



Boanerges & Cia.
Consultoria em varejo financeiro

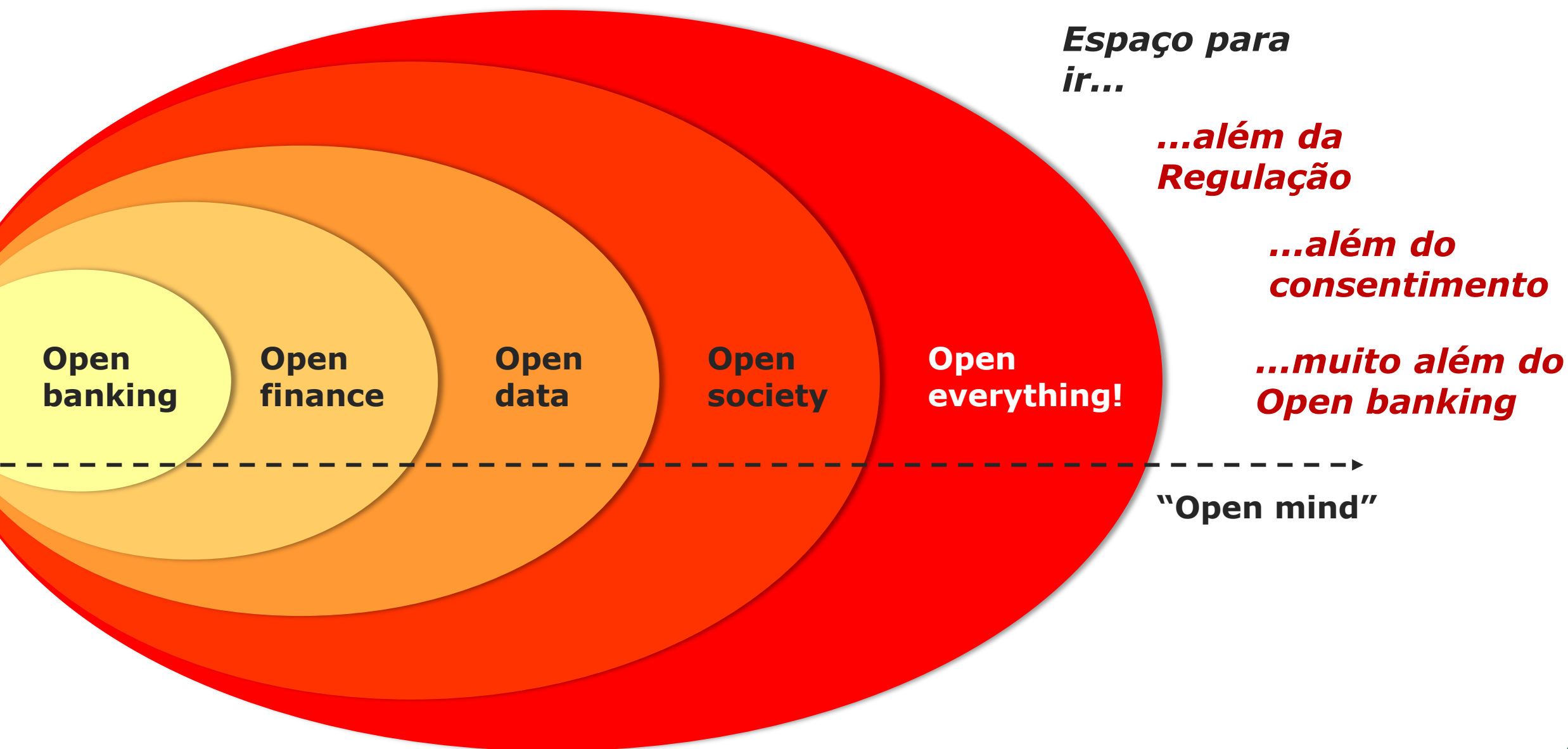


Open Banking e Saúde Financeira

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
Bancos tradicionais	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
Neobanks	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
Fintechs	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
Adquirentes	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
Varejistas	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
Provedores de Tecnologia	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*

	Open Banking	Pix
<i>Abrangência regulatória</i>	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)
<i>Atuação do BACEN</i>	<u>Regulador e indutor</u>	<u>Regulador, provedor de serviços e orquestrador</u>
<i>Papel do mercado</i>	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

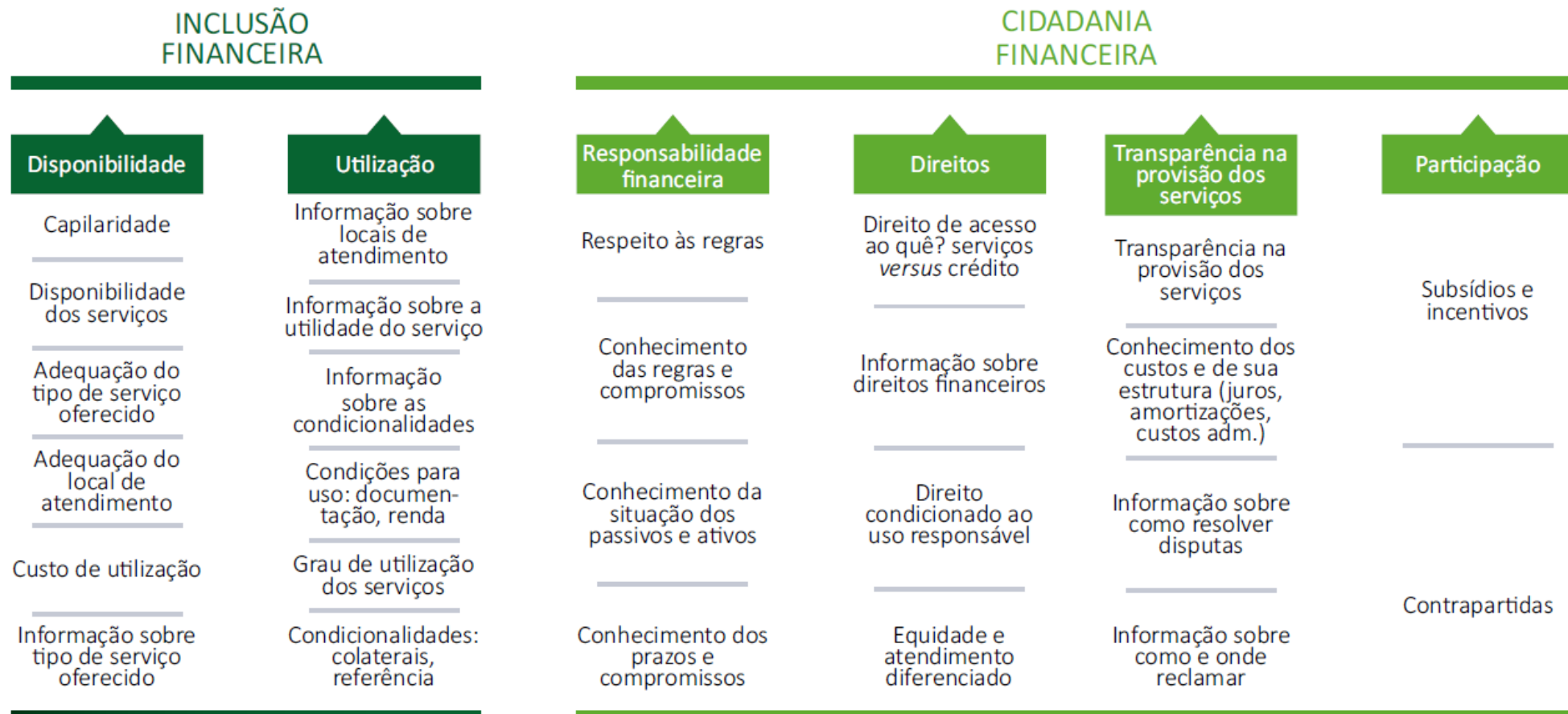
Gestão financeira

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

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

Varejo



- ✓ 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

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

Família



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

Escola



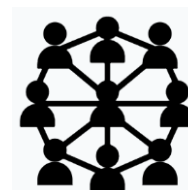
- ✓ Podem ser mais ativas na formação, principalmente das novas gerações

Comunidade



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

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



Do transacional para o relacional

Transações

Pontuais, episódicas

Superficiais

Fechadas

Delimitadas, restritas

"Líquidas" e liquidadas

Relações

Estruturais

Mais amplas e profundas

Mais abertas

Cultivadas

Sustentadas

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
11 3813.6413