



PAGAMENTOS EM TEMPO REAL NA AMÉRICA LATINA: POTENCIAL DE ENORME IMPACTO DISRUPTIVO

Cenário atual, estrutura geral
e potencial disruptivo dos pagamentos
em tempo real na América Latina

*Relatório elaborado pela ACI Worldwide®
e pela Americas Market Intelligence*

Dezembro de 2018



ÍNDICE

SOBRE A ACI	2
SOBRE A AMI	3
RESUMO EXECUTIVO	4
DEFINIÇÕES	5
O que são pagamentos em tempo real?	5
INTRODUÇÃO	6
Objetivos do relatório	7
Metodologia	7
Conteúdos do relatório	7
POR QUE ADOTAR PAGAMENTOS EM TEMPO REAL NA AMÉRICA LATINA?	8
Inclusão financeira	8
Pagamentos em tempo real a partir da perspectiva dos comerciantes	9
O impacto dos pagamentos em tempo real em processos B2B	10
Oportunidade no comércio transfronteiriço	10
Fraudes ainda são um desafio	11
ATUAL PANORAMA DOS PAGAMENTOS EM TEMPO REAL NA AMÉRICA LATINA	12
Ambiente regulatório e iniciativas centradas nos países	12
Pagamentos em tempo real, país por país	13
Obstáculos à adoção dos pagamentos em tempo real na América Latina	16
IMPACTO NO MERCADO: IMPLICAÇÕES PARA OUTROS ATORES	17
Adquirentes e redes de cartões	17
Prestadores de serviços de pagamento (PSP) e fintechs	18
CONCLUSÕES E PRÓXIMOS PASSOS	18



SOBRE A ACI®

A ACI Worldwide®, empresa Universal Payments® (UP11®), possibilita pagamentos eletrônicos para mais de 5.100 organizações em todo o mundo. Mais de 1.000 das maiores instituições financeiras e intermediárias, bem como milhares de comerciantes em todo o mundo, contam com a ACI® para executar US\$ 14 trilhões por dia em pagamentos e títulos. Além disso, inúmeras organizações utilizam os serviços da ACI® de pagamento e cobrança eletrônicos.

Por meio do nosso conjunto abrangente de soluções de software entregues nas instalações do cliente ou na nuvem privada da ACI®, oferecemos recursos para todas as modalidades de pagamento em tempo real e imediatos, e proporcionamos a experiência mais completa de pagamentos *omni-channel* do setor.

Saiba mais sobre como nossas soluções de pagamento podem ajudar você a aumentar suas vendas, reduzir fraudes e melhorar o tempo de atividade em www.aciworldwide.com/geo/latin-america



Vlademir Santos

Gerente de vendas no Brasil
vlademir.santos@aciworldwide.com



SOBRE A AMI

A Americas Market Intelligence (AMI) é a organização líder em inteligência de mercado para a América Latina, oferecendo poderosas análises de mercado e inteligência competitiva para que as empresas triunfem na região. A AMI tem conhecimentos especializados nas áreas de pagamentos, atenção médica, logística, recursos/infraestrutura, seguros e mercados de consumo e varejo, entre outras. Seus relatórios de pesquisa personalizados oferecem análises objetivas fundamentadas em dados e orientações estratégicas detalhadas emitidas por especialistas.

A divisão de pagamentos da empresa concentra-se em auxiliar instituições financeiras, comerciantes e outros atores a explorar as singularidades do cenário de pagamentos da América Latina e competir em um ambiente de rápida digitalização. Os consultores da AMI são especialistas consagrados em diversas verticais de mercado como comércio eletrônico, pagamentos móveis, carteiras digitais, serviços bancários on-line, pagamentos sem contato e outras tecnologias de pagamento digital.

RESUMO EXECUTIVO

Apesar da tentativa de *fintechs* concorrentes de promover uma disruptura no setor nos últimos anos, a estrutura geral de pagamentos da América Latina permanece praticamente inalterada. Presentes na América Latina há décadas, esquemas tradicionais de cartões de crédito são extremamente lucrativos para emissores, adquirentes e redes de cartões. Da mesma forma, comerciantes de baixa margem lutam para aceitar pagamentos com cartão devido aos altos custos operacionais envolvidos, incluindo taxas cobradas dos estabelecimentos e estornos. Quase metade da população da região não tem conta bancária e os pagamentos eletrônicos representam um percentual pequeno dos gastos dos consumidores.

Por essas razões, a democratização efetiva dos pagamentos na região exige uma mudança que deve vir de dentro. Cientes desse fato, os bancos centrais e reguladores da América Latina vêm pressionando por reformas que aumentem a concorrência e permitam modelos de negócios alternativos. Os pagamentos em tempo real – tecnologia definida como transferências bancárias eletrônicas instantâneas disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana – são uma dessas alternativas.

Em todo o mundo, os pagamentos em tempo real estão transformando os serviços financeiros ao ampliar o acesso a pagamentos eletrônicos, canibalizar transações em espécie, possibilitar o comércio eletrônico e impulsionar gastos transacionais. Em graus variados de maturidade na América Latina, os pagamentos em tempo real têm o potencial de efetivamente causar uma disruptura em sistemas antigos que sustentam enormes volumes

contínuos de gastos em dinheiro, privam milhões de consumidores de serviços financeiros, limitam a capacidade do governo de aumentar impostos e impedem o crescimento econômico geral.

Os pagamentos em tempo real representam oportunidades e ameaças para diferentes atores do ecossistema de pagamentos. Os bancos podem perder receita com taxas de intercâmbio cobradas sobre transações com cartão, mas, ao mesmo tempo, podem aumentar significativamente suas receitas com um maior bolo de pagamentos eletrônicos. Ao aceitar pagamentos em tempo real, os comerciantes podem reduzir custos operacionais, receber pagamentos com mais rapidez e vender seus produtos para uma variedade maior de clientes. Uma vez que se posicionarem adequadamente como parceiras – e não adversárias – dos bancos, as *startups* financeiras (*fintechs*) têm enorme liberdade para oferecer pagamentos em tempo real e experiências inovadoras ao usuário. Por fim, os consumidores serão os mais beneficiados, já que terão maior controle sobre seus recursos, ao mesmo tempo em que enfrentarão menos atritos e terão mais visibilidade – e tudo isso a um custo reduzido.

Atualmente, as infraestruturas de pagamento atualizadas e em tempo real são uma das forças mais disruptivas do setor de pagamentos em âmbito global. Este relatório faz um chamado para que todos os atores envolvidos nesse ecossistema adotem essa tecnologia e implementem a interoperabilidade. Sua finalidade é demonstrar o que está em jogo para cada ator e destacar a oportunidade de inovação para organizações pioneiras.



DEFINIÇÕES

O QUE SÃO PAGAMENTOS EM TEMPO REAL?

Pagamentos em tempo real (também chamados de pagamentos imediatos ou pagamentos instantâneos) referem-se a transferências monetárias interbancárias em que as contas bancárias do pagador e do beneficiário são atualizadas instantaneamente após o início de uma transação de pagamento. Pagamentos em tempo real possibilitam efetuar e receber um pagamento em qualquer dia, a qualquer hora, usando os fundos disponíveis na conta bancária. Eles não devem ser confundidos com transferências bancárias regulares liquidadas no mesmo dia.

Nos pagamentos em tempo real, também conhecidos como transferências de crédito conta a conta, o cliente geralmente inicia o envio do pagamento. A compensação ocorre em tempo real (entre 1,5 e 15 segundos) e a liquidação é diferida ou feita em tempo real. Esse tipo de pagamento proporciona segurança em relação à autorização,

confirmação e compensação da transação, já que as transações só são feitas após a verificação da disponibilidade imediata de fundos.

Os pagamentos em tempo real estão frequentemente disponíveis por meio de plataformas interoperáveis - por exemplo, câmaras de compensação - ou de iniciativas de circuito fechado. Alguns países exigem que esses pagamentos cumpram normas robustas relacionadas ao processamento de dados, como o ISO 20022, enquanto outros os processam sem requisitos de dados rigorosos.

Em suma, os pagamentos em tempo real eliminam atrasos e atritos do processo de liquidação de recursos financeiros. Os beneficiários recebem a confirmação do pagamento em segundos e podem acessar os valores transferidos pela internet (em tempo real).

INTRODUÇÃO



O setor bancário global vem passando por uma forte mudança no mercado impulsionada pelos consumidores. Graças a mudanças disruptivas no meio digital em quase todos os segmentos de consumo, as expectativas dos consumidores em termos de qualidade, comodidade, personalização e acessibilidade alcançaram novos patamares. O setor bancário foi abalado pelo advento dos pagamentos P2P digitais, empréstimos on-line, bancos digitais, códigos QR, abertura bancária (*open banking*) e outras inovações. E os pagamentos em tempo real – que vêm rapidamente ganhando força na Índia, nos Estados Unidos, na Europa e na América Latina – são um dos principais fatores responsáveis por essa tendência.

De acordo com a GfK, uma das maiores empresas de estudos de mercado do mundo, o número de usuários de smartphones na América Latina ultrapassará a marca de 240 milhões em 2019. Estima-se que 30% dos consumidores latino-americanos que têm conta bancária – percentual que não para de crescer – utilizam seus telefones celulares para acessar serviços bancários. A Federação Brasileira de Bancos (FEBRABAN) afirma que as transações bancárias móveis superaram as transações feitas por computador pela primeira vez em 2016 e cresceram

10% de 2016 para 2017, totalizando 71,1 bilhões de operações. A chegada dos bancos digitais e os serviços de pagamento oferecidos por *fintechs* continuam a incentivar os latino-americanos a acessar serviços financeiros móveis.

Como as contas bancárias geralmente são o primeiro – e muitas vezes o único – produto financeiro ao qual os latino-americanos têm acesso, a inclusão dos pagamentos em tempo real ao cardápio financeiro móvel permitiria que milhões de consumidores da região tenham acesso a transações eletrônicas convenientes e de baixo custo. Especificamente, eles possibilitariam compras on-line, pagamentos de faturas, recargas de celular, compras no varejo e transferências de recursos pessoais de contas bancárias a qualquer momento do dia e da semana, 365 dias por ano. Uma mudança dessa magnitude resolveria diversas dificuldades enfrentadas pelos consumidores, como a necessidade de ir regularmente ao caixa eletrônico, ficar na fila para pagar contas, carregar grandes somas de dinheiro e transferir dinheiro para amigos e familiares manualmente.

Em suma, os pagamentos em tempo real possibilitam a redução do uso de dinheiro vivo, o que beneficia instituições financeiras, comerciantes e consumidores. Além disso, eles podem substituir parte do uso de cartões de crédito e débito. Os comerciantes se beneficiariam dessa tecnologia, já que as comissões sobre transferências bancárias são quase sempre inferiores às taxas cobradas sobre transações com cartão (também conhecida como taxa de desconto do comerciante ou MDR, na sigla em inglês) e a redução de recebimentos em espécie diminui os custos relacionados à gestão de dinheiro físico. Em alguns mercados, os comerciantes podem levar até 30 dias para receber o pagamento de uma compra feita com cartão de crédito. Com os pagamentos em tempo real, os valores são recebidos quase instantaneamente.

A dinâmica global continuará a impulsionar a região em direção à interoperabilidade e à abertura, e os governos e instituições financeiras que seguirem essa inércia serão os megadisruptores de que a indústria de pagamentos latino-americana realmente precisa.

Os pagamentos em tempo real estão em alta em todo o mundo. Mais de duas dúzias de países já têm redes de pagamento em tempo real quase totalmente desenvolvidas e outros 45 estão desenvolvendo rapidamente seus recursos para implementá-las. Em termos do tipo de esquema usado, os mercados globais variam entre iniciativas de circuito fechado, privadas ou lideradas por consórcios (por exemplo, Venmo, Zelle, WeChat e Alipay) e iniciativas públicas como a Faster Payments no Reino Unido ou o Giro na Hungria. Nos Estados Unidos, a empresa The Clearing House lançou seu esquema de pagamentos em tempo real em 2018 e, junto com a outra solução em tempo real “Zelle”, está liderando a adoção no País.

Até certo ponto, os bancos latino-americanos vêm adotando os pagamentos em tempo real. Os bancos centrais e reguladores de determinados mercados, como Brasil, México e Costa Rica, estão promovendo os pagamentos em tempo real em um esforço para democratizar os pagamentos. Em

outros mercados, esse tipo de pagamento ainda está longe de ser prioridade. A dinâmica global continuará a impulsionar a região em direção à interoperabilidade e à abertura, e os governos e instituições financeiras que seguirem essa inércia serão os megadisruptores de que a indústria de pagamentos latino-americana realmente precisa.

OBJETIVOS DO RELATÓRIO

Este relatório analisa tanto o estado atual dos pagamentos em tempo real como iniciativas existentes para difundi-los na América Latina e em todo o mundo. O documento explora também os possíveis benefícios e desafios com os quais consumidores, comerciantes, instituições financeiras e *fintechs* provavelmente se depararão com uma adoção mais ampla dos pagamentos em tempo real. O objetivo subjacente deste relatório é defender a implementação dos pagamentos em tempo real na América Latina e impulsionar as instituições financeiras e bancos centrais da região a trabalhar para esse fim.

METODOLOGIA

As pesquisas que subsidiaram a elaboração deste relatório foram realizadas entre junho e outubro de 2018 e consistiram em entrevistas detalhadas com executivos do setor de pagamentos nos principais mercados da região. Os pesquisadores da AMI também consultaram uma série de fontes públicas para acrescentar dados relevantes em apoio aos conteúdos deste documento.

CONTEÚDOS DO RELATÓRIO

O relatório começa com uma discussão sobre as vantagens dos pagamentos em tempo real para consumidores, comerciantes e instituições financeiras. Em seguida, examinamos o panorama dos pagamentos em tempo real na região, com ênfase no ambiente regulatório e nas ações do governo relacionadas à implementação da infraestrutura desses pagamentos. Por último, descrevemos os desafios e oportunidades que bancos, adquirentes de cartões, redes e prestadores de serviços de pagamentos enfrentam nesse ambiente em constante transformação.

POR QUE ADOTAR PAGAMENTOS EM TEMPO REAL NA AMÉRICA LATINA?



INCLUSÃO FINANCEIRA

De acordo com o Banco Mundial, 49% dos adultos da América Latina – quase 320 milhões de pessoas – não têm conta bancária. E mesmo entre os que têm contas bancárias e cartões de débito, o uso dessas contas pode ser extremamente limitado. No dia do pagamento, os trabalhadores se aglomeram nos caixas eletrônicos para sacar todo o salário em dinheiro; na maioria dos mercados da região, as compras em terminais POS representam apenas de 10% a 30% de todo o volume de operações com cartões de débito. Os 70% a 90% restantes estão associados a saques em caixas eletrônicos.

O Brasil registra a maior penetração de pagamentos eletrônicos: segundo a Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (ABECS), as compras com cartão respondem por 35% dos gastos. Esse número, no entanto, cai entre 5% e 20% nos demais países da região, onde o dinheiro vivo ainda predomina. Mesmo no comércio eletrônico – uma vertical cuja natureza é considerada inerentemente eletrônica – os boletos bancários representam cerca de 20% de todos os gastos.

Os pagamentos em tempo real podem acelerar a inclusão financeira em toda a região ao eliminar a necessidade de usar um cartão de crédito ou débito. Eles também ajudam a reduzir os custos relacionados

a cartões (por exemplo, taxas de emissão, tarifas cobradas por saques em caixas eletrônicos, anuidades e taxas de juros) pagos pelos consumidores. Além disso, os pagamentos em tempo real reduzem os custos de bancos digitais e outras *fintechs* (cuja proposta de valor está intrinsecamente ligada à inclusão financeira) ao diminuir a necessidade contínua dessas instituições de tornar cartões e agências bancárias universalmente acessíveis. Na maioria dos lugares, basta apenas estabelecer uma conta bancária que seja vinculada a um número de celular para que os consumidores deixem de usar dinheiro vivo e passem a adotar transações digitais.

Do lado do governo, diversos programas de inclusão financeira podem ser beneficiados pelos pagamentos em tempo real: folha de pagamentos, microfinanciamento e programas de assistência oferecidos pelo governo, entre outros. Uma proposta de valor combinada que utilize telefones celulares, carteiras digitais e pagamentos em tempo real poderia melhorar substancialmente a distribuição de pagamentos do governo e reduzir os custos para consumidores e agências de assistência governamentais.

Apesar dos seus esforços, a maioria das ações que buscam promover a inclusão financeira por meio do uso de cartões (em geral, cartões pré-pagos) não ganhou força na América Latina. O uso de cartões não está se intensificando a ponto de canibalizar o

TABELA 1. PENETRAÇÃO DE PRODUTOS BANCÁRIOS NOS DEZ MAIORES MERCADOS DA AMÉRICA LATINA POR PIB PER CAPITA

	PROPRIEDADE, % DA POPULAÇÃO COM 15 ANOS OU MAIS		
	CONTA BANCÁRIA	CARTÃO DE DÉBITO	CARTÃO DE CRÉDITO
Chile	74%	60%	30%
Brasil	70%	59%	27%
Costa Rica	68%	52%	14%
Uruguai	64%	56%	41%
República Dominicana	55%	32%	16%
Argentina	48%	41%	24%
Panamá	46%	29%	8%
Colômbia	45%	26%	14%
Peru	42%	28%	9%
México	35%	25%	10%

Fonte: Relatório Findex do Banco Mundial, 2018

dinheiro vivo. Dessa forma, o potencial de crescimento dos pagamentos eletrônicos na América Latina é limitado na medida em que o uso de cartões de crédito e débito e de dinheiro físico ainda predomina, sem nenhuma alternativa viável. As transferências bancárias em tempo real oferecem uma nova possibilidade de inclusão financeira e democratização do acesso a instrumentos de pagamento eletrônico.

PAGAMENTOS EM TEMPO REAL A PARTIR DA PERSPECTIVA DOS COMERCIANTES

A penetração dos terminais POS permanece limitada na América Latina. Praticamente todos os estabelecimentos varejistas modernos (grandes cadeias de lojas, redes de fast-food, hotéis, shoppings, postos de combustível, etc.) aceitam

cartões, mas, entre os varejistas tradicionais, onde ainda ocorre a maior parte do consumo na América Latina, a penetração de terminais POS é extremamente restrita. Fontes locais, por exemplo, revelam que apenas 19% das pequenas empresas do México¹ e 10% das pequenas empresas do Peru aceitam pagamentos com cartão².

A principal razão para esse fato são os custos. Diversos varejistas da América Latina têm uma margem de lucro comprimida e as taxas cobradas sobre transações com cartão podem ser proibitivamente caras. De acordo com o *Nilson Report* de 2017, o volume de compras com cartão na América Latina totalizou US\$ 707 bilhões em 2017. Segundo a ABECS e o Banco Central do Brasil, a taxa de desconto do comerciante no Brasil é, em média, de 1,45% para transações no

¹ Banco de México, 2018 e análise de AMI

² Entrevistas de mercado e análise de AMI

débito e de 2,60% para pagamentos com cartões de crédito – e esses percentuais são maiores em outros mercados. Em muitos casos, o prazo para liquidação pode chegar a várias semanas, potencialmente prejudicando os comerciantes ao restringir seu fluxo de caixa. Combinando todos esses fatores – além dos estornos, da conciliação bancária e das taxas de aluguel de terminais POS – a aceitação de cartões pode se tornar proibitivamente cara.

O potencial de crescimento dos pagamentos eletrônicos na América Latina é limitado na medida em que o uso de cartões de crédito e débito e de dinheiro físico ainda predomina, sem nenhuma alternativa viável.

Os pagamentos em tempo real trazem uma alternativa tentadora: a oportunidade de reduzir custos de processamento, acelerar o tempo de liquidação de dias e horas para segundos e ampliar a pegada de aceitação dos pagamentos eletrônicos nas economias locais. E os benefícios para comerciantes não se limitam à redução de custos e aumento da rapidez. O processamento de reembolsos costuma ser uma dor de cabeça, caracterizado pela falta de transparência e atrasos frequentes que podem prejudicar o crescimento do relacionamento com clientes. Com pagamentos em tempo real, os reembolsos podem ser processados instantaneamente e, assim, resolver os mais diversos tipos de queixas dos clientes.

O IMPACTO DOS PAGAMENTOS EM TEMPO REAL EM PROCESSOS B2B

Os pagamentos em tempo real também têm o potencial de mudar a forma como empresas e governos efetuam pagamentos. As empresas se beneficiam porque podem confirmar instantaneamente a disponibilidade de fundos – e a um baixo custo de processamento. Isso é especialmente útil para empresas que utilizam um modelo de assinatura no qual os serviços devem estar disponíveis a qualquer momento em que

são solicitados. Por exemplo, uma concessionária elétrica pode restaurar a energia de um cliente com pagamento em atraso se a fatura vencida for paga às 21h de uma terça-feira por meio de um pagamento em tempo real. Além do dinheiro, as transferências eletrônicas são o principal meio de pagamento usado para efetuar pagamentos B2B na América Latina, mas elas geralmente envolvem altas tarifas e atrasos. Os pagamentos em tempo real podem eliminar esses pontos problemáticos ao melhorar a visibilidade do fluxo de caixa e reduzir custos.

OPORTUNIDADE NO COMÉRCIO TRANSFRONTEIRIÇO

A implementação de pagamentos em tempo real na América Latina tem importantes implicações para transações transfronteiriças. Conectar e padronizar a experiência de pagamento entre mercados vizinhos abre um potencial para o comércio e viagens intrarregionais, apoia o movimento de migrantes e ajuda as remessas de dinheiro a fluir mais livremente. Com a consolidação de esquemas internos de pagamentos em tempo real, o próximo passo natural é alavancar essas infraestruturas existentes ampliando-as para fora. Essas estruturas transfronteiriças estão sendo construídas atualmente em toda a Europa e Sudeste Asiático.

Os pagamentos em tempo real trazem uma alternativa tentadora: a oportunidade de reduzir custos de processamento, acelerar o tempo de liquidação de dias e horas para segundos e ampliar a pegada de aceitação dos pagamentos eletrônicos nas economias locais.

Os pagamentos em tempo real podem ajudar a melhorar o fluxo de bens, serviços e pessoas em todos os países da América Latina, fortalecendo as economias locais. Um possível fator impulsor do comércio transfronteiriço na América Latina é o crescimento do comércio eletrônico em geral

(cerca de 20% ao ano)³ e de sites regionais de comércio eletrônico, entre os quais Uber, UberEats, MercadoLibre, Rappi, Cornershop, Easy Taxi, Nintendo e PlayStation. Entretanto, a natureza desarticulada dos meios de pagamento entre os países limita esse potencial: além do fato de que a maioria dos latino-americanos não têm cartão de crédito, apenas um número reduzido de cartões emitidos localmente está habilitado para transações internacionais. Isso significa que um cliente colombiano do Easy Taxi pode ter dificuldade para usar o aplicativo ao viajar para o México ou que empresas argentinas podem ter mais facilidade em vender seus produtos para consumidores americanos ou chineses do que para brasileiros e chilenos. Pagamentos em tempo real interoperáveis e transfronteiriços facilitariam esses pontos problemáticos.

A integração de pagamentos por meio dos pagamentos em tempo real tornaria a América Latina mais competitiva no cenário internacional. Diversas multinacionais evitam a América Latina porque a maioria dos mercados é pequeno demais para justificar um investimento. Se o dinheiro puder fluir livremente entre as fronteiras, o tamanho do mercado de cada país essencialmente aumentará, tornando-os mais competitivos. Essa seria uma implicação poderosa para regiões como a América Central – um agrupamento de pequenos países que contam com um conjunto limitado de recursos internos. A Costa Rica, cuja infraestrutura de transferência interbancária do Banco Central já foi implementada, poderia ser um excelente catalisador da construção dos trilhos dos pagamentos em tempo real nos seus vizinhos e entre eles.

³ Câmaras locais de comércio eletrônico, entrevistas e análises da AMI

FRAUDES AINDA SÃO UM DESAFIO

Naturalmente, os pagamentos em tempo real têm seus desafios. O principal deles é o fato de que transferências instantâneas aumentam o risco de crimes financeiros e de esquemas de lavagem de dinheiro. Embora as redes de cartões tenham estabelecido normas para reduzir fraudes com base em décadas de experiência, não há uma estrutura estabelecida para transferências baseadas em contas. À medida que os bancos centrais adotarem pagamentos em tempo real, os governos precisarão definir pela primeira vez como possíveis controvérsias devem ser gerenciadas. Em um dos casos globais mais avançados, o governo do Reino Unido está formulando diretrizes recomendadas e nomeando um comitê de direção para definir e aplicar as normas a disputas entre pagadores e beneficiários. O setor global como um todo está longe de adotar normas generalizadas e consensuais.

ATUAL PANORAMA DOS PAGAMENTOS EM TEMPO REAL NA AMÉRICA LATINA

AMBIENTE REGULATÓRIO E INICIATIVAS CENTRADAS NOS PAÍSES

A despeito das crises econômicas, da hiperinflação e dos altos índices de fraude, a América Latina construiu nos últimos 20 anos um sistema de liquidação financeira significativamente superior à média global. Alguns mercados latino-americanos, sobretudo o Brasil e o México, chegam a ter uma infraestrutura de pagamentos melhor que a de nações mais desenvolvidas, oferecendo transações com menores custos e uma liquidação mais rápida. Além disso, todos os principais mercados da região têm desempenhado um papel ativo na criação de um ambiente bancário mais aberto e alternativas para promover serviços financeiros com mais qualidade.

Na maioria dos casos, no entanto, ainda não existe um verdadeiro esquema de pagamentos em tempo real, no qual qualquer pessoa possa enviar um pagamento a alguém e a qualquer momento. Na maioria dos países que oferecem esses esquemas, transferências bancárias liquidadas no mesmo dia só estão disponíveis durante o horário comercial. Em outros casos, são oferecidas apenas transferências intrabancárias em que pagamentos para contas de instituições financeiras diferentes levam 24 horas – ou vários dias – para serem efetivadas. Além disso, em toda a região, a experiência do usuário com transferências bancárias ainda é, no geral, insatisfatória.

A interface do usuário para transferências bancárias desenvolvida por antigos atores do setor destoa muito das plataformas atrativas e sem atrito criadas por empresas globais de tecnologia,

como Venmo, WeChat e AliPay. Enquanto muitas plataformas tecnológicas precisam apenas do número do celular do beneficiário ou da digitalização de um código QR para realizar a transferência de fundos, as soluções criadas pelos bancos da América Latina exigem muitos dados, como o número completo da conta do beneficiário, o número da agência e outros identificadores. Com uma experiência do usuário fraca e disponibilidade limitada, os pagamentos em tempo real não foram amplamente adotados pelos consumidores.

A figura abaixo apresenta uma descrição do estágio de desenvolvimento de iniciativas de pagamento em tempo real nos principais mercados da América Latina, bem como regulações relacionadas às *fintechs* em geral.

FIGURA 1. NÍVEIS VARIADOS DO
DESENVOLVIMENTO DE PAGAMENTOS EM TEMPO
REAL NOS PRINCIPAIS MERCADOS DA REGIÃO



PAGAMENTOS EM TEMPO REAL, PAÍS POR PAÍS

1

BRASIL

O Banco Central do Brasil foi uma das primeiras instituições da região a promover a interoperabilidade de pagamentos. As discussões se iniciaram em 2010 com foco na interoperabilidade entre processadores de pagamentos e evoluíram para abranger transferências bancárias e pagamentos em tempo real. Praticamente todos os bancos do Brasil possibilitam transferências bancárias interoperáveis de baixo custo na forma de Transferências Bancárias Disponíveis (TED) e Documentos de Ordem de Crédito (DOC).

Os brasileiros se acostumaram com esses produtos financeiros, que podem ser facilmente utilizados pela internet ou por aplicativos móveis. Além do boleto bancário (uma fatura eletrônica emitida pelos bancos que também pode ser paga pela internet), os consumidores e empresas brasileiras realizaram 5,3 bilhões de transferências bancárias eletrônicas em 2017.⁴

Essa infraestrutura, porém, tem limitações. Em geral, as TED são liquidadas no mesmo dia, mas só estão disponíveis durante o horário bancário, ao passo que os DOC e boletos levam pelo menos um dia para serem liquidados. Existem também algumas implicações de custo: o preço médio de R\$ 9 por transferência (cerca de US\$ 2,50) é acessível para grandes transferências, mas caro para pequenas compras e transferências P2P. O custo dessas transferências vem caindo, com vários bancos digitais atualmente oferecendo TED gratuitos e ilimitados a seus correntistas, mas, para a maioria das pessoas, as transferências bancárias ainda não estão precificadas em um nível adequado para induzir uma maior adoção pelos consumidores.

Para eliminar essas deficiências, o Banco Central lidera uma discussão sobre o desenvolvimento de uma infraestrutura que possibilite pagamentos eletrônicos instantâneos 24 horas por dia, sete dias por semana. Esse grupo de trabalho, formado por reguladores, bancos, *fintechs* e escritórios de advocacia, tem como objetivo definir a infraestrutura necessária e os casos de usos práticos para pagamentos em tempo real. Espera-se que a versão final do marco regulatório proposto seja concluída até o fim de 2018.

⁴ Banco Central do Brasil, 2018.

2

MÉXICO

O México é um dos países mais avançados do mundo na implementação de pagamentos em tempo real. No final de 2017, o Banco Central do México (Banxico) determinou que os pagamentos em tempo real deveriam estar disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio do SPEI, seu sistema de pagamentos eletrônicos interbancários, criado originalmente em 2004.

No entanto, o uso do SPEI entre os consumidores é baixo. Para fazer uma transferência pelo SPEI, os usuários precisam inserir todos os 18 números da conta do beneficiário ou o número do seu cartão de débito – e a experiência é ultrapassada e desagradável. A cifra estimada de US\$ 8 bilhões em transferências de baixo valor pelo SPEI em 2017 consistiu, principalmente, em pagamentos de faturas de cartão de crédito e de seguros⁵. Os bancos vêm lutando para ampliar o SPEI para outros casos de uso além de serviços financeiros. Transferências de baixo valor entre indivíduos são realizadas predominantemente em dinheiro.

Para promover o uso do SPEI, o Banxico está desenvolvendo o “Cobro SPEI”, uma plataforma que permite que comerciantes e beneficiários iniciem a coleta de fundos mediante a autorização do pagador. O Cobro SPEI incorpora códigos QR com o objetivo de oferecer aos comerciantes um mecanismo barato para aceitar pagamentos eletrônicos (em vez de um terminal POS) e permitir que eles vendam seus produtos pela internet.

O desafio do Banxico será incentivar os bancos a apoiar o Cobro SPEI, já que vários deles desenvolveram suas próprias carteiras móveis e plataformas de código QR. O BBVA Bancomer e o Banorte criaram seus próprios sistemas de circuito fechado para pagamentos P2P. Sem a cooperação da divisão de serviços bancários de varejo do México, os esforços do Banxico para ampliar as transferências interbancárias em tempo real poderão ser frustrantes.

Por fim, o México vem liderando a inovação no setor de tecnologia financeira da América Latina por meio da sua recém aprovada “Lei de Instituições de

⁵ Banco de Mexico, 2017 e análises da AMI

Tecnologia Financeira” – uma legislação inovadora tanto na América Latina como no resto do mundo. Aprovado no início de 2018, esse marco regulatório busca criar normas e requisitos de conformidade para *fintechs*, o que deve gerar mais confiança e segurança para consumidores, instituições financeiras e investidores que interagem com empresas de tecnologia financeira. Esse marco também cria estabilidade para *fintechs*, uma vez que estabelece fundamentos jurídicos para sua integração com bancos por meio de APIs abertas e garante que elas tenham acesso contínuo a serviços financeiros. Embora as implicações diretas dessa lei ainda sejam desconhecidas, a comunidade de *fintechs* está otimista de que ela criará as condições necessárias para o crescimento do setor de tecnologia financeira em todo o País.

3 COLÔMBIA

A Colômbia foi um dos primeiros mercados da América Latina a ter uma verdadeira solução de compensação automática (ACH). Por meio do “*PSE botón de pagos*”, sistema que permite pagamentos on-line por meio de contas bancárias, os colombianos contam com maior flexibilidade e conveniência ao pagar suas compras pela internet. Atualmente, a ACH Colombia está em vias de implementar a “compensação automática em tempo real” (*Real-Time ACH*), uma iniciativa que possibilita pagamentos entre contas bancárias de forma mais ampla e em tempo real.

Ao mesmo tempo, os reguladores vêm pressionando pela inclusão financeira. Em 2016, a agência reguladora financeira (Superfinanciera) estabeleceu o marco operacional e jurídico para as chamadas “Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos” (SEDPE), que oferece uma licença a instituições não bancárias para que prestem serviços de depósitos e pagamentos. Esse modelo permite a criação de carteiras digitais e facilita a integração de clientes sem conta bancária. O MOVII foi a primeira SEDPE a entrar em operação na Colômbia (julho de 2018) e oferece uma solução pré-paga para pagamentos digitais P2P, recargas de celular e outros serviços.

Embora crie uma estrutura para a ampliação de serviços financeiros, a regulação sobre as SEDPE não faz nenhuma menção à interoperabilidade. O resultado provável será a criação de várias carteiras digitais de circuito fechado – ainda que a

intenção dessa iniciativa seja nobre, esses produtos poderão não alcançar seu potencial pleno caso não ofereçam uma conectividade mais ampla. Por outro lado, a *ACH Colombia* tem o potencial de criar a interoperabilidade de pagamento por meio dos pagamentos em tempo real.

4 PERU

Os adquirentes do Peru ainda operam sob acordos de exclusividade com redes de cartões para o processamento da maioria das transações. A VisaNet é a única rede adquirente da Visa no Peru, com uma participação de mercado dominante estimada em 70%. Esse cenário está mudando lentamente, já que os reguladores estão iniciando um movimento de pressionar a VisaNet para que a empresa estabeleça condições mais equitativas para todos os atores do setor. No terceiro trimestre de 2018, a VisaNet abriu seus trilhos para as redes Mastercard, Discover e Amex em algumas verticais de comércio. O caminho para a interoperabilidade plena do processamento de cartões, no entanto, ainda é longo.

Essa situação melhora o potencial de uma infraestrutura de pagamentos baseada em contas bancárias, uma vez que a falta de concorrência na aquisição resulta em altas taxas cobradas sobre transações com cartão. De acordo com veículos de comunicação locais, a penetração de terminais POS alcança menos de 10% dos comerciantes e o dinheiro inevitavelmente domina toda a economia.

Para combater essa situação, os bancos entenderam que precisavam desenvolver um sistema de transferência bancária interoperável e se uniram para criar a Bim, uma carteira móvel interoperável – a primeira do tipo em todo o mundo. Lançada em fevereiro de 2017, a Bim é uma carteira móvel apoiada pela maioria dos bancos locais, possibilitando pagamentos P2P interoperáveis, recargas de celular, pagamentos de faturas e outros serviços. O produto, no entanto, foi criado com foco na inclusão financeira, sendo desenvolvido inicialmente para celulares básicos e voltado para quem não têm conta bancária. Isso prejudicou o potencial de crescimento da Bim e, conseqüentemente, sua base de usuários ainda não chegou a 500 mil.

Além da Bim, os bancos estão criando suas próprias soluções de pagamento, a mais notável das quais

é a Yape, uma plataforma de transferência P2P desenvolvida pelo BCP, o maior banco do Peru. A Yape, que vem ganhando boa aceitação entre titulares de contas bancárias, está testando um sistema de pagamento para comerciantes baseado em códigos QR, o que, por sua vez, levou bancos concorrentes a desenvolver seus próprios produtos de carteira digital. O fato dessas soluções serem de circuito fechado, no entanto, limita seu potencial de crescimento e a ampliação das transferências bancárias como meio de pagamento em todo o País.

Além dos esforços individuais dos bancos, a câmara de compensação do Peru, a CCE (Câmara de Compensação Eletrônica), possibilita transferências interoperáveis conta a conta. Ainda que essas transferências sejam atualmente utilizadas quase exclusivamente por instituições financeiras, o uso de pagamentos conta a conta tende a se ampliar entre os consumidores no curto prazo, já que a CCE está trabalhando para possibilitar pagamentos em tempo real. Para melhorar esse serviço, a entidade adotou recentemente a Vocalink (plataforma de pagamento de ACH adquirida pela Mastercard em 2016 e a mesma tecnologia por trás do Serviço de Pagamentos Mais Rápidos no Reino Unido).



ARGENTINA

A partir de 2017, os reguladores começaram a tomar medidas energéticas contra o sistema de pagamentos concentrado da Argentina. A medida mais importante foi a determinação, pelo governo, da venda da Prisma Medios de Pago e do desinvestimento de 14 bancos proprietários. Único adquirente da Visa, a Prisma controlava 75% do volume das transações com cartão e impossibilitava a concorrência de agregadores de comerciantes com modelos de negócios alternativos. Com a Prisma atualmente em processo de negociação de venda, não está claro qual estrutura de aquisição surgirá. Espera-se que o resultado final leve ao aumento da concorrência no cenário de pagamentos da Argentina.

Em um esforço adicional para promover a interoperabilidade, o Banco Central Argentino (BCRA) habilitou, em 2016, dois novos métodos de pagamento instantâneo gratuito, o “*Debito Inmediato*” (DEBIN), que permite a portadores de cartões de débito enviar imediatamente pagamentos aos beneficiários, e o sistema PEI, que possibilita pagamentos interbancários em tempo real por meio

de uma carteira digital, de um dispositivo mPOS ou da internet. Os bancos, no entanto, acreditam que essas medidas estão relacionadas à inclusão financeira e, portanto, não são lucrativas. Sem um amplo apoio dos bancos e esforços direcionados de marketing, a adesão por parte dos usuários permanecerá baixa.



CHILE

Com anos de atraso em relação ao Brasil e ao México, os reguladores chilenos têm concentrado seus esforços na abertura do mercado para novos processadores de cartões (até o final de 2017, o Transbank era o único adquirente de cartões do Chile). Com a liberalização do setor de pagamentos, a discussão em torno dos pagamentos em tempo real e das *fintechs* poderá se tornar relevante.

Ao ver seu negócio de aquisição sob ameaça competitiva, o Transbank vem ampliando seus serviços por meio do envolvimento direto com os consumidores. Em 2018, a empresa lançou o aplicativo móvel OnePay, uma carteira digital com cartões registrados que permite pagamentos com dispositivos móveis e pela internet usando códigos QR. Na sua primeira iteração, apenas cartões de crédito estão disponíveis, mas o Transbank espera habilitar a função de débito nos próximos meses. Com solução centrada no uso de cartões, a Solução OnePay utiliza a infraestrutura desenvolvida pelo Transbank – controlado por bancos – e indica que as instituições bancárias ainda não estão prontas para adotar um novo conjunto de trilhos baseados em contas bancárias.

Apesar das suas deficiências em termos da interoperabilidade de cartões, o Chile está muito avançado na região em relação aos pagamentos em tempo real graças à sua CCA (Câmara de Compensação Automática), que atualmente realiza mais de 560 mil transações por dia em tempo real em uma variedade de casos de uso, incluindo pagamento de contas e pagamentos P2P. Para ampliar a escala desse serviço, o Chile precisa que as *fintechs* voltadas para o consumidor cresçam para que se integrem à CCA e aos bancos, proporcionem ao usuário uma experiência atrativa e ampliem os casos de uso.

OBSTÁCULOS À ADOÇÃO DOS PAGAMENTOS EM TEMPO REAL NA AMÉRICA LATINA

Portanto, enquanto um progresso tem acontecido na América Latina na implementação de pagamentos interoperáveis em tempo real, ainda há muito a ser feito para aproveitar plenamente os benefícios proporcionados por essa infraestrutura. Como evidenciado neste relatório, a maioria dos bancos centrais está interessado no desenvolvimento dos pagamentos em tempo real e as tendências globais os empurram nessa direção. Existem, no entanto, vários obstáculos a serem superados nessa busca.

Os bancos poderão agir para eliminar – ou pelo menos retardar – qualquer iniciativa que ameace a taxa de intercâmbio. Só uma instituição financeira altamente progressista pode adotar uma mudança capaz de ameaçar esse negócio para apostar em algo maior.

Os bancos provavelmente são a única parte a se sentir ao mesmo tempo ameaçada e tentada pela perspectiva dos pagamentos em tempo real. A maior ameaça diz respeito à provável redução ou mesmo eliminação das receitas com taxas de intercâmbio. Na maioria dos mercados da América Latina, essa taxa é de cerca de 0,8% para transações com cartões de débito – no Brasil, por exemplo, só essa tarifa de intercâmbio gerou R\$ 4 bilhões. Sendo assim, os bancos poderão agir para eliminar – ou pelo menos retardar – qualquer iniciativa que ameace a taxa de intercâmbio. Só uma instituição financeira altamente progressista pode adotar uma mudança capaz de ameaçar esse negócio para apostar em algo maior.

Por outro lado, os pagamentos em tempo real representam um incremento no potencial de receita, ou seja, as transações ampliariam o bolo de pagamentos eletrônicos em vez de competir com o volume de cartões existente. Além disso, as transferências baseadas em contas bancárias aumentam o engajamento dos correntistas e

oferecem a possibilidade de vendas cruzadas. Por fim, ao atualizar seus sistemas para possibilitar pagamentos em tempo real, os bancos podem finalmente abandonar sistemas antigos e ultrapassados que limitam sua capacidade de competir com *startups* financeiras.

A oportunidade mais animadora para os bancos da região talvez seja a possibilidade de não estar sujeitos à influência das redes de cartões, que funcionam como algemas de ouro.

Do lado dos cartões de crédito, os bancos também podem se beneficiar dos pagamentos em tempo real ao usá-los como uma ferramenta de processamento de transações de crédito. Do ponto de vista técnico, os cartões são apenas uma maneira de acessar a linha de crédito disponível por meio de uma rede de pagamento – rede essa que poderia ser substituída pela comunicação e pelos desembolsos de pagamentos em tempo real. Essa mudança representaria uma enorme disrupção inovadora para a indústria de pagamentos com cartão.

A oportunidade mais animadora para os bancos da região talvez seja a possibilidade de não estar sujeitos à influência das redes de cartões, que funcionam como algemas de ouro. Embora ajudem os bancos a auferir receitas com taxas de intercâmbio, as redes de cartões também cobram taxas de autorização onerosas e impõem exigências que mudam constantemente. Mais recentemente, a Visa, a Mastercard e a American Express emitiram ordens de migração para a tecnologia sem contato para todos os emissores da América Latina, o que significa que, a partir de 2019, todos os novos cartões de pagamento emitidos devem ser compatíveis com a cara tecnologia sem contato. Os emissores absorvem a maior parte – senão a totalidade – dessa despesa e, naturalmente, alguns bancos se opuseram a essa determinação. Possibilitar pagamentos em tempo real e promover sua adoção generalizada são medidas que permitiriam aos bancos reduzir sua dependência das redes de cartões e se tornar mais autossuficientes.

IMPACTO NO MERCADO: IMPLICAÇÕES PARA OUTROS ATORES

ADQUIRENTES E REDES DE CARTÕES

Os adquirentes e redes de cartões são os atores mais ameaçados por uma possível implementação dos pagamentos em tempo real. Na pior das hipóteses de longo prazo, eles poderiam ser substituídos à medida que as transações de débito e crédito migrassem para uma estrutura banco a banco.

Considerando que as redes de cartões internacionais são essencialmente processadores de pagamentos com enormes verbas de investimento, ainda há uma chance de que se reinventem à medida que a indústria passe a adotar os pagamentos em tempo real. Muitos aspectos ainda precisam ser definidos no que se refere à interface de usuário, estabilidade da rede, interoperabilidade, escalabilidade, segurança cibernética e gerenciamento de fraudes. Adquirentes e redes têm uma experiência

inestimável e ampla nessas áreas que poderia ser fundamental como vantagem competitiva contra qualquer novo meio de pagamento ou concorrente.

As redes de cartões têm investido pesado em carteiras móveis, dispositivos vestíveis e outros vetores de pagamento próprios com o objetivo de reduzir a dependência dos cartões de plástico e promover uma melhor experiência do usuário. Os adquirentes também realizaram alguns avanços no sentido de promover a inclusão financeira, redobrando seus esforços de mobilização em segmentos tradicionalmente dominados pelo dinheiro, como corridas de táxi, feiras de alimentos e microempresas em geral. Além disso, a Visa e a Mastercard desenvolveram produtos de pagamento que enviam fundos para cartões de pagamento em tempo real, demonstrando como essas instituições estão preparadas para o aumento da concorrência gerado pelos pagamentos instantâneos.

PRESTADORES DE SERVIÇOS DE PAGAMENTO (PSP) E FİNTECHS

De acordo com um relatório divulgado pelo site TechCrunch, os investimentos tecnológicos de capital de risco na América Latina alcançaram o valor recorde de US\$ 1,1 bilhão em 2017. O mesmo relatório espera que essa cifra ultrapasse US\$ 2,5 bilhões em 2018.

A maioria dos PSP e *fintechs* vem lutando com instituições financeiras em uma tentativa de estabelecer condições mais equitativas no setor. Atualmente, eles desfrutam de uma posição vantajosa em relação a organizações tradicionais no que diz respeito à experiência do cliente e aos preços praticados. Equipes menores e tecnologias inovadoras ajudaram as *fintechs* a ampliar rapidamente suas atividades em diferentes nichos de produtos, como pagamentos, empréstimos, investimentos e serviços bancários digitais. Entretanto, eles não têm a reputação, a confiança e a escala das instituições financeiras consolidadas, que – pelo menos até o momento – vêm obstinadamente mantendo sua posição de liderança.

Por essa razão, as *startups* financeiras têm um enorme potencial de contribuir para a evolução dos pagamentos em tempo real na América Latina. Muitas tentaram e não conseguiram oferecer soluções de circuito fechado porque não contam com os recursos necessários para ampliar a escala das suas atividades. Uma mudança de tática é indicada: essas instituições deveriam passar a fazer parte da rede de distribuição de pagamentos em tempo real e recorrer aos bancos para o fornecimento dos trilhos. Quando os trilhos dos pagamentos em tempo real se tornarem interoperáveis e acessíveis, essas empresas poderão apresentar suas soluções realizando a entrega de pagamentos em tempo real aos usuários finais. Em suma, a estratégia vencedora para essas empresas é trabalhar junto com os bancos como complementos e não como concorrentes.

CONCLUSÕES E PRÓXIMOS PASSOS

Diversas instituições financeiras, empresas, comerciantes e consumidores da América Latina ainda não estão cientes do imenso potencial dos pagamentos em tempo real para transformar para melhor o setor em que atuam. Os pagamentos em

tempo real oferecem a oportunidade de ampliar verdadeiramente a inclusão financeira, facilitar o fluxo de recursos entre fronteiras, melhorar os esforços de arrecadação de impostos de governos e ajudar a América Latina a se tornar um bloco econômico integrado. É natural que os bancos temam perder a receita obtida com taxas sobre transações com cartões de crédito e débito, mas esse medo é imediatista. À medida que a abertura bancária (*open banking*) avança no mundo todo e a disrupção digital impulsiona a interoperabilidade, esforços sérios para construir trilhos de pagamento baseados em contas bancárias aumentarão a competitividade geral da região.

Para esse fim, as instituições financeiras precisam adotar várias medidas, entre as quais:

1. Estabelecer parcerias com reguladores, comerciantes, *fintechs*, equipes jurídicas e outros atores para iniciar (ou avançar) o diálogo sobre a implementação dos pagamentos em tempo real;
2. Analisar estudos de casos globais na Europa e na Ásia para extrair lições e melhores práticas;
3. Conectar e trabalhar em estreita colaboração com câmaras de compensação para garantir a interoperabilidade dos pagamentos;
4. Firmar parcerias com *fintechs* que possam fornecer recursos inovadores para melhorar a experiência do usuário;
5. Iniciar discussões com redes de cartões sobre como essas instituições podem agregar valor à infraestrutura de pagamentos em tempo real;
6. Por último, criar parcerias com empresas de tecnologia experientes que possam ajudar a adaptar e atualizar as ultrapassadas plataformas tecnológicas das instituições financeiras.

A tarefa de criar uma nova infraestrutura de pagamentos não é fácil e tampouco pode ser concluída da noite para o dia. A jornada rumo à plena interoperabilidade entre contas bancárias é longa e, certamente, irregular. No entanto, o ritmo de inovação técnica nos pagamentos vem se acelerando e o que aconteceu em outros setores – extinção de intermediários, eliminação de custos excessivos e implementação de produtos centrados no cliente – inevitavelmente ocorrerá no segmento de pagamentos. Ao promover proativamente os pagamentos em tempo real, as instituições financeiras da América Latina podem ser os catalisadores – e não as vítimas – desse processo.