi reconhecido na categoria Gestão de Risco. Prêmio efinance – 19ª edição: O Case de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo no Sicoob foi reconhecido na categoria Gestão de Risco. 15ª Edição da Premiação Relatório Bancário: A solução Sicoob Microcrédito foi reconhecida em uma das premiações mais importantes do país no que diz respeito à tecnologia em Instituições Financeiras, na categoria Inovação em Crédito. 15ª Edição da Premiação Relatório Bancário: O case relacionado a Gestão Cartorária foi premiado na categoria Cobrança, na 15ª edição do Prêmio Relatório Bancário que registra inovações que transformam o setor financeiro e bancário. 15ª Edição da Premiação Relatório Bancário: O case Sicoob MOOB foi reconhecido na categoria Transformação Digital na 15ª Edição do Prêmio Relatório Bancário que registra inovações que transformam o setor financeiro e bancário.

## APONTAR OS PRINCIPAIS PROJETOS EM CURSO JÁ ESTABELECIDOS PARA 2020/2021

Pagamentos Instantâneos – Sicoob Pay/PIX; Potencialização de negócios digitais e adequação regulatória Open Banking; Ampliação do uso de Inteligência Artificial com prioridade para soluções de atendimento ao cliente e crédito; Aumento do portfólio de produtos ofertados por meio de APIs; Jornada Cognitiva do Sicoob - criação do Centro de Excelência de Inteligência Artificial; Ampliação da robótica (RPA) na automação de processos do back-office; Disponibilização de novos canais conversacionais e transacionais por meio de aplicativos conversacionais (WhatsApp, Telegram, Alexa e Google Home); Implantação de soluções analíticas para análise de eventos e incidentes de segurança; Novas ações para mitigar incidentes cibernéticos; Adequação dos processos de negócio à Lei Geral de Proteção de Dados; Transformação do auto atendimento - ATM com reciclador; Ampliação da comunidade de negócios e criação de feirões virtuais no aplicativo de engajamento digital Sicoob MOOB.

**Márcio Alexandre de Macedo Rodrigues**  
Superintendente de Governança de TI e Segurança Cibernética

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CANAIS

**Edson Rodrigues Lisboa Júnior**  
Superintendente de Sistemas de Informação

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BANCO DIGITAL E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**Antônio Cândido Vilaça Júnior**  
Diretor de Tecnologia da Informação

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

**Edson Rodrigues Lisboa Júnior**  
Superintendente de Sistemas de Informação

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE SEGURANÇA

**Márcio Alexandre de Macedo Rodrigues**  
Superintendente de Governança de TI, Segurança e Inovação

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE BLOCKCHAIN

**Márcio Alexandre de Macedo Rodrigues**  
Superintendente de Governança de TI, Segurança e Inovação

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CONTACT CENTER

**Angelo Eduardo Glazar Curbani**  
Superintendente Operacional

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE INFRAESTRUTURA

**Dênio Álbano de Lima Rodrigues**  
Superintendente de Infraestrutura e Operações de TI

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

**Edson Rodrigues Lisboa Júnior**  
Superintendente de Sistemas de Informação

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE REDES SOCIAIS

**Marcelo Vieira da Silva**  
Executivo de Comunicação e Marketing

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MICROCRÉDITO

**Paulo Antônio Neto Ribeiro**  
Superintendente de Crédito

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CRÉDITO

**Ênio Meinen**  
Diretor Operacional

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE COBRANÇA

**Gil Marcos Saggioro**  
Superintendente de Operações

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE CARTÕES

**Marcos Vinicius Viana Borges**  
Diretor de Meios Eletrônicos de Pagamento

PRINCIPAL EXECUTIVO NA ÁREA DE MARKETING

**Marcelo Vieira da Silva**  
Executivo de Comunicação e Marketing

PRINCIPAIS EXECUTIVOS DE FINANÇAS

**Marcos Vinicius Viana Borges**  
Diretor de Meios Eletrônicos de Pagamento

## ABC Brasil

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	13
Total de Ativo	36.257.230
Oper.de Crédito	7.469.879
Oper.de Cred. Longo Prazo	5.810.616
Receitas Intermed. Financeira	2.669.036
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	348.713
Despesas de Pessoal	-231.662
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	528.399
Basiléia**	16,89
Índice de Imobilização **	0,50
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

## ABN Amro

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	4.574.025
Oper.de Crédito	93.991
Oper.de Cred. Longo Prazo	345.437
Receitas Intermed. Financeira	182.890
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	68.708
Despesas de Pessoal	-53.089
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	34.261
Basiléia**	27,25
Índice de Imobilização **	0,58
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Agibank

PORTO ALEGRE • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	5
Total de Ativo	2.608.149
Oper.de Crédito	1.375.794
Oper.de Cred. Longo Prazo	193.462
Receitas Intermed. Financeira	1.569.119
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	61.242
Despesas de Pessoal	-154.789
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	88.028
Basiléia**	14,40
Índice de Imobilização **	5,00
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

Banco24Horas

## Alfa

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	45
Total de Ativo	13.689.736
Oper.de Crédito	3.175.785
Oper.de Cred. Longo Prazo	3.845.109
Receitas Intermed. Financeira	1.222.245
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	108.103
Despesas de Pessoal	-220.050
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	147.548
Basiléia**	20,06
Índice de Imobilização **	14,41
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

## Banco da Amazonia

BELÉM • INSTIT. INDEP. • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	121
Total de Ativo	20.478.841
Oper.de Crédito	1.462.394
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.688.042
Receitas Intermed. Financeira	1.506.463
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	825.022
Despesas de Pessoal	-562.564
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	275.348
Basiléia**	12,51
Índice de Imobilização **	5,60
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## Andbank

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	272.625
Oper.de Crédito	2.876
Oper.de Cred. Longo Prazo	4.936
Receitas Intermed. Financeira	24.612
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	25.007
Despesas de Pessoal	-20.893
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-386
Basiléia**	36,72
Índice de Imobilização **	14,10
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Arbi

RIO DE JANEIRO • INSTIT. INDEP. • PRIV. NAC.

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	275.771
Oper.de Crédito	39.519
Oper.de Cred. Longo Prazo	47.660
Receitas Intermed. Financeira	24.059
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	4.697
Despesas de Pessoal	-9.736
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	6.678
Basiléia**	20,22
Índice de Imobilização **	23,86
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Lopes Machado

Banco24Horas

## Bancoob

BRASÍLIA • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	8
Total de Ativo	53.796.347
Oper.de Crédito	1.566.018
Oper.de Cred. Longo Prazo	3.589.622
Receitas Intermed. Financeira	2.907.805
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	1.271.353
Despesas de Pessoal	-198.310
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	129.449
Basiléia**	16,96
Índice de Imobilização **	10,22
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Banese

ARACAJU • INSTIT. INDEP. • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	64
Total de Ativo	5.534.273
Oper.de Crédito	808.446
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.611.927
Receitas Intermed. Financeira	681.886
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	134.610
Despesas de Pessoal	-179.254
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	83.614
Basiléia**	13,30
Índice de Imobilização **	19,53
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

Banco24Horas

## Banestes

VITÓRIA • CONGLOMERADO • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	120
Total de Ativo	23.725.373
Oper.de Crédito	1.277.735
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.281.640
Receitas Intermed. Financeira	2.140.304
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	365.747
Despesas de Pessoal	-367.546
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	213.738
Basiléia**	14,05
Índice de Imobilização **	16,35
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Banpará

BELÉM • INSTIT. INDEP. • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	125
Total de Ativo	8.793.048
Oper.de Crédito	1.619.469
Oper.de Cred. Longo Prazo	3.571.486
Receitas Intermed. Financeira	1.690.482
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	126.803
Despesas de Pessoal	-500.558
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	324.052
Basiléia**	22,40
Índice de Imobilização **	6,30
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## Banrisul

PORTO ALEGRE • CONGLOMERADO • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	522
Total de Ativo	81.549.589
Oper.de Crédito	11.222.316
Oper.de Cred. Longo Prazo	19.246.523
Receitas Intermed. Financeira	9.105.414
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2.042.516
Despesas de Pessoal	-1.974.519
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	1.344.418
Basiléia**	15,07
Índice de Imobilização **	7,65
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	2
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## Bari

CURITIBA • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	384.876
Oper.de Crédito	68.326
Oper.de Cred. Longo Prazo	182.225
Receitas Intermed. Financeira	53.229
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	1.019
Despesas de Pessoal	-3.316
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	21.507
Basiléia**	19,55
Índice de Imobilização **	2,80
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## BMG

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	38
Total de Ativo	18.910.554
Oper.de Crédito	8.638.521
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.785.278
Receitas Intermed. Financeira	3.539.809
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	40.410
Despesas de Pessoal	-189.059
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	367.490
Basiléia**	22,53
Índice de Imobilização **	11,88
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## BNP Paribas

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	7
Total de Ativo	44.072.544
Oper.de Crédito	3.006.232
Oper.de Cred. Longo Prazo	909.917
Receitas Intermed. Financeira	2.154.236
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	245.722
Despesas de Pessoal	-274.315
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	170.879
Basiléia**	16,74
Índice de Imobilização **	1,56
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## BNY Mellon

RIO DE JANEIRO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	5
Total de Ativo	952.479
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	30.957
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	322.251
Despesas de Pessoal	-129.712
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	62.745
Basiléia**	71,22
Índice de Imobilização **	6,11
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Bocom-BBM

SALVADOR • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	8
Total de Ativo	9.028.171
Oper.de Crédito	1.737.382
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.069.895
Receitas Intermed. Financeira	583.969
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	88.130
Despesas de Pessoal	-75.043
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	88.521
Basiléia**	15,10
Índice de Imobilização **	1,34
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## BS2

BELO HORIZONTE • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	8
Total de Ativo	8.993.946
Oper.de Crédito	272.307
Oper.de Cred. Longo Prazo	122.905
Receitas Intermed. Financeira	293.258
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	125.210
Despesas de Pessoal	-95.799
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	11.496
Basiléia**	11,56
Índice de Imobilização **	17,94
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Bradesco

OSASCO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4508
Total de Ativo	1.359.139.068
Oper.de Crédito	155.087.635
Oper.de Cred. Longo Prazo	187.549.432
Receitas Intermed. Financeira	133.222.229
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	26.951.205
Despesas de Pessoal	-24.782.723
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	22.582.615
Basiléia**	16,50
Índice de Imobilização **	38,26
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	1
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## BTG Pactual

RIO DE JANEIRO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	15
Total de Ativo	164.382.633
Oper.de Crédito	10.980.353
Oper.de Cred. Longo Prazo	16.494.522
Receitas Intermed. Financeira	12.111.391
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	3.094.567
Despesas de Pessoal	-822.552
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	3.828.312
Basiléia**	14,94
Índice de Imobilização **	43,00
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	1
Auditoria	EY

## Banco do Brasil

BRASÍLIA • CONGLOMERADO • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	4367
Total de Ativo	1.469.222.655
Oper.de Crédito	120.212.235
Oper.de Cred. Longo Prazo	408.669.323
Receitas Intermed. Financeira	129.073.899
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	29.208.671
Despesas de Pessoal	-23.269.892
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	18.162.067
Basiléia**	18,58
Índice de Imobilização **	14,28
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	1
Auditoria	Deloitte

Banco24Horas

## BV

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	95
Total de Ativo	96.531.003
Oper.de Crédito	22.884.122
Oper.de Cred. Longo Prazo	23.286.177
Receitas Intermed. Financeira	12.125.052
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2.338.073
Despesas de Pessoal	-1.185.240
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	1.370.241
Basiléia**	15,10
Índice de Imobilização **	17,65
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	2
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## Banco de Brasília

BRASÍLIA • CONGLOMERADO • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	128
Total de Ativo	16.589.813
Oper.de Crédito	2.327.226
Oper.de Cred. Longo Prazo	6.262.095
Receitas Intermed. Financeira	2.330.395
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	186.938
Despesas de Pessoal	-829.979
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	418.836
Basiléia**	16,30
Índice de Imobilização **	11,62
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

Banco24Horas

## Caixa Econômica Federal

BRASÍLIA • INSTIT. INDEP. • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	3375
Total de Ativo	1.293.014.579
Oper.de Crédito	113.401.570
Oper.de Cred. Longo Prazo	535.881.992
Receitas Intermed. Financeira	113.932.896
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	27.002.788
Despesas de Pessoal	-21.543.201
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	21.056.681
Basiléia**	18,96
Índice de Imobilização **	10,53
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	1
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Caixa Geral

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	1.460.200
Oper.de Crédito	60.019
Oper.de Cred. Longo Prazo	98.420
Receitas Intermed. Financeira	123.684
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	3.927
Despesas de Pessoal	-26.781
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	7.364
Basiléia**	33,71
Índice de Imobilização **	0,62
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## CCB

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	14
Total de Ativo	18.447.821
Oper.de Crédito	4.546.151
Oper.de Cred. Longo Prazo	3.778.625
Receitas Intermed. Financeira	1.854.367
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	36.924
Despesas de Pessoal	-200.597
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	935
Basiléia**	14,95
Índice de Imobilização **	1,96
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Capital

SALVADOR • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	22.883
Oper.de Crédito	6.467
Oper.de Cred. Longo Prazo	114
Receitas Intermed. Financeira	3.428
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	198
Despesas de Pessoal	-2.907
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-2.011
Basiléia**	51,79
Índice de Imobilização **	1,84
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	BDO

## Cetelem

Quantidade de Agências \*\*

Total de Ativo	14.282.682
Oper.de Crédito	3.315.456
Oper.de Cred. Longo Prazo	4.441.009
Receitas Intermed. Financeira	2.207.863
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	269.240
Despesas de Pessoal	-87.653
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	179.458
Basiléia**	
Índice de Imobilização **	
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	
Auditoria	Deloitte

Banco24Horas

## Cargill

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	2.815.021
Oper.de Crédito	1.058.916
Oper.de Cred. Longo Prazo	171.464
Receitas Intermed. Financeira	291.976
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	246
Despesas de Pessoal	-7.573
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	132.453
Basiléia**	33,91
Índice de Imobilização **	0,00
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Banco da China

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.570.363
Oper.de Crédito	55.944
Oper.de Cred. Longo Prazo	140.624
Receitas Intermed. Financeira	113.212
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	184
Despesas de Pessoal	-25.320
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	7.391
Basiléia**	36,20
Índice de Imobilização **	1,38
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Caterpillar

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	3.381.246
Oper.de Crédito	2.144.637
Oper.de Cred. Longo Prazo	804.670
Receitas Intermed. Financeira	383.183
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	6.413
Despesas de Pessoal	-44.195
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	79.298
Basiléia**	28,79
Índice de Imobilização **	0,79
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Citibank

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	85
Total de Ativo	88.487.265
Oper.de Crédito	4.922.028
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.996.223
Receitas Intermed. Financeira	5.535.317
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	779.687
Despesas de Pessoal	-692.289
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	1.171.769
Basiléia**	17,14
Índice de Imobilização **	1,48
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	2
Auditoria	KPMG

## Clássico

RIO DE JANEIRO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	11.000.623
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	87.849
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	189
Despesas de Pessoal	-998
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	139.529
Basiléia**	40,74
Índice de Imobilização **	4,46
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	Audipeç

## Crédit Suisse

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	10
Total de Ativo	49.061.887
Oper.de Crédito	2.211.273
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.741.477
Receitas Intermed. Financeira	2.909.351
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	1.137.918
Despesas de Pessoal	-610.308
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	939.202
Basiléia**	22,34
Índice de Imobilização **	1,68
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

## CNH Indl Capital

CURITIBA • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	10.482.635
Oper.de Crédito	4.679.604
Oper.de Cred. Longo Prazo	4.988.635
Receitas Intermed. Financeira	933.808
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	5.536
Despesas de Pessoal	-45.366
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	175.218
Basiléia**	12,39
Índice de Imobilização **	0,51
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

## CSF

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	11.012.344
Oper.de Crédito	2.013.855
Oper.de Cred. Longo Prazo	221.665
Receitas Intermed. Financeira	2.414.667
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	1.128.937
Despesas de Pessoal	-163.219
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	563.551
Basiléia**	14,61
Índice de Imobilização **	2,42
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## Commerzbank

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.784.519
Oper.de Crédito	143.349
Oper.de Cred. Longo Prazo	52.989
Receitas Intermed. Financeira	52.354
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	9.216
Despesas de Pessoal	-36.784
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-44.291
Basiléia**	16,10
Índice de Imobilização **	3,87
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Daycoval

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	47
Total de Ativo	34.892.082
Oper.de Crédito	9.125.824
Oper.de Cred. Longo Prazo	6.839.053
Receitas Intermed. Financeira	4.198.271
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	216.928
Despesas de Pessoal	-418.594
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	1.020.246
Basiléia**	14,12
Índice de Imobilização **	25,00
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	Deloitte

## Crédit Agricole

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	5
Total de Ativo	20.696.926
Oper.de Crédito	378.780
Oper.de Cred. Longo Prazo	401.088
Receitas Intermed. Financeira	505.667
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	43.288
Despesas de Pessoal	-57.104
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	86.916
Basiléia**	27,92
Índice de Imobilização **	2,26
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

## Deutsche Bank

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	9.716.705
Oper.de Crédito	664.057
Oper.de Cred. Longo Prazo	172.790
Receitas Intermed. Financeira	296.053
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	104.753
Despesas de Pessoal	-104.389
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	101.658
Basiléia**	24,65
Índice de Imobilização **	0,68
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

## Fator

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	1.447.552
Oper.de Crédito	784
Oper.de Cred. Longo Prazo	22.434
Receitas Intermed. Financeira	93.198
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	33.936
Despesas de Pessoal	-72.842
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-17.865
Basiléia**	18,50
Índice de Imobilização **	17,21
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Deloitte

## Finaxis

CURITIBA • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	82.442
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	3.544
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	69.677
Despesas de Pessoal	-29.782
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	6.479
Basiléia**	20,44
Índice de Imobilização **	2,61
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Grant Thornton

## Fibra

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	7.043.641
Oper.de Crédito	1.483.725
Oper.de Cred. Longo Prazo	514.782
Receitas Intermed. Financeira	694.025
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	48.005
Despesas de Pessoal	-115.223
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	136.680
Basiléia**	12,67
Índice de Imobilização **	2,03
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	Grant Thornton

## Ford

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.251.901
Oper.de Crédito	1.057.522
Oper.de Cred. Longo Prazo	5.545
Receitas Intermed. Financeira	145.666
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	
Despesas de Pessoal	
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	45.676
Basiléia**	17,27
Índice de Imobilização **	0,00
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Ficsa

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	23.221
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	1.395
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2
Despesas de Pessoal	-1.953
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-29.538
Basiléia**	392,57
Índice de Imobilização **	0,00
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	BDO

## Gmac

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	14.021.750
Oper.de Crédito	7.937.169
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.107.255
Receitas Intermed. Financeira	1.757.154
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	155.295
Despesas de Pessoal	-123.248
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	460.890
Basiléia**	22,86
Índice de Imobilização **	6,97
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

## Fidis

BETIM • INSTIT. INDEP. • PRIV. ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	6.358.313
Oper.de Crédito	5.760.395
Oper.de Cred. Longo Prazo	170.496
Receitas Intermed. Financeira	493.061
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	47.204
Despesas de Pessoal	-21.353
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	172.091
Basiléia**	14,62
Índice de Imobilização **	0,13
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Goldman Sachs

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	11.628.524
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	479.425
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	484.399
Despesas de Pessoal	-263.214
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	206.942
Basiléia**	32,88
Índice de Imobilização **	0,89
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## Guanabara

RIO DE JANEIRO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	1.219.004
Oper.de Crédito	319.909
Oper.de Cred. Longo Prazo	220.049
Receitas Intermed. Financeira	131.258
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	4.622
Despesas de Pessoal	-14.146
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	15.705
Basiléia**	19,59
Índice de Imobilização **	1,55
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Lopes Machado

## Industrial Brasil-BIB

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	11
Total de Ativo	3.465.150
Oper.de Crédito	964.530
Oper.de Cred. Longo Prazo	634.861
Receitas Intermed. Financeira	386.451
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	20.997
Despesas de Pessoal	-64.798
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	61.243
Basiléia**	15,10
Índice de Imobilização **	5,82
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Haitong

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	6
Total de Ativo	4.271.227
Oper.de Crédito	48.696
Oper.de Cred. Longo Prazo	333.121
Receitas Intermed. Financeira	809.771
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	15.723
Despesas de Pessoal	-47.339
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	16.642
Basiléia**	20,99
Índice de Imobilização **	3,04
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	Deloitte

## Indusval

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	10
Total de Ativo	3.080.989
Oper.de Crédito	191.824
Oper.de Cred. Longo Prazo	291.705
Receitas Intermed. Financeira	152.758
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	10.369
Despesas de Pessoal	-101.156
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-11.212
Basiléia**	11,96
Índice de Imobilização **	22,25
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Honda

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	5
Total de Ativo	5.217.793
Oper.de Crédito	2.030.797
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.870.608
Receitas Intermed. Financeira	860.074
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	91.735
Despesas de Pessoal	-21.640
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	208.951
Basiléia**	24,60
Índice de Imobilização **	0,41
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Inter

BELO HORIZONTE • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	28
Total de Ativo	10.019.578
Oper.de Crédito	1.006.355
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.829.458
Receitas Intermed. Financeira	850.885
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	130.457
Despesas de Pessoal	-169.198
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	81.569
Basiléia**	34,56
Índice de Imobilização **	1,75
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## ICBC

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	2.217.179
Oper.de Crédito	116.924
Oper.de Cred. Longo Prazo	463.049
Receitas Intermed. Financeira	341.807
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	8.832
Despesas de Pessoal	-24.079
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-481
Basiléia**	14,82
Índice de Imobilização **	0,55
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Intesa Sanpaolo

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.902.732
Oper.de Crédito	200.228
Oper.de Cred. Longo Prazo	137.197
Receitas Intermed. Financeira	73.051
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	7.710
Despesas de Pessoal	-17.869
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	10.503
Basiléia**	31,33
Índice de Imobilização **	0,19
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Itaú Unibanco

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	3102
Total de Ativo	1.738.713.009
Oper.de Crédito	313.281.404
Oper.de Cred. Longo Prazo	230.847.422
Receitas Intermed. Financeira	147.454.025
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	40.567.991
Despesas de Pessoal	-26.958.808
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	26.582.639
Basiléia**	15,77
Índice de Imobilização **	27,88
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	1
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Komatsu

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	265.482
Oper.de Crédito	92.257
Oper.de Cred. Longo Prazo	115.325
Receitas Intermed. Financeira	43.564
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	317
Despesas de Pessoal	-8.748
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	3.484
Basiléia**	38,05
Índice de Imobilização **	0,55
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## John Deere

INDAIATUBA • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	8.765.175
Oper.de Crédito	3.119.085
Oper.de Cred. Longo Prazo	4.946.608
Receitas Intermed. Financeira	828.078
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	55.279
Despesas de Pessoal	-52.334
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	241.140
Basiléia**	16,61
Índice de Imobilização **	0,13
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	Deloitte

## Luso Brasileiro

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.439.056
Oper.de Crédito	492.627
Oper.de Cred. Longo Prazo	516.466
Receitas Intermed. Financeira	205.994
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	3.576
Despesas de Pessoal	-28.841
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	20.189
Basiléia**	13,78
Índice de Imobilização **	11,05
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## J.P. Morgan

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	48.595.118
Oper.de Crédito	730.839
Oper.de Cred. Longo Prazo	608.063
Receitas Intermed. Financeira	3.105.546
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	671.018
Despesas de Pessoal	-718.833
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	618.779
Basiléia**	16,61
Índice de Imobilização **	0,13
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## Maxima

RIO DE JANEIRO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	6
Total de Ativo	3.695.639
Oper.de Crédito	457.335
Oper.de Cred. Longo Prazo	895.443
Receitas Intermed. Financeira	549.966
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	7.034
Despesas de Pessoal	-43.419
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	38.480
Basiléia**	11,76
Índice de Imobilização **	7,52
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	UHYBendoraytes

## KDB Brasil

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.056.561
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	100.433
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2.304
Despesas de Pessoal	-9.641
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	20.630
Basiléia**	157,74
Índice de Imobilização **	0,24
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Mercantil BR

BELO HORIZONTE • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	161
Total de Ativo	9.973.099
Oper.de Crédito	2.243.769
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.971.141
Receitas Intermed. Financeira	2.299.304
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	272.176
Despesas de Pessoal	-466.230
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	121.400
Basiléia**	16,69
Índice de Imobilização **	24,49
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Mercedes Benz

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	5
Total de Ativo	12.992.772
Oper.de Crédito	4.624.115
Oper.de Cred. Longo Prazo	6.214.183
Receitas Intermed. Financeira	1.116.244
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	25.523
Despesas de Pessoal	-83.683
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	290.455
Basiléia**	14,09
Índice de Imobilização **	0,50
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

## Moneo

CAXIAS DO SUL • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	707.757
Oper.de Crédito	240.956
Oper.de Cred. Longo Prazo	379.341
Receitas Intermed. Financeira	88.275
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	931
Despesas de Pessoal	-11.906
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	22.302
Basiléia**	25,89
Índice de Imobilização **	0,22
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Merrill Lynch

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	19.656.388
Oper.de Crédito	305.081
Oper.de Cred. Longo Prazo	280.897
Receitas Intermed. Financeira	1.058.140
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	763.681
Despesas de Pessoal	-499.329
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	374.730
Basiléia**	23,04
Índice de Imobilização **	2,10
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## Morgan Stanley

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	17.080.636
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	1.484.041
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	214.986
Despesas de Pessoal	-282.884
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	244.225
Basiléia**	22,45
Índice de Imobilização **	0,57
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

## Mizuho

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	6.707.385
Oper.de Crédito	222.096
Oper.de Cred. Longo Prazo	81.931
Receitas Intermed. Financeira	281.191
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	48.230
Despesas de Pessoal	-53.627
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	52.913
Basiléia**	20,42
Índice de Imobilização **	0,81
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## MUFG-Tokyo Mitsubishi

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	23.511.546
Oper.de Crédito	221.561
Oper.de Cred. Longo Prazo	786.806
Receitas Intermed. Financeira	614.666
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	27.019
Despesas de Pessoal	-128.506
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	13.477
Basiléia**	24,19
Índice de Imobilização **	1,27
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	Deloitte

## Modal

RIO DE JANEIRO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	6
Total de Ativo	2.940.825
Oper.de Crédito	21.775
Oper.de Cred. Longo Prazo	15.830
Receitas Intermed. Financeira	195.938
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	47.583
Despesas de Pessoal	-31.515
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	14.449
Basiléia**	13,17
Índice de Imobilização **	14,86
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## NBC Bank

PORTO ALEGRE • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	1.076.723
Oper.de Crédito	237.378
Oper.de Cred. Longo Prazo	421.241
Receitas Intermed. Financeira	192.739
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	981
Despesas de Pessoal	-16.481
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	47.418
Basiléia**	16,36
Índice de Imobilização **	2,37
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	BDO

## Nordeste

FORTALEZA • INSTIT. INDEP. • PÚBLICO

Quantidade de Agências **	296
Total de Ativo	58.630.771
Oper.de Crédito	5.082.117
Oper.de Cred. Longo Prazo	4.348.997
Receitas Intermed. Financeira	5.489.910
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2.727.330
Despesas de Pessoal	-2.002.378
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	1.736.685
Basiléia**	14,42
Índice de Imobilização **	2,81
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	2
Auditoria	EY

Banco24Horas

## Pan

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	5
Total de Ativo	32.798.131
Oper.de Crédito	8.901.566
Oper.de Cred. Longo Prazo	11.986.053
Receitas Intermed. Financeira	8.190.959
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	417.654
Despesas de Pessoal	-501.695
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	515.935
Basiléia**	12,78
Índice de Imobilização **	17,39
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Omni

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	6
Total de Ativo	3.218.112
Oper.de Crédito	1.335.237
Oper.de Cred. Longo Prazo	921.061
Receitas Intermed. Financeira	1.390.326
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	105.472
Despesas de Pessoal	-35.567
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	87.090
Basiléia**	12,35
Índice de Imobilização **	2,57
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Paraná

CURITIBA • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	5.774.401
Oper.de Crédito	1.139.809
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.443.574
Receitas Intermed. Financeira	936.798
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	10.670
Despesas de Pessoal	-57.310
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	248.261
Basiléia**	20,60
Índice de Imobilização **	10,01
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Original

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	12.675.356
Oper.de Crédito	2.054.167
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.205.606
Receitas Intermed. Financeira	1.753.812
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	56.704
Despesas de Pessoal	-303.987
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	17.762
Basiléia**	13,26
Índice de Imobilização **	9,67
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

## Pine

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	8
Total de Ativo	10.140.312
Oper.de Crédito	1.816.039
Oper.de Cred. Longo Prazo	811.570
Receitas Intermed. Financeira	578.953
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	44.845
Despesas de Pessoal	-82.902
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-118.208
Basiléia**	12,33
Índice de Imobilização **	22,91
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## Ourinvest

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	836.956
Oper.de Crédito	12.151
Oper.de Cred. Longo Prazo	1.390
Receitas Intermed. Financeira	217.544
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	23.858
Despesas de Pessoal	-54.218
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	5.491
Basiléia**	10,64
Índice de Imobilização **	3,60
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Plural

RIO DE JANEIRO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	11
Total de Ativo	1.072.200
Oper.de Crédito	47.495
Oper.de Cred. Longo Prazo	15.772
Receitas Intermed. Financeira	96.315
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	232.261
Despesas de Pessoal	-84.755
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	186
Basiléia**	13,20
Índice de Imobilização **	23,42
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Rabobank

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	19
Total de Ativo	32.165.765
Oper.de Crédito	8.612.629
Oper.de Cred. Longo Prazo	10.393.422
Receitas Intermed. Financeira	2.976.087
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	121.769
Despesas de Pessoal	-203.230
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	366.549
Basiléia**	17,15
Índice de Imobilização **	0,38
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## Ribeirão Preto - BRP

RIBEIRÃO PRETO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	792.694
Oper.de Crédito	134.379
Oper.de Cred. Longo Prazo	371.337
Receitas Intermed. Financeira	92.341
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	1.556
Despesas de Pessoal	-9.908
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	21.271
Basiléia**	17,64
Índice de Imobilização **	5,85
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Randon

CAXIAS DO SUL • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	575.001
Oper.de Crédito	348.453
Oper.de Cred. Longo Prazo	182.953
Receitas Intermed. Financeira	52.902
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2.000
Despesas de Pessoal	-6.983
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	8.047
Basiléia**	15,02
Índice de Imobilização **	1,05
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Rodobens

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	7
Total de Ativo	1.912.085
Oper.de Crédito	432.568
Oper.de Cred. Longo Prazo	469.733
Receitas Intermed. Financeira	200.524
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	4.817
Despesas de Pessoal	-16.883
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	64.013
Basiléia**	23,95
Índice de Imobilização **	36,62
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Rendimento

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	14
Total de Ativo	2.716.237
Oper.de Crédito	529.794
Oper.de Cred. Longo Prazo	210.034
Receitas Intermed. Financeira	406.570
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	79.625
Despesas de Pessoal	-107.770
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	72.028
Basiléia**	14,16
Índice de Imobilização **	7,70
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Safra

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	120
Total de Ativo	190.965.614
Oper.de Crédito	47.092.173
Oper.de Cred. Longo Prazo	43.576.342
Receitas Intermed. Financeira	15.940.873
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	1.947.731
Despesas de Pessoal	-2.898.589
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	2.211.201
Basiléia**	13,95
Índice de Imobilização **	35,87
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	2
Auditoria	Deloitte

Banco24Horas

## Renner

PORTO ALEGRE • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	2.005.027
Oper.de Crédito	648.953
Oper.de Cred. Longo Prazo	708.053
Receitas Intermed. Financeira	315.586
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	80.572
Despesas de Pessoal	-37.864
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	41.178
Basiléia**	12,60
Índice de Imobilização **	7,27
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Grant Thornton

Banco24Horas

## Santander

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2757
Total de Ativo	857.543.067
Oper.de Crédito	112.150.045
Oper.de Cred. Longo Prazo	148.292.513
Receitas Intermed. Financeira	82.740.412
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	18.684.452
Despesas de Pessoal	-7.761.299
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	14.180.987
Basiléia**	15,08
Índice de Imobilização **	16,52
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	1
Auditoria	PWC

Banco24Horas

## Scania

SÃO BERNARDO DO CAMPO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	3.961.364
Oper.de Crédito	1.371.082
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.458.981
Receitas Intermed. Financeira	381.468
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	5.502
Despesas de Pessoal	-25.487
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	65.047
Basiléia**	12,49
Índice de Imobilização **	0,92
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Société Générale

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	17.408.268
Oper.de Crédito	147.666
Oper.de Cred. Longo Prazo	259.600
Receitas Intermed. Financeira	916.947
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	30.261
Despesas de Pessoal	-120.883
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	110.602
Basiléia**	41,29
Índice de Imobilização **	0,36
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

## Scotiabank

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	6.413.565
Oper.de Crédito	867.798
Oper.de Cred. Longo Prazo	896.140
Receitas Intermed. Financeira	410.980
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	13.867
Despesas de Pessoal	-60.945
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	94.592
Basiléia**	27,20
Índice de Imobilização **	0,45
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Sofisa

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	18
Total de Ativo	6.563.864
Oper.de Crédito	2.621.000
Oper.de Cred. Longo Prazo	794.428
Receitas Intermed. Financeira	699.097
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	48.230
Despesas de Pessoal	-95.149
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	120.381
Basiléia**	14,65
Índice de Imobilização **	12,11
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Deloitte

## Semear

BELO HORIZONTE • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	847.362
Oper.de Crédito	386.540
Oper.de Cred. Longo Prazo	20.767
Receitas Intermed. Financeira	154.795
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	5.060
Despesas de Pessoal	-20.022
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	11.029
Basiléia**	17,52
Índice de Imobilização **	0,89
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Sumitomo

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	7.246.914
Oper.de Crédito	843.625
Oper.de Cred. Longo Prazo	187.670
Receitas Intermed. Financeira	480.367
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	34.874
Despesas de Pessoal	-63.733
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	38.584
Basiléia**	38,90
Índice de Imobilização **	0,11
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	KPMG

## Sicredi

PORTO ALEGRE • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	7
Total de Ativo	110.629.333
Oper.de Crédito	36.359.357
Oper.de Cred. Longo Prazo	29.969.526
Receitas Intermed. Financeira	12.739.750
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	2.323.327
Despesas de Pessoal	-2.793.855
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	3.040.542
Basiléia**	14,69
Índice de Imobilização **	9,77
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	EY

## Topázio

PORTO ALEGRE • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	1.302.856
Oper.de Crédito	162.630
Oper.de Cred. Longo Prazo	108.580
Receitas Intermed. Financeira	303.862
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	105.626
Despesas de Pessoal	-21.678
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-20.947
Basiléia**	11,79
Índice de Imobilização **	2,19
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

Banco24Horas

Banco24Horas

## Toyota

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	8.648.342
Oper.de Crédito	3.878.835
Oper.de Cred. Longo Prazo	3.327.158
Receitas Intermed. Financeira	1.067.356
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	69.623
Despesas de Pessoal	-59.208
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	182.108
Basiléia**	12,70
Índice de Imobilização **	1,12
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	PWC

## Volkswagen

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	21.440.200
Oper.de Crédito	8.925.767
Oper.de Cred. Longo Prazo	7.893.174
Receitas Intermed. Financeira	2.949.426
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	96.862
Despesas de Pessoal	-3.900
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	635.950
Basiléia**	18,16
Índice de Imobilização **	0,24
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	3
Auditoria	PWC

## Tribanco

UBERLÂNDIA • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	3.072.009
Oper.de Crédito	824.089
Oper.de Cred. Longo Prazo	510.347
Receitas Intermed. Financeira	508.519
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	170.557
Despesas de Pessoal	-132.901
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	20.870
Basiléia**	14,86
Índice de Imobilização **	14,56
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	KPMG

## Volvo

CURITIBA • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	5.187.815
Oper.de Crédito	1.951.521
Oper.de Cred. Longo Prazo	2.869.446
Receitas Intermed. Financeira	509.607
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	105.905
Despesas de Pessoal	-39.660
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	146.939
Basiléia**	21,86
Índice de Imobilização **	0,87
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Deloitte

## Tricury

SÃO PAULO • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	573.462
Oper.de Crédito	130.308
Oper.de Cred. Longo Prazo	110.996
Receitas Intermed. Financeira	61.527
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	648
Despesas de Pessoal	-11.091
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	22.501
Basiléia**	49,93
Índice de Imobilização **	0,12
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	BDO RCS

## Western Union BR

SÃO PAULO • CONGLOMERADO • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	4
Total de Ativo	51.499
Oper.de Crédito	
Oper.de Cred. Longo Prazo	
Receitas Intermed. Financeira	6.548
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	133
Despesas de Pessoal	-5.564
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-4.767
Basiléia**	46,00
Índice de Imobilização **	14,13
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY

## Vipal

PORTO ALEGRE • INSTIT. INDEP. • PRIVADO NACIONAL

Quantidade de Agências **	2
Total de Ativo	15.517
Oper.de Crédito	2.267
Oper.de Cred. Longo Prazo	423
Receitas Intermed. Financeira	2.576
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	327
Despesas de Pessoal	-1.408
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	-289
Basiléia**	78,46
Índice de Imobilização **	0,05
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	Müller & Prei

## Yamaha

GUARULHOS • INSTIT. INDEP. • PRIVADO ESTRANGEIRO

Quantidade de Agências **	3
Total de Ativo	1.393.816
Oper.de Crédito	486.714
Oper.de Cred. Longo Prazo	688.348
Receitas Intermed. Financeira	255.346
Receitas de Prestação de Serviços e Tarifas	32.735
Despesas de Pessoal	-22.235
Lucro/Prejuízo Líquido do Período	50.662
Basiléia**	26,44
Índice de Imobilização **	0,24
SR - Segmento Resolução nº 4.553/2017 **	4
Auditoria	EY