

# Conclusões

*"A mudança é a lei da vida. E aqueles que olham apenas para o passado ou para o presente perderão o futuro."*  
John F. Kennedy

No contexto dos pagamentos, tanto agora quanto no futuro, em que a inovação constante, a abertura para mudanças e a adaptabilidade são fundamentais para capturar as oportunidades que surgem com cada disrupção tecnológica ou mudança nas preferências do consumidor, qualquer um dos participantes, seja ele tradicional ou emergente, precisa abordar processos de transformação profunda se quiser permanecer na vanguarda do setor.

Há muitas oportunidades nesse cenário, tanto para os participantes tradicionais do sistema financeiro quanto para os novos participantes, que podem explorar alternativas de negócios por meio da concorrência direta com as instituições financeiras como fornecedores de serviços de pagamento ou por meio do desenvolvimento de serviços complementares. Adaptar-se às mudanças significa evoluir para um modelo capaz de fornecer valor agregado em um ambiente caracterizado por:

- ▶ Digitalização, em que os meios de pagamento físicos (dinheiro, cheques, cartões físicos) estão perdendo importância, sem desaparecer, em favor dos meios de pagamento digitais.
- ▶ A coexistência de "tradição" e "inovação", tanto por meio da integração fluida entre os métodos tradicionais de pagamento digital e as soluções emergentes, quanto por meio da crescente concorrência entre os participantes tradicionais e os novos entrantes.

- ▶ Forte tendência à interoperabilidade, instantaneidade e descentralização das transações.
- ▶ Uso intensivo de tecnologia, com o objetivo de oferecer aos clientes experiências de pagamento mais rápidas, flexíveis e seguras.

Nesse contexto, somente os participantes que conseguirem se transformar com agilidade em modelos digitais, adotando uma visão global e holística de seus processos e de suas arquiteturas tecnológicas, ao mesmo tempo em que garantem modelos de controle robustos, poderão se posicionar na vanguarda do setor de serviços de pagamento, fornecendo valor agregado a seus clientes e, em última análise, mantendo sua relevância no ecossistema de pagamentos.