

Desafios enfrentados pelos participantes do ecossistema de pagamentos

""Os bancos que entendam a tecnologia sobreviverão. Os que não, desaparecerão""

Parafraseando as ideias de Chris Skinner (autor, palestrante e consultor britânico, reconhecido como um dos maiores especialistas do mundo em transformação digital em serviços financeiros, bancos, tecnologia financeira (fintech) e o futuro do dinheiro), em seu livro Digital Bank (2014).

O ecossistema de pagamentos está passando por uma transformação significativa, impulsionada pela digitalização, evolução tecnológica e mudanças nas demandas dos consumidores. Essa transformação apresenta desafios significativos para as instituições financeiras e não financeiras. Nesse contexto, é fundamental que as organizações compreendam e se adaptem a essas mudanças para permanecerem competitivas e aproveitarem as novas oportunidades de negócios.

A escala importa

Nos pagamentos, a escala é um fator crucial, mas não o único determinante do sucesso financeiro. A capacidade de lidar com um grande volume de transações é essencial para qualquer instituição que deseje competir com eficiência.

No entanto, o negócio de pagamentos não é sustentado exclusivamente pelas tarifas geradas por transação, pois elas tendem a diminuir progressivamente e, em alguns modelos, não são suficientes para garantir a lucratividade de longo prazo ou para financiar os investimentos tecnológicos necessários. A verdadeira importância da escala está em sua capacidade de atuar como facilitador de serviços complementares mais lucrativos. Uma grande base de clientes e um alto volume de transações permitem a coleta de uma quantidade significativa de dados, que podem ser aproveitados para oferecer produtos financeiros adicionais, como crédito, seguros, investimentos e serviços personalizados.

Além disso, a escala permite negociar melhores taxas com os fornecedores e reduzir os custos operacionais por meio de economias de escala. Isso não apenas melhora a eficiência, mas também possibilita oferecer preços mais competitivos, atraindo mais clientes e aumentando ainda mais o crescimento. Esse fenômeno tem sido uma das chaves para o sucesso de empresas como a Alipay, cujo modelo de negócios se baseia na otimização do processamento em massa de transações para melhorar a margem geral do grupo controlador.

Por outro lado, ter uma grande escala facilita a inovação, pois permite testar e lançar novos produtos de forma mais rápida e com menor risco, como soluções de pagamento em tempo real, pagamentos integrados ou invisíveis, melhorando assim a experiência e a fidelidade do cliente.

Em suma, embora o processamento de pagamentos, mesmo em grande escala, não garanta por si só uma alta lucratividade, sua ausência pode representar uma desvantagem competitiva. Portanto, os participantes do ecossistema buscam ser líderes no processamento de pagamentos, procurando agir como um catalisador para fortalecer a fidelização do cliente e aumentar as receitas por meio de serviços complementares.

O uso intensivo da tecnologia não é uma opção

Na área de pagamentos, o uso intensivo de tecnologia não é mais uma opção estratégica, mas um pré-requisito para a competitividade e a sustentabilidade dos participantes do ecossistema.

A tecnologia não apenas possibilita melhorias operacionais, mas também define a capacidade das instituições de se integrarem em redes interoperáveis, adotarem padrões de segurança avançados e desenvolverem modelos de negócios adaptáveis a um ambiente de constante inovação. Ignorar essa realidade significa ficar para trás em um mercado cada vez mais dinâmico, em que a eficiência, a confiabilidade e a conveniência tecnológica determinam as regras da concorrência.

Embora os investimentos iniciais em tecnologia sejam altos e o retorno possa demorar a se materializar, é obrigatório que as organizações que desejam alcançar ou manter uma posição de relevância no ecossistema de pagamentos se concentrem na inovação constante (por exemplo, por meio da criação de centros de inovação), enfrentando a alta incerteza inerente a esse tipo de empreendimento (mais comum em fintechs do que em bancos tradicionais).

Para os participantes tradicionais, esse desafio tecnológico é duplo: eles precisam não apenas ser capazes de inovar, mas também de alcançar a escalabilidade enquanto convivem com infraestruturas legadas que dificultam a transformação.

Além desses fatos, o setor de pagamentos está evoluindo rapidamente, e as soluções inovadoras tendem a se padronizar rapidamente, o que exige uma cultura organizacional de mudança profundamente enraizada, capaz de se alinhar às novas tendências e se adaptar com agilidade. Ao contrário das fintechs e bigtechs, as instituições financeiras tradicionais geralmente não têm essa cultura de transformação rápida, o que as coloca em desvantagem competitiva.

Novas formas de crimes financeiros

O surgimento de novos métodos de pagamento e modelos de negócios também gera novos riscos inerentes, principalmente com relação à fraude financeira e à lavagem de dinheiro. Esse novo ambiente torna necessária a atualização das estratégias de mitigação de riscos.

O reflexo da evolução dos serviços de pagamento em fraudes financeiras

A implementação de sistemas de pagamento mais ágeis leva a novas formas de fraude financeira, incluindo a chamada fraude de pagamento por push autorizado (APP), em que os criminosos manipulam as vítimas por meio de técnicas de engenharia social para fazer transferências para contas fraudulentas.

De acordo com o relatório "Real-time Payments and APP Fraud Emerging Globally", publicado em maio de 2023 pelo Aite-Novarica Group⁴⁰ e com foco nas tendências de fraude em pagamentos em tempo real (RTP) e pagamentos autorizados (APP) (com base em pesquisas com executivos de fraude em instituições financeiras no Brasil, Canadá, Índia, Reino Unido e EUA):

- ▶ 71% das instituições financeiras relataram um aumento na aquisição de contas (ATO) usando canais de RTP entre 2021 e 2022.
- ▶ 62% observaram um aumento na fraude de APP no mesmo período.
- ▶ 57% indicaram um aumento na atividade da conta da mula nos canais do RTP.

Mas a "inovação" na fraude financeira não está ocorrendo apenas nos canais RTP. Recentemente, os fraudadores também têm se voltado para carteiras digitais e criptomoedas. De acordo com o relatório da Sift⁴¹, as tentativas de fraude em transações profissionais aumentaram 66% e as fraudes em carteiras digitais 33% em 2020. Além disso, a fraude em transações com criptomoedas cresceu 4,6%.



De acordo com a Associação Europeia para Transações Seguras⁴² (EAST), as fraudes mais frequentes são as transações com cartão não presente (CNP), seguidas por fraudes com cartões físicos e fraudes móveis (vide Figura 16).

O Banco da Espanha informou que as reclamações de fraude aumentaram de 911 em 2019 para 10.361 em 2022, aumentando 11 vezes em quatro anos.⁴³ (vide figura 16).

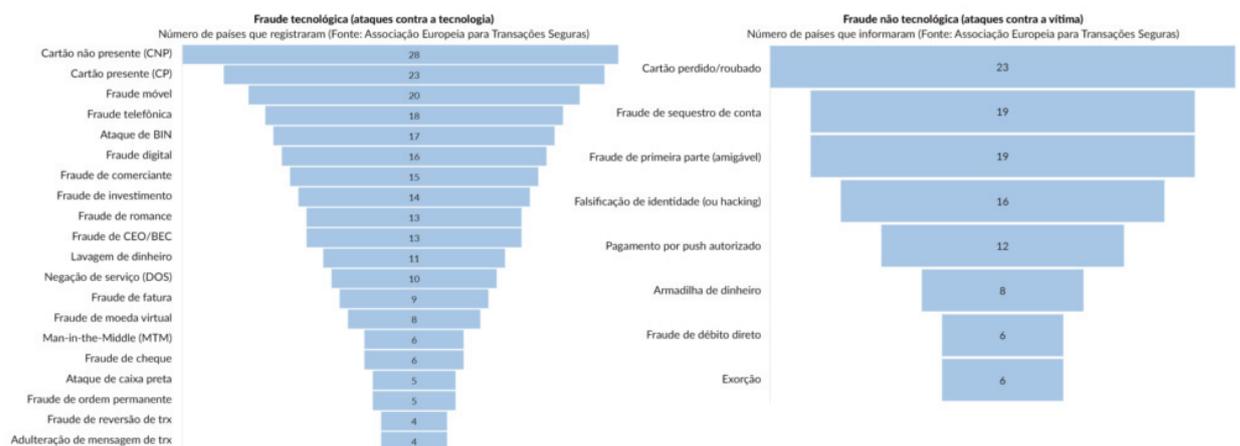
⁴⁰ Aite-Novarica: pagamentos mais rápidos, fraudes mais rápidas - Outseer™

⁴¹ Fraudes aumentam à medida que a economia se torna digital durante a pandemia, segundo estudos | Payments Dive.

⁴² A EAST publica o Fraud Update (association-secure-transactions.eu).

⁴³ Banco de España: relatório sobre créditos 2022 (Memoria de Reclamaciones 2022).

Figura 16: Tipos de fraude relatados pelos entrevistados da pesquisa.



Até o momento, em 2023, o EAST Expert Group on All Terminals Fraud (EGAF) emitiu cinco alertas de fraude relacionados.

Até o momento, em 2023, o Expert Panel on Payments and Transaction Fraud (EPTF) da EAST emitiu um alerta de pagamento relacionado.

Fonte: European Association for Secure Transaction.



Desenvolvimentos nos métodos de prevenção de fraudes

Na área de desenvolvimento de métodos de prevenção de fraudes, destaca-se a implementação de autenticação forte do cliente (SCA)⁴⁴. Nesse sentido, o Banco Central Europeu (BCE) e a Autoridade Bancária Europeia (EBA) publicaram um relatório conjunto em agosto de 2024⁴⁵ analisando dados de fraude de pagamentos na UE. O relatório destaca que:

- ▶ O valor total da fraude em 2022 foi de €4,3 bilhões, reduzindo para €2 bilhões no primeiro semestre de 2023, graças à implementação efetiva da SCA, sob a PSD2, e indica que as transações autenticadas pela SCA apresentaram taxas de fraude significativamente menores, especialmente em pagamentos com cartão.
- ▶ A maioria das fraudes com cartões (71% do valor total no primeiro semestre de 2023) envolveu transações internacionais, nas quais a aplicação de SCA não é obrigatória.

Lavagem de dinheiro

A lavagem de dinheiro é uma das principais ameaças que o setor financeiro enfrenta em suas estruturas de identificação, gerenciamento e controle de riscos.

As inovações nos meios de pagamento, especialmente aquelas destinadas a oferecer serviços financeiros a pessoas excluídas do sistema bancário convencional, como cartões pré-pagos ou o uso de criptomoedas, criaram oportunidades de lavagem de dinheiro tanto para o crime organizado quanto para grupos terroristas, facilitadas pelo anonimato e pela fraca aplicação de controles de devida diligência por determinados fornecedores.

A maneira de combater e prevenir a lavagem de dinheiro exige um certo grau de sofisticação, dependendo do método de pagamento utilizado:

- ▶ **Cartões pré-pagos**⁴⁶. A detecção de atividades suspeitas de lavagem de dinheiro quando cartões pré-pagos são usados requer a modelagem de comportamentos que não são normalmente incluídos nos cenários tradicionais de detecção, por exemplo:
 - Clientes que compram muitos cartões pré-pagos ou que fazem muitas transações com esse tipo de cartão.
 - Carregamento frequente de cartões pré-pagos, bem como seu uso apenas para saques em dinheiro.
 - Cobrança de fundos acima do limiar.
 - Transferência de fundos logo após o carregamento.
 - Clientes que, em resposta à notificação da obrigação de informar, relutam ou não são diligentes em fornecer as informações necessárias.
 - Transações que ocorrem simultaneamente em vários estados ou países fora da área de residência do titular do cartão.

Para minimizar o risco cada vez maior de os cartões pré-pagos serem usados para lavagem de dinheiro, a UE, por exemplo, reforçou as regulamentações por meio da quinta diretiva contra lavagem de dinheiro, na qual reduziu o limite de transações com cartões pré-pagos⁴⁷.

- ▶ **Criptomoedas**. Até recentemente, a falta de regulamentação era um dos principais facilitadores da lavagem de dinheiro por meio do uso de criptomoedas. No entanto, iniciativas como o Regulamento de Transferência de Fundos (TFR) ou o regulamento MiCA desenvolvido na Europa estão reforçando as medidas de controle ao impor exigências aos emissores e fornecedores do mercado de criptomoedas quanto à transparência das informações e ao registro.

O processo de Know Your Customer (KYC) continua sendo a primeira linha de defesa contra a lavagem de dinheiro e, devido ao aumento de casos de alto perfil envolvendo bancos globais sistemicamente importantes, uma das atividades de prevenção de crimes financeiros que mais atraiu investimentos nos últimos anos, por exemplo, para incluir recursos automatizados de verificação de documentos, verificação de identidade, monitoramento de pessoas politicamente expostas (PEP), análise biométrica de rosto etc.

⁴⁴Autenticação forte do cliente | Visa.

⁴⁵<https://www.ecb.europa.eu/press/intro/publications/pdf/ecb.ebaecb202408.en.pdf>

⁴⁶The Essential Guide To Money Laundering With Prepaid Cards (guia essencial para lavagem de dinheiro com cartões pré-pagos) (financialcrimeacademy.org).

⁴⁷A Diretiva (UE) 2018/843, conhecida como a Quinta Diretiva de Combate à Lavagem de Dinheiro, introduziu alterações significativas em relação aos cartões pré-pagos anônimos. Especificamente, ela reduziu o limite para a identificação dos titulares desses cartões de € 250 para € 150. Além disso, estabeleceu um limite de € 50 para transações remotas ou online feitas com cartões pré-pagos anônimos (<https://eur-lex.europa.eu/ES/legal-content/summary/preventing-abuse-of-the-financial-system-for-money-laundering-and-terrorism-purposes-until-2027>).