



**Boanerges & Cia.**  
Consultoria em varejo financeiro

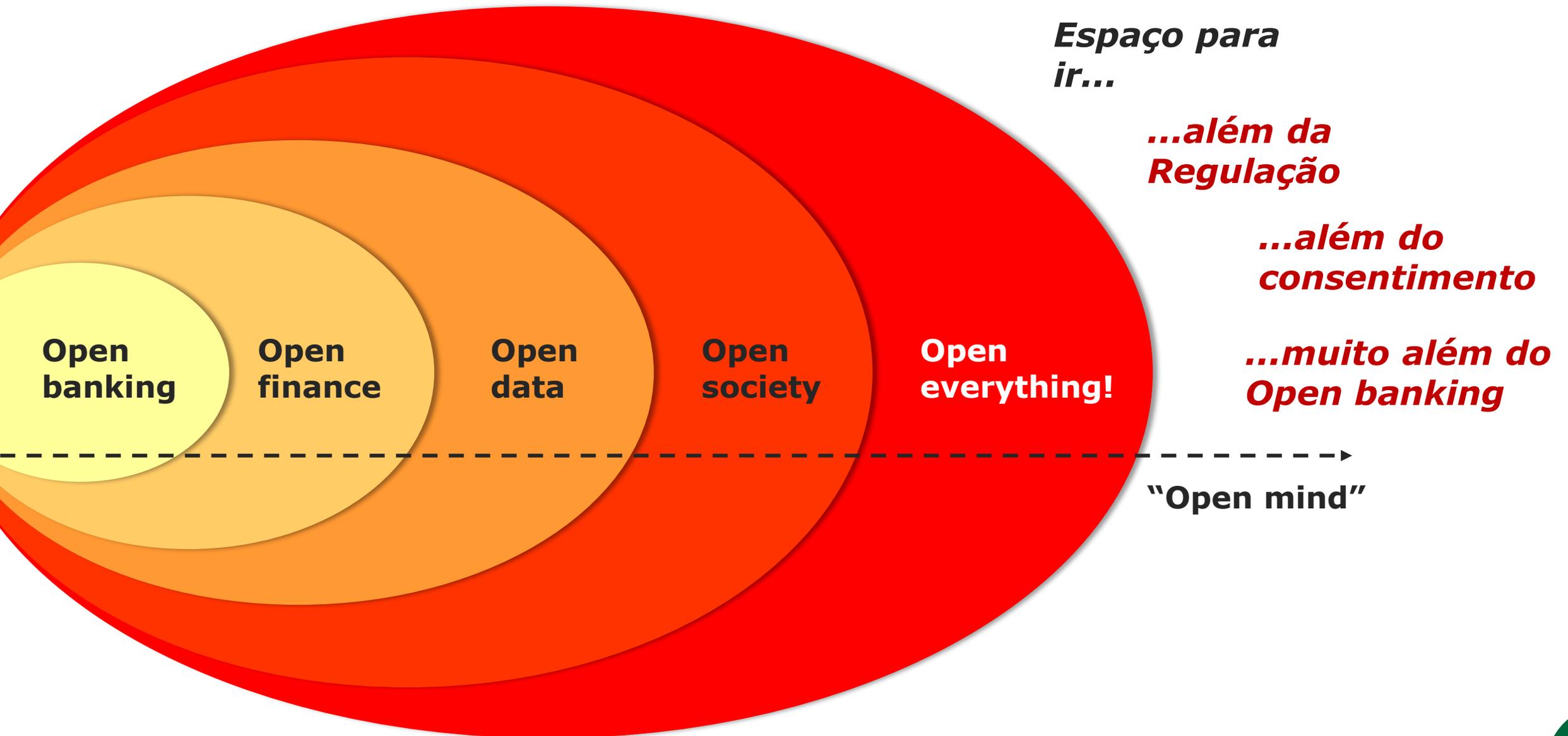


# **Open Banking e Saúde Financeira**

## **Desafios e Oportunidades**

**30 de setembro de 2020**

**Estamos passando por um movimento de "Open Everything", no qual o Open Banking é parte de um todo que vai continuar evoluindo**



# Open Banking deve trazer uma série de **impactos** no mercado, **do macro ao micro**, com mudanças estruturais

## **Nível mais macro**

- ✓ Maior inclusão financeira da população
- ✓ Maior acesso a crédito e menores taxas de juros
- ✓ Aumento do PIB

## **Consumidor/ usuário final**

- ✓ Maior acesso a serviços financeiros
- ✓ Melhor qualidade dos serviços financeiros
- ✓ Melhor experiência do usuário
- ✓ Com menor custo

***Todas estas mudanças vão atuar em dois vetores:***

- ➔ **Acelerar a exposição e o uso de serviços financeiros pelos consumidores**
- ➔ **Demandar mais informação e educação financeira para um uso mais saudável**

# Os impactos competitivos do Open Banking sobre os agentes do mercado serão intensos e bem diversificados

## Potenciais impactos

Análise inicial, não exaustiva

Principais agentes	Negativos	Positivos
<b>Bancos tradicionais</b>	Maior <u>vulnerabilidade</u> a concorrentes tecnologicamente mais avançados, flexíveis e ágeis	Maior <u>compreensão</u> sobre os <u>clientes</u> Potencial aumento de market share e share of wallet
<b>Neobanks</b>	Concorrentes maiores ( <u>incumbentes</u> ) podem mais facilmente desenvolver soluções digitais equivalentes	Maior espaço para <u>parcerias</u> com IFs e não IFs (varejo p.ex.) Acesso mais qualificado a <u>novas bases de clientes</u> Melhor imagem de segurança, via homologação do BACEN
<b>Fintechs</b>	Concorrência de <u>players maiores</u> e com escala econômica, acessando e atacando suas bases	Aumento potencial da base de clientes via <u>parcerias e integração</u> de plataformas
<b>Adquirentes</b>	Aumento da <u>competição</u> , pressionando ainda mais as <u>margens</u> Maior pressão por <u>diferenciação</u>	<u>Novas possibilidades</u> de modelos de negócio e propostas de valor
<b>Varejistas</b>	Maior oferta de <u>serviços financeiros</u> no mercado, principalmente para o público C e D	Espaço para <u>ampliar oferta</u> de serviços financeiros, próprias ou em parcerias
<b>Provedores de Tecnologia</b>	Maior pressão por redução de custos, visto que as <u>margens</u> em geral do mercado vão diminuir	Maior <u>ganho de escala</u> , com ampliação do mercado de serviços financeiros

# *E não podemos esquecer do **Pix**, que se integra ao **Open Banking** neste processo de **abertura e democratização**, com suas especificidades*

	<b>Open Banking</b>	<b>Pix</b>
<b><i>Abrangência regulatória</i></b>	Mais <u>amplo</u> (contempla ao mesmo tempo diversos serviços financeiros) e <u>menos profundo</u> (direciona mas não define como o mercado deve atuar)	Mais <u>específico</u> (focado em pagamentos) e <u>profundo</u> (define regras claras, papéis e processos que serão adotados pelo mercado)
<b><i>Atuação do BACEN</i></b>	<u>Regulador e indutor</u>	<u>Regulador, provedor de serviços e orquestrador</u>
<b><i>Papel do mercado</i></b>	Grande espaço para <u>autorregulação</u> Equilíbrio entre <u>responsivo</u> e <u>propositivo</u>	<u>Início</u> : Muito <u>variado</u> – de <u>reativo</u> (ex. incumbentes) a <u>empolgados</u> (desafiantes) <u>Após</u> : Maior <u>convergência</u> para fazer acontecer

***Pix vai proporcionar uma nova experiência no relacionamento entre clientes e provedores de serviços financeiros: a chave do relacionamento fica na mão do cliente (CPF, celular, e-mail) e não mais no meio de pagamento fornecido por uma IF***

# Uma visão sobre Saúde Financeira

**É a etapa final de um ciclo de aprendizados, fundamental para o bem-estar do cidadão**



*Tudo começa com o acesso a serviços financeiros, que deve evoluir para o uso de forma consciente e sustentável até se tornar parte saudável da vida dos cidadãos*

**Para entender melhor, vamos pensar na sua saúde em geral**

Esfera	Referência	Características	Analogia com saúde financeira
Física	Corpo	Objetivo Visível Tangível	Ter dinheiro
Emocional	Coração	Subjetivo Invisível	Sentir-se bem financeiramente
Mental	Mente	Significado Sentido	Controlar bem sua situação financeira
Espiritual	Espírito	Integração Transcendência	Ser saudável financeiramente

**Objetivo é que se torne sustentável, indo além de uma saúde "temporária"**

# Inclusão financeira é um dos primeiros passos neste processo

## Na visão do BACEN...



*É um estado / situação*

*Envolve todos os adultos*

*Ter acesso efetivo a serviços financeiros*

*Quais serviços financeiros? Os providos por instituições formais:*

- ✓ *Crédito*
- ✓ *Poupança (sentido amplo, incluindo conta transacional)*
- ✓ *Pagamentos*
- ✓ *Seguros*
- ✓ *Previdência*
- ✓ *Investimentos*



## Referências e fundamentos

### "Acesso efetivo"

- ✓ **Entrega conveniente e responsável** de serviços que respondam às necessidades de consumidores financeiramente excluídos ou insuficientemente atendidos
- ✓ **Custo acessível** para os clientes e sustentável para os provedores

### "Entrega responsável"

- ✓ **Conduta responsável** pelos prestadores de mercado
- ✓ **Supervisão efetiva** para proteção do consumidor de serviços financeiros

# **Educação financeira** é fundamental para os consumidores, tanto os novos incluídos (mais carentes) quanto os que já usam SFs (e muitos usam mal)

## Na visão do BACEN...



É um processo (portanto, contínuo)  
Envolve consumidores e investidores financeiros  
Compreensão melhor sobre aspectos financeiros

- ✓ Produtos
- ✓ Conceitos
- ✓ Riscos

Através de...

- ✓ Informação
- ✓ Instrução
- ✓ Aconselhamento objetivo

## Objetivos

Melhorar a compreensão  
Desenvolver habilidades  
Desenvolver confiança  
Fazer escolhas baseadas em informação  
Saber onde procurar ajuda  
Realizar outras ações efetivas

Com a finalidade maior de **melhorar o bem-estar financeiro**

Neste processo, é fundamental atuar na **proteção ao consumidor**

## BACEN adota os conceitos do Banco Mundial nesta frente



*Visa assegurar que os consumidores...*

- ✓ *Recebam informações que lhes permitam tomar decisões informadas*
- ✓ *Não estejam sujeitos a práticas injustas ou enganosas e...*
- ✓ *Tenham acesso a mecanismos e à apresentação de recursos para resolver conflitos*

*(BANCO MUNDIAL, 2012)*

# Cidadania financeira é o agrupamento destes pontos, que traz as pessoas para o bom uso de serviços financeiros

## Na visão do BACEN...



É o exercício de direitos e deveres que permite ao cidadão gerenciar bem seus recursos financeiros

Desenvolvimento por meio de...

- ✓ Inclusão financeira
- ✓ Educação financeira
- ✓ Proteção ao consumidor de serviços financeiros
- ✓ Participação no diálogo sobre o sistema financeiro



# Visão do BACEN sobre **cidadania e bem-estar financeiros** é muito ampla e assertiva

## 3 dimensões que se interconectam



Oportunidades  
Resiliência e controle  
Autonomia e liberdade

## Destaques

### Acesso

- ✓ Ponto de atendimento
- ✓ Instrumentos seguros de transações e pagamentos
- ✓ Crédito
- ✓ Instâncias de reclamação e mediação de conflitos
- ✓ Instrumentos de poupança remunerada
- ✓ Instrumentos financeiros de gestão de riscos (seguros, aposentadoria)

### Responsabilidade no crédito

- ✓ Oferta
- ✓ Uso

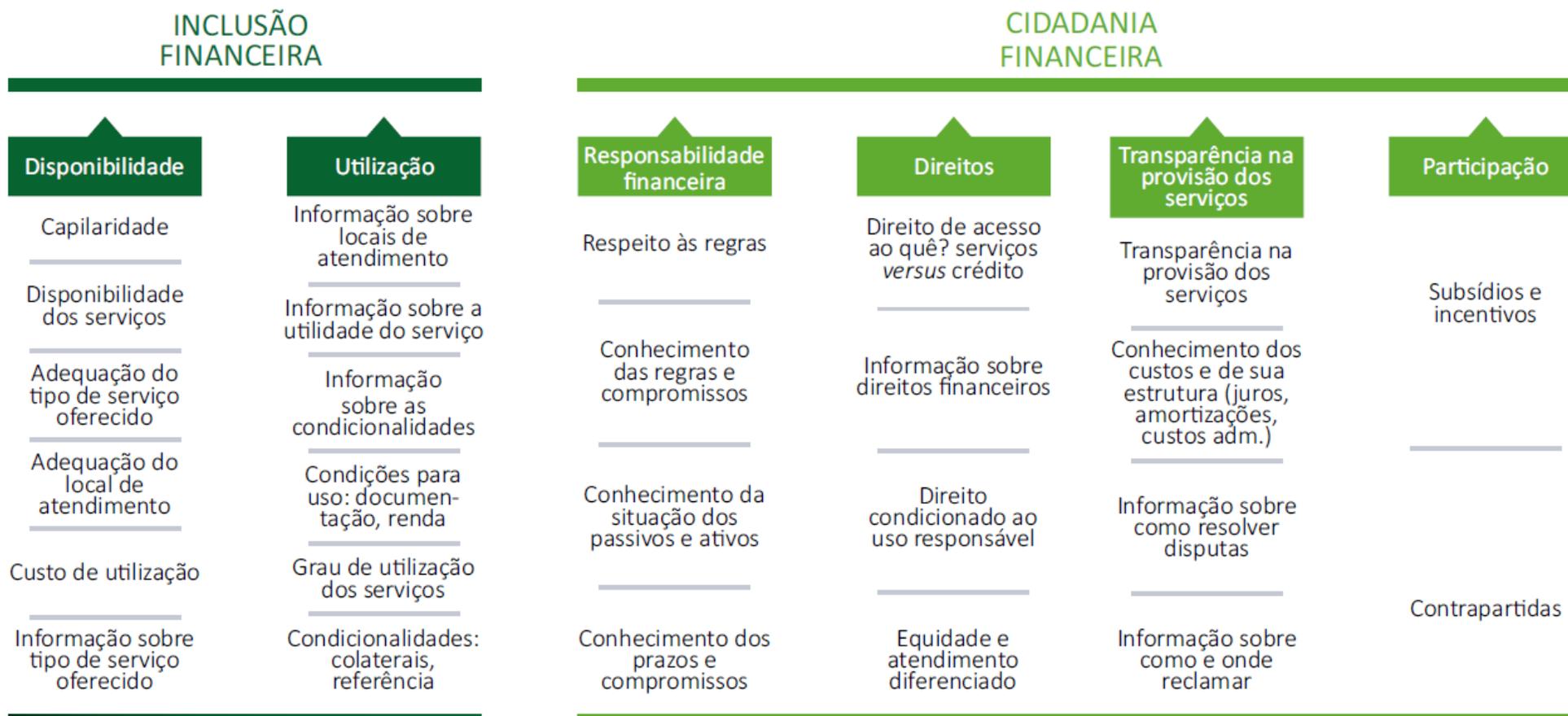
### Gestão financeira

Conhecimentos, autonomia e confiança

### Ética e transparência

Oferta e contratação de serviços financeiros

# Esta **Cidadania Financeira** deve ser ampliada até o ponto de colocar o cidadão em condições de assumir o **protagonismo** nesta relação



CIDADANIA FINANCEIRA AMPLIADA

Protagonismo

Conhecimento sobre o funcionamento do SFN

Conhecimento sobre a utilização dos recursos pelas instituições financeiras

Definição da política monetária

Escolha da instituição financeira que utiliza

# Os responsáveis por promover a saúde financeira vão muito além das empresas de SFs e do BACEN

## Exemplos de agentes que influenciam na saúde financeira das pessoas

- ✓ Próximo e presente na realidade diária das pessoas
- ✓ Relação amigável, de confiança, sem barreiras ("portas abertas")
- ✓ Influenciador na formação de hábitos
- ✓ Pode ir muito além das funções clássicas de vender, servir e receber pagamento

### Varejo



### Família



- ✓ Formam rede de apoio muito importante
- ✓ Mas ainda enfrentam muitos tabus em falar sobre "Dinheiro" em família

### Comunidade

- ✓ Serve de balizador para o indivíduo, influenciando nas suas decisões financeiras (efeito "espelho")



### Empresas de serviços financeiros



- ✓ Agentes mais visados, pelo papel ativo na oferta de SFs
- ✓ Muitas vezes têm uma imagem de "vilão da história"
- ✓ Espaço grande para melhorar sua atuação e a percepção do mercado

### Empregadores



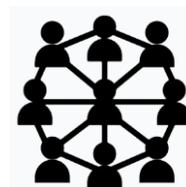
- ✓ Papel fundamental como fonte de renda, mesmo os empregadores informais
- ✓ Geralmente possuem mais experiência com SFs e podem criar grupos de apoio nas empresas

### Escola



- ✓ Podem ser mais ativas na formação, principalmente das novas gerações

### Centros de convivência e socialização



- ✓ Papel ativo dando sensação de pertencimento às pessoas
- ✓ Algumas iniciativas de destaque em microcrédito, que ajudam no processo de inclusão e cidadania financeira

# Existem diversos fatores essenciais para uma **saúde financeira sustentável**



# E hoje precisamos trabalhar **tanto no meio físico quanto no digital** para promover a saúde financeira

**A Educação Financeira deve cobrir todos os pontos de relacionamento e comunicação com os consumidores, p.ex.**



# Comunicação é um elemento chave no sucesso desta empreitada



**A importância da comunicação**  
**Meio e mensagem**

**Analfabetismo**



*Geral*  
*Funcional*

**Linguagem**



*Leitura*  
*Áudio*  
*Visual*

**Confiança e credibilidade do emissor da mensagem**



*Pessoas de referência*

**Níveis de percepção**



*Racional / objetiva*  
*Emocional / subjetiva*  
*Analogias*

**Contexto e referências de significado**



*Relevância para a vida das pessoas*

# Precisamos trabalhar em diferentes **vetores de mudança**

## Da empresa/provedor para o cliente no centro

Essência do fundamento e diretriz da LGPD (em geral) e do Open Banking (em serviços financeiros)

Protagonismo do consumidor

Maior capacidade de escolher

Mais oferta

Melhores condições

Menor custo

## Transações

Pontuais, episódicas

Superficiais

Fechadas

Delimitadas, restritas

"Líquidas" e liquidadas

## Relações

Estruturais

Mais amplas e profundas

Mais abertas

Cultivadas

Sustentadas

## Do transacional para o relacional



# Desafio central: melhorar de forma contínua a **experiência do cliente**

É aqui que se dá a **entrega da promessa**

**Empresas propiciando novas e melhores experiências aos seus clientes, produzindo resultados substanciais no relacionamento com eles**

**O meio e o essencial**

- ✓ **Tecnologia** é meio **indispensável** para garantir uma entrega de qualidade, mas é só **meio, não é fim**
- ✓ **Mudança maior** é de **mindset** para colocar a experiência do cliente no centro da entrega

**Inverter a direção do vetor**

- ✓ **Não mais:** tenho produtos e serviços para oferecer → quais são os canais que devo usar → quem são os clientes que vou atingir
- ✓ **E sim:** quais são os públicos que me proponho a servir → quais são suas necessidades prioritárias → quais são mal atendidas ou não atendidas → como posso atender a essas necessidades de forma diferenciada → que produtos, serviços e canais posso desenvolver para entregar essa promessa



**Boanerges & Cia.**  
Consultoria em varejo financeiro



***Muito obrigado***

**Contate-nos:**  
**[boanerges@boanergesecia.com.br](mailto:boanerges@boanergesecia.com.br)**  
**11 3813.6413**