

# A REVOLUÇÃO DOS CANAIS DE ENTREGA: POSSIBILIDADES E PERSPECTIVAS DO M-BANKING

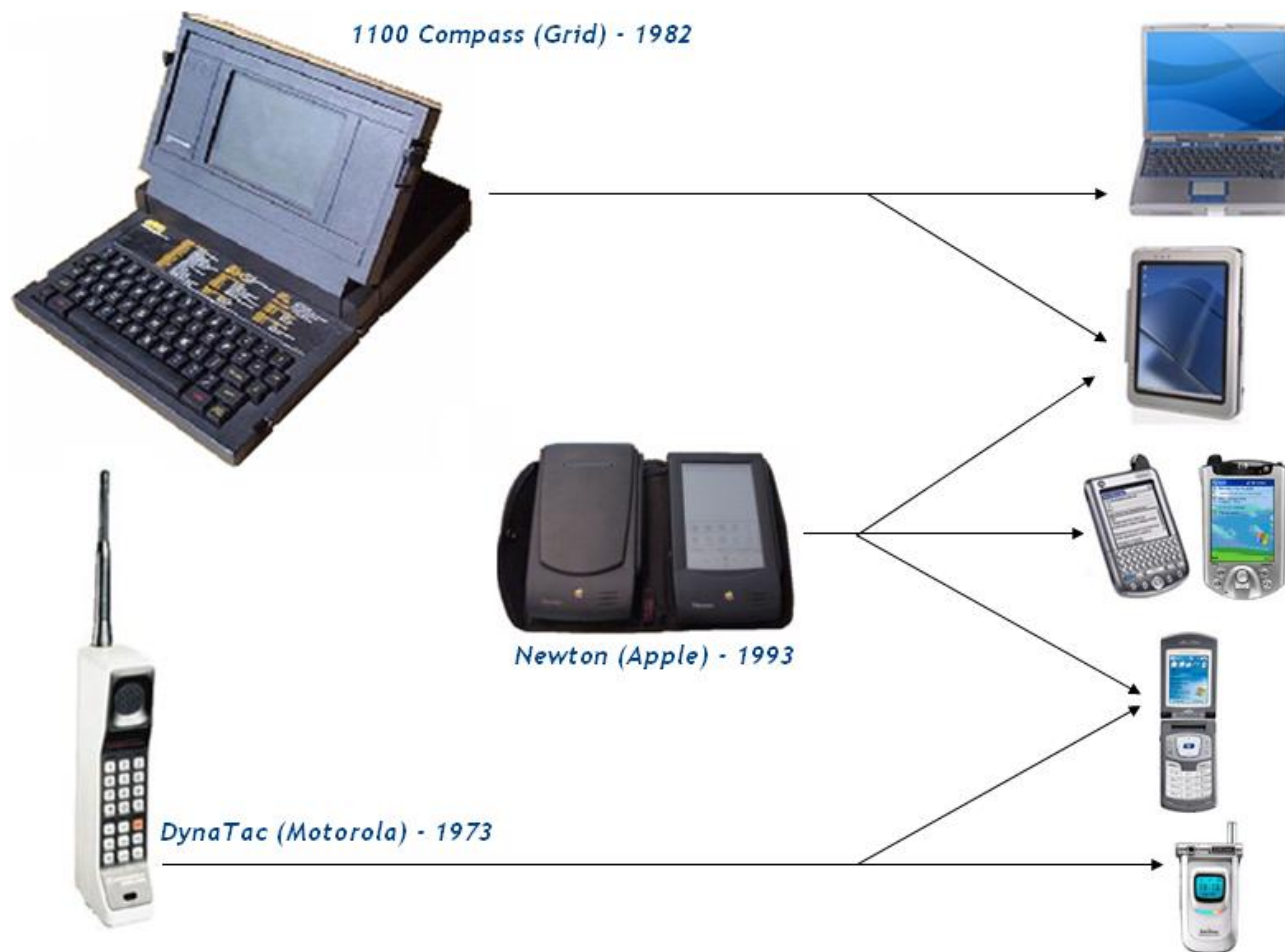
Mauricio Ghetler - 20/10/2004  
ghetler@uol.com.br

# Agenda

- As Primeiras iniciativas de M-Banking
- Os grandes inimigos do M-Banking
- M-Payment, sua importância na popularização do canal
- Integração de Canais ao M-Banking
- Dados de mercado

# As primeiras iniciativas de M-Banking

# A conquista da Mobilidade



Apesar do histórico farto de tentativas, não existe um formato final dos equipamentos que permita acesso móvel a informações bancárias.

É muito importante focar em dois formatos de apresentação e interação que podem “de fato” ser considerados móveis: Celulares e PDAs

## As primeiras iniciativas

- Ainda no final da década de 90, foram realizadas diversas ofertas das funções típicas de um M-Banking
- Elas usaram duas tecnologias básicas: WAP para acesso via telefones celulares e carga de dados via Internet para sincronização offline em PDAs
- A pobreza da interface, diversas questões de segurança, a baixa população usuária e o envelhecimento das informações (nos PDAs) praticamente condenaram à morte estas primeiras iniciativas
- A maioria delas foi ou está sendo descontinuada devido à péssima relação custo/benefício que apresentaram

# Os grandes inimigos do M-Banking

## Usabilidade

- Os usuários já se acostumaram com canais eletrônicos que apresentam visualização de conteúdo e interação sofisticadas (ATM, Internet Banking, etc...)
- A expectativa destes tornou-se muito elevada devido a estas experiências de sucesso para as quais já estão “treinados”
- As dificuldades de visualização e interação podem ser superadas com um bom “projeto básico”, complementado por um bom “gerenciamento de canais remotos” em interface mais rica (Internet)
- Produtos exclusivos do canal também podem acostumar os usuários com a sua utilização frequente (M-Payment)

## Diversidade de Interface

- Não adianta pensar que o conteúdo se adapta à Interface. Esta visão distorcida de diversos fornecedores de tecnologia ilude o mercado a muito tempo...
- Cada Interface suportada precisa ser planejada e exaustivamente testada para não frustrar os usuários
- Sugere-se que, para PDAs, seja eliminada a rolagem horizontal e a seja minimizado o preenchimento. A navegação deve funcionar (sempre que possível) por clicks da caneta em opções pré-preenchidas.
- Em celulares as opções deve privilegiar customizações do usuário, conteúdo em modo texto e hábitos de navegação individuais por aprendizado.

## Diversidade Tecnológica

- J2ME e Brew tem dividido o mercado com iguais vantagens, ambos devem ser considerados e as aplicações devem prever a atualização online de novas versões.
- GSM/GPRS tem tomado muito espaço do CDMA e do velho TDMA. A segurança intrínseca do GPRS torna-o virtualmente a escolha ideal para aplicações bancárias.
- Novos protocolos de comunicação surgirão em dispositivos móveis operando como alternativas de banda larga em redes metropolitanas.
- Alguns aparelhos já prevêm GSM/GPRS e Wi-Fi, em breve também irão prever o Wimax... Nestes casos, o conteúdo será mais rico e exigirá revisão estrutural das aplicações.

## Tarifas de Telecomunicação elevadas

- O custo das tarifas de telecomunicação ainda é elevado, principalmente no caso de mensagens curtas (SMS)
- Ao contrário das corporações, os usuários tem dificuldade de obter boas tarifas de dados pois negociam isolados...
- As operadoras devem ser sensibilizadas pelos bancos para realizarem estudos de viabilidade e aplicarem reduções a estas tarifas pois o tráfego gerado será enorme e compensará quando da disseminação do M-Banking

## **M-Payment, sua importância na popularização do canal**

## O conceito

- Levado no bolso e presente na mão de um a cada três brasileiros, o celular é o veículo ideal para diversos modelos de pagamento.
- O conceito já é antigo no mercado e sempre dependeu de diversos fatores para se viabilizar. Por este motivo, coleciona poucos sucessos.
- A maioria dos insucessos está relacionada a iniciativas isoladas de uma empresa de tecnologia, um banco, uma operadora ou mesmo de uma utilização restrita no comércio.
- Se viabilizado, o M-Payment pode ser um berçário de futuros correntistas de M-Banking.

## A Universalidade de uso

- Sem universalidade de uso, o M-Payment não se desenvolve em lugar algum.
- Ela tem de ser analisada em relação a bancos, operadoras de telefonia móvel e ao comércio em geral.
- Deve priorizar o mundo físico sem esquecer de transações P2P e do mundo virtual.
- Observando um exemplo de relativo sucesso, a Mobipay (modelo espanhol) conectou-se à Visa e à MasterCard, tornando-se um simples gateway para o cartão de crédito já portado pelo usuário final.

## Problemas do modelo Mobipay

- O modelo é simples mas afasta o cliente dos bancos, aproximando-o de fato das operadoras de telefonia móvel...
- Impede uma evolução suave para o M-Banking, pois vincula o M-Payment tão somente a transações de crédito (**solução mono-produto**) para a **população bancarizada** e detentora de um **cartão com bandeira**
- No Brasil, temos de considerar uma grande população desbancarizada que possui celular e ainda uma grande população de adolescentes para a qual nem faz sentido abrir uma conta corrente ou mesmo conceder crédito.

## Segurança: fundamental para M-Payment

- Qualquer ambiente que propicie transações tem de considerar vulnerabilidades quanto ao uso de engenharia social e vulnerabilidades quanto à entrada, armazenamento e transporte das informações de pagamento.
- Para tanto, temos de considerar um ambiente seguro na ponta (por exemplo J2ME ou Brew), comunicando-se via GPRS com um gateway financeiro, usando criptografia forte e se possível assinatura digital.
- Com relação à engenharia social, deve haver especial atenção na minimização de risco do usuário. A perda do aparelho, perda da senha ou mesmo um seqüestro relâmpago devem lesar minimamente o usuário. Deve ser coibida a massificação da fraude por projeto !

## Tarifas a aplicar

- Diversas tarifas bancárias e de operadoras incidem no uso do meio de pagamento via celular.
- Quanto às tarifas, é fundamental lembrar que o Brasil ainda apresenta pesadas tarifas devidas ao uso de SMS tornando-o proibitivo para ser utilizado na confirmação de pagamentos, recomenda-se GPRS para tanto.
- A realidade nacional de tarifas para cartões de crédito e de débito, que já foi estabelecida pelas redes existentes (Visanet, Redecard, etc...), deve ser respeitada para evitar conflitos com meios de pagamento já existentes

## Micro-pagamentos, os eternos excluídos

- Outro lembrete importante é relacionado ao uso de M-Payment para pequenos valores, iguais ou inferiores a 5 reais, também conhecidos como micro-pagamentos.
- Podemos substituir o dinheiro em muitos pagamentos corriqueiros do mundo físico e diversos pagamentos relativos à compra de mídia digital desde que possamos apresentar **tarifas muito mais baixas e escalabilidade muito mais alta** que as redes existentes, dedicadas a cartão de crédito ou débito.
- Nestes casos, cabe o M-Payment pré-pago, pois é o único que permite os elevados volumes transacionais sem incorrer em grande processamento de BackOffice (credit score, acesso a sistemas legados de conta-corrente, etc...).

## M-Payment é só o começo

- Um projeto de M-Payment bem feito deverá considerar sua evolução para uma plataforma de M-Banking.
- Esta plataforma deverá ser mais completa, oferecendo múltiplos meios de pagamento, serviços de consulta ativa ou passiva, serviços de confirmação de identidade, serviços e produtos financeiros mais abrangentes.
- É essencial que o M-Banking seja visto como um “companheiro de outros canais eletrônicos”, integrando-se com canais já consagrados pelos bancos, principalmente URAs, ATMs e Internet Banking.

# Integração de Canais ao M-Banking

# Internet Banking

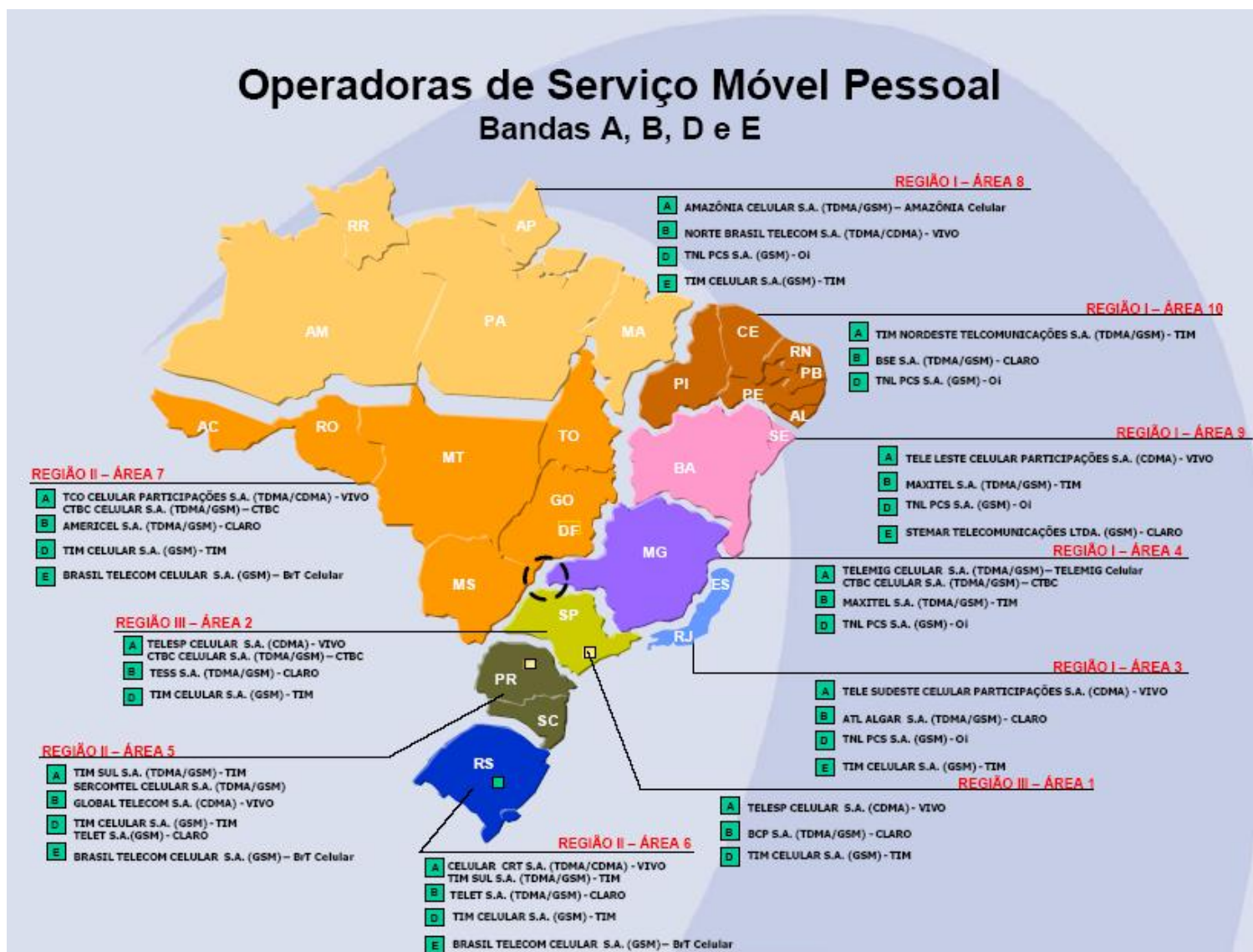
- M-Banking pode funcionar como ferramenta para confirmação positiva remota da identidade do usuário (via SMS ou via URA ativa)
- M-Banking pode funcionar como delivery de documentos a serem assinados digitalmente em PDAs (desde que o Chip da operadora tenha funções criptográficas e um e-CPF embutido)
- Internet Banking pode funcionar como um configurador de conteúdo para M-Banking, funcionando como um grande “Gerenciador de canais remotos”

## ATMs

- M-Banking pode funcionar como ferramenta para confirmação posterior do uso de um ATM (via SMS) ou mesmo para confirmação em tempo real (via URA ativa)
- M-Banking pode funcionar como “controle remoto” de um ATM. Com isso, o cliente poderia:
  - Preparar a transação que fará em breve
  - Configurar as transações que devem estar liberadas quando ele usar o ATM hoje
  - Configurar quais ATMs poderiam receber seu cartão
  - Solicitar o envio de dinheiro vivo a um ATM remoto
- Resumindo, o céu e a segurança são os limites...

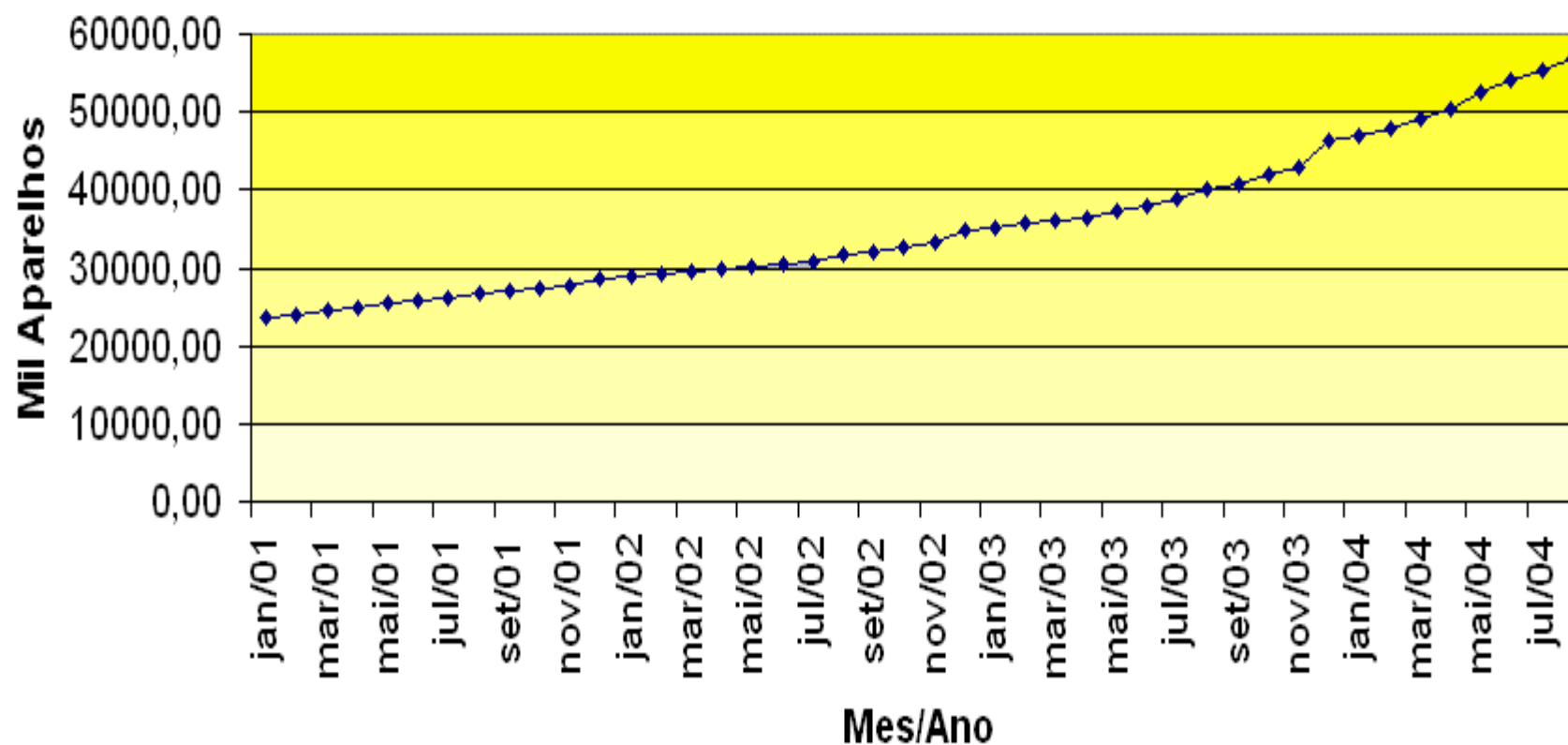
## Dados de mercado

# Mapa de Telefonia Celular no Brasil



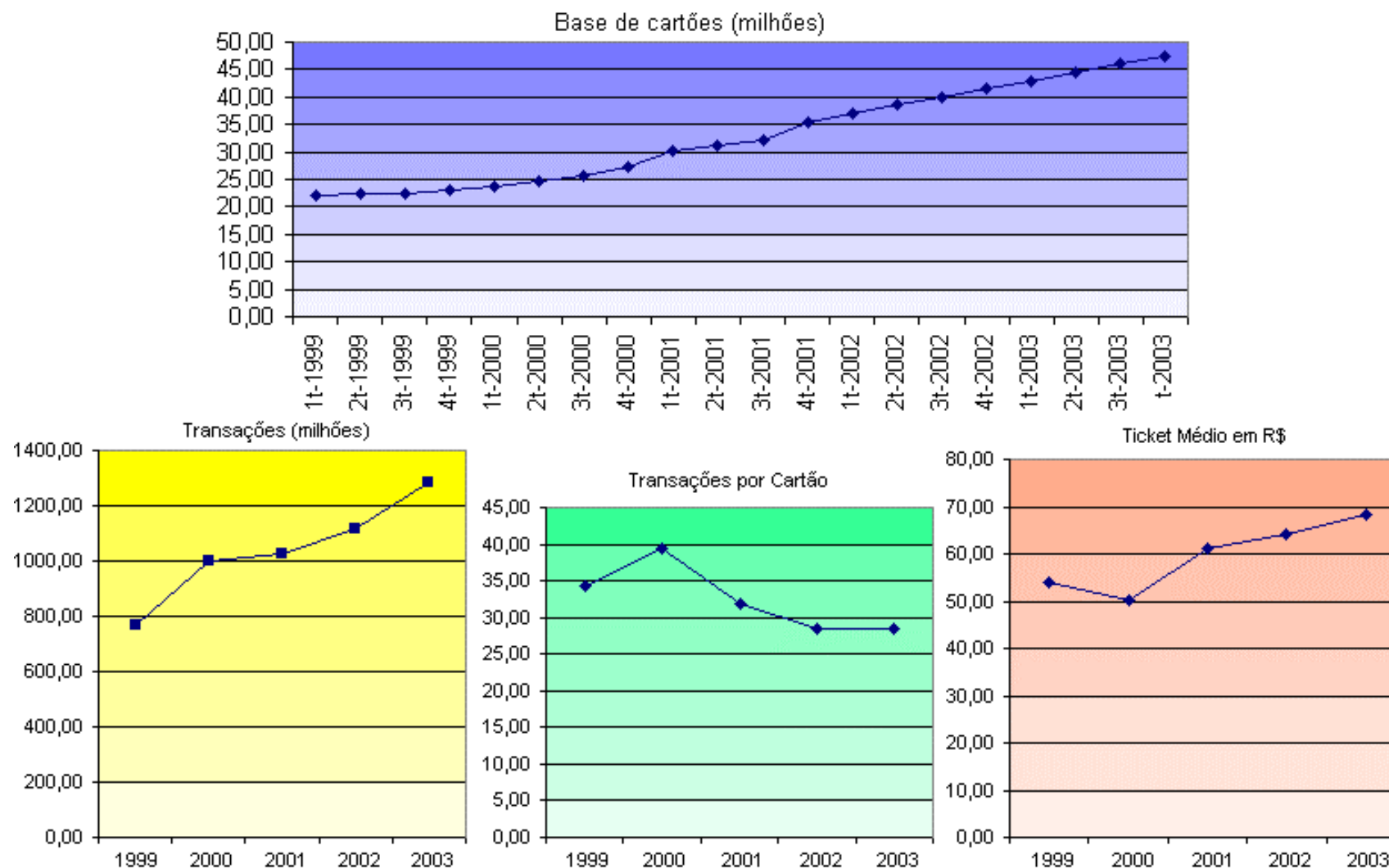
# Crescimento da base instalada

Evolução do número de Telefones Celulares (Fonte - Anatel)



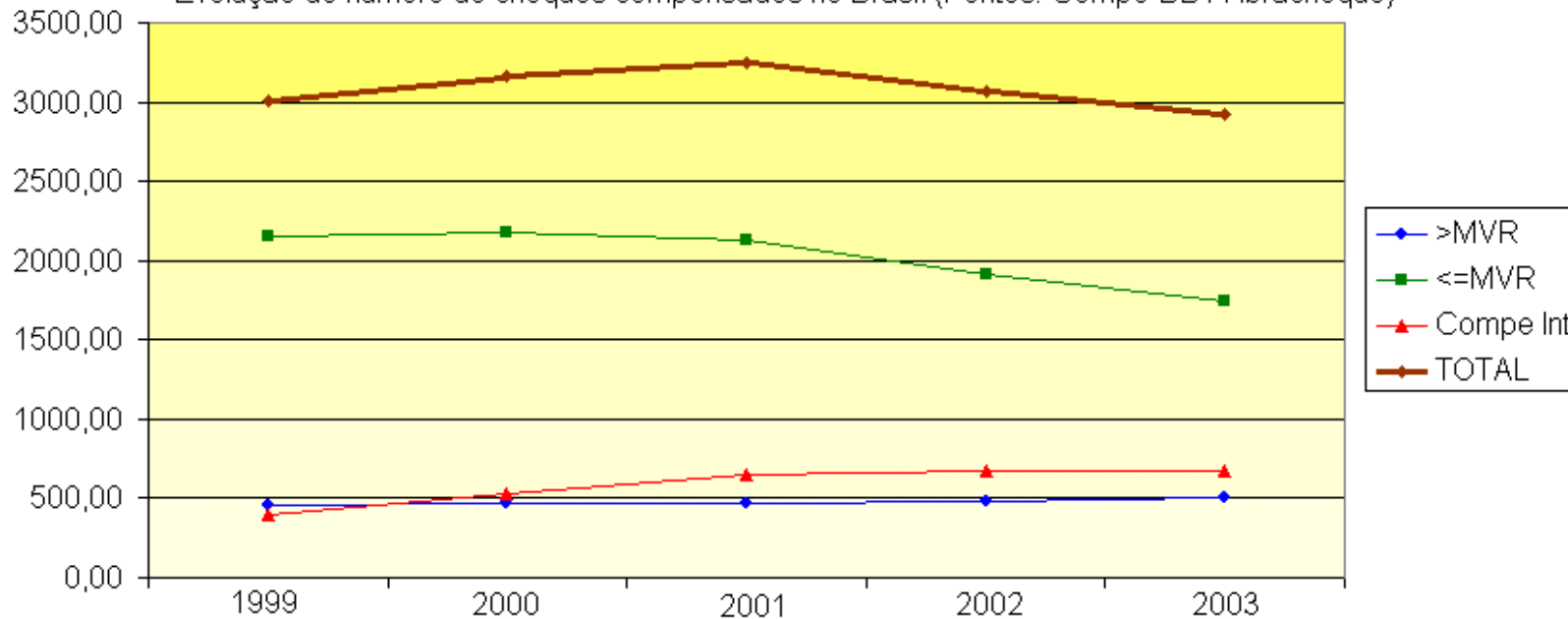
# Crescimento da base de cartões de crédito

Desempenho do mercado de Cartões de 1999 a 2003 (Fonte - ABECS)



# Crescimento da Base de Cheques

Evolução do número de cheques compensados no Brasil (Fontes: Compe-BB / Abracheque)



Evolução do Ticket Médio dos Cheques no Varejo de 1999 a 2003 (Fonte: Abracheque)

