



# Manual 2023 Iniciação de Pagamento

Open Payments — A revolução do Open Finance nos meios de pagamento.



Apoio Institucional





# Visão dos especialistas

## Visão dos especialistas

### Como você vê a evolução dos pagamentos via Open Finance nos próximos meses?

O mundo de pagamentos no Brasil já vem passando por profundas transformações. Mas isso tudo que vimos até agora, que já parece muito, é pouco diante das enormes mudanças que ainda virão. Pagamentos (e sua contraparte, recebimentos) são essenciais, contínuos e cotidianos na vida das pessoas e das empresas. São a parte mais tangível, visível e perceptível de Serviços Financeiros.

**Estamos em um momento em que vários vetores de transformação se cruzam. O que vem do front regulatório, no qual se destacam o Pix e Open Finance atualmente, além de já termos em perspectiva o Real Digital (CBDC), a internacionalização da moeda e a tokenização de ativos e contratos.** E isso se cruza com as mudanças que vêm do lado da oferta (neobanks, fintechs, marketplaces, omnifinance, embed finance, Banking as a Service etc) e da demanda (mudanças no comportamento do consumidor e das empresas).

Diante disso, os próximos meses serão parte de uma jornada mais ampla e mais longa, que está em processo. Arcabouços legais vêm sendo – continuarão a ser – criados, ajustados e aperfeiçoados. E o Banco Central, nesse sentido, tem se mostrado muito consciente, proativo, antecipador e indutor, além de estabelecer um diálogo contínuo e saudável com os agentes de mercado. Além disso, há um processo de aprendizado, adaptação e identificação de oportunidades (além de ameaças) por parte dos agentes de mercado, que transformam as regras em realidade. E realimentam e geram aperfeiçoamentos na moldura regulatória. Nesse processo, os usuários finais, pessoas e empresas, são os que estabelecem o teste ácido da realidade, demonstrado pelo grau de entendimento e principalmente adoção.

E esse processo todo está em pleno desenvolvimento. Mesmo o Pix, destaque de inovação em pagamentos, e já um grande sucesso de público e de crítica, ainda está engatinhando em relação a seu potencial. Seu encontro com o Open Finance, via Iniciador de Pagamentos, também é ainda um recém-nascido, cheio de possibilidades. Mas que deve primeiro se manifestar em ampliação de oferta, experimentação e adoção em nichos e evoluindo para um uso mais amplo.



**Boanerges Ramos  
Freire**

Presidente na Boanerges &  
Cia Consultoria





## Boanerges Ramos Freire

Presidente na Boanerges &  
Cia Consultoria

### Visão dos especialistas

## Como o Varejo pode utilizar a iniciação de pagamento na sua visão?

O Varejo é essencial na vida das pessoas. É ele que faz a ponta final do consumo, levando produtos e serviços que atendem às necessidades dos consumidores. E, no processo de servir o cliente, o pagamento é um componente chave para garantir uma experiência fluida, segura e satisfatória para o comprador e para o vendedor. **É nesse contexto que a Iniciação de Pagamento pode - e deve - fazer diferença em relação às práticas e processos atuais. Será uma maneira de integrar melhor o pagamento com a interação do cliente com o varejista, garantindo um processo mais rápido, simples, com menos atrito.**

Para o varejista, isso aumenta a conversão de vendas (evitando os gargalos e disfunções de pagamentos que fazem muitas vendas se perderem, principalmente em canais eletrônicos). Para o cliente, há um potencial de gerar maior satisfação com esse novo processo mais integrado.

Varejistas mais antenados e inovadores podem usar a Iniciação de Pagamentos como um diferencial competitivo, enquanto seus pares ainda estão limitados aos processos e meios tradicionais de pagamento. E, ao longo do tempo, podem criar diferenciais de serviço, processo e personalização, que os mantenham à frente dos concorrentes.

Como já tem acontecido com o Pix, o Varejo é o grande canal para fazer a inovação da Iniciação de Pagamento chegar ao consumidor. De forma simples e didática, o varejista pode apresentar a possibilidade, orientar, apoiar e aculturar seu cliente. E esse, depois de perceber a facilidade e os ganhos no processo, passa a adotar e também indicar para familiares e amigos, favorecendo a expansão e aculturação.

## Visão dos especialistas

### Qual fator você acredita ser fundamental para a alta adoção de pagamentos via Open Finance? Por quê?

Para que o Open Finance funcione em geral e mais especificamente no front de pagamentos, é necessário haver uma combinação de fatores, que vão se somando, se reforçando e criando um efeito multiplicador. A regulação traz a moldura legal, as empresas de serviços financeiros, junto com os provedores de soluções tecnológicas, viabilizam a oferta. Mas a mágica só se completa quando os agentes na ponta – no caso, pagadores e recebedores, vendedores e compradores, pessoas físicas ou empresas – conhecem as novas soluções, experimentam e identificam benefícios relevantes, que as levem a repetir e adotar continuamente, além de dar referências positivas para outras pessoas e empresas.

No caso da relação de consumo, só quando varejistas perceberem as vantagens e benefícios para si e para seus clientes, e passarem a oferecer e estimular essa nova forma de pagar, é que ela ganhará relevância. E caberá aos consumidores, com sua experiência positiva e favorável, transformar a experiência inicial em adoção plena. E, além do papel didático e de orientação do varejista para seus clientes, estímulos financeiros (descontos, condições especiais etc) podem ser um fator muito relevante para a experimentação inicial.

### Quais são suas perspectivas para o Open Finance no Brasil?

O Open Finance no Brasil só está começando e ainda está engatinhando. Tem um potencial imenso de transformação no mundo de serviços financeiros, tanto para pessoas como para empresas, além de todo o ecossistema de oferta e provedores.

Sendo, por um lado, uma moldura regulatória e conceitual, lança novas bases e promove novas práticas, que certamente vão ter seu tempo de maturação por parte dos vários agentes do mercado de serviços financeiros, principalmente os que estão na ponta, pessoas e empresas. Não é um produto ou serviço pontual. É uma nova maneira de buscar, oferecer, gerenciar, comprar e vender serviços financeiros, com um enorme espectro de temas envolvidos. Desde o pagamento e recebimento no dia a dia, até o coração dos serviços financeiros, que é o crédito, passando por investimentos, seguros, previdência, câmbio etc. E tudo isso permeado e lubricado por abordagens de gestão de relacionamento – conhecer, reconhecer, fidelizar, recompensar – o cliente. Que, agora, passa a ser efetivamente o centro e o foco, e devidamente empoderado em relação a seus dados, histórico e poder de decisão.

E os principais benefícios desse processo – maior acesso, redução de custos, melhor qualidade, maior competição – serão o grande combustível para alimentar a expansão do Open Finance no Brasil, tornando-o algo plenamente incorporado em nossa realidade. **Aliás, os grandes beneficiários – consumidores pessoas físicas e jurídica – não precisarão nem entender o que são nem como funcionam as engrenagens do Open Finance. Precisam apenas sentir, de forma simples, prática e efetiva, seus benefícios. E, assim, adotar mais e mais as novas práticas.**



## Boanerges Ramos Freire

Presidente na Boanerges & Cia Consultoria

