

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM
PROCESSOS GERENCIAIS

JÚLIO CÉSAR ALVES DA SILVA

EFRAIM BRAZ DA SILVA

**O *OPEN BANKING* COMO FERRAMENTA
DE GANHO DE VANTAGEM COMPETITIVA**

RECIFE/2021

CENTRO UNIVERSITÁRIO BRASILEIRO - UNIBRA
CURSO DE GRADUAÇÃO TECNOLÓGICA EM
PROCESSOS GERENCIAIS

**O *OPEN BANKING* COMO FERRAMENTA
DE GANHO DE VANTAGEM COMPETITIVA**

Artigo apresentado ao Centro Universitário Brasileiro –
UNIBRA, como requisito parcial para obtenção do título
de tecnólogo em Processos Gerenciais,

Professor Orientador: Ma. Wilka Mayra Ferreira Gomes
Monteiro

RECIFE/2021

S586o

Silva, Júlio César Alves da

O open banking como ferramenta de ganho de vantagem competitiva. / Júlio César Alves da Silva; Efraim Braz da Silva. - Recife: O Autor, 2021.

49 p.

Orientador(a): Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro.

Trabalho De Conclusão de Curso (Graduação) - Centro Universitário Brasileiro – Unibra. Tecnólogo em Processos Gerenciais, 2021.

1.Bancos. 2.Open Banking. 3.Vantagem Competitiva. I. Centro Universitário Brasileiro. - Unibra. II. Título.

CDU: 658

JÚLIO CÉSAR ALVES DA SILVA

EFRAIM BRAZ DA SILVA

O OPEN BANKING COMO FERRAMENTA DE GANHO DE VANTAGEM COMPETITIVA

Artigo aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Tecnólogo em Processos Gerenciais, pelo Centro Universitário Brasileiro – UNIBRA, por uma comissão examinadora formada pelos seguintes professores:

Prof.^a Ma. Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro
Professora Orientadora

Prof.^o Me. Urbano Cabral da Nobrega Neto
Professor Examinador

Prof.^a Esp. Andrezza Paula Silva Lima
Professora Examinadora

Prof.^a Ma. Sylvia Carla Gomes Barbosa
Professora Examinadora

Prof.^o Me. Daniel França da Rocha
Professor Examinador

Prof.^a Ma. Lorena Vieira Santos Rodrigues
Professora Examinadora

Recife, ____/____/____

NOTA: _____

Dedicamos esse trabalho a nossos pais.

AGRADECIMENTOS

Agradeço à Deus pela sabedoria e discernimento que nos foi dado para a conclusão do presente estudo e a conquista de nossa graduação.

A minha orientadora Wilka Monteiro.

Aos nossos familiares, que sempre nos apoiam em momentos difíceis e desgastantes da nossa jornada acadêmica.

A equipe de professores que fizeram parte da nossa caminhada a conclusão do curso.

“Podemos escolher recuar em direção à segurança ou avançar em direção ao crescimento. A opção pelo crescimento tem que ser feita repetidas vezes. E o medo tem que ser superado a cada momento.”
(Abraham Maslow)

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Recebimento dos dados pessoais.	31
Figura 2. Tratamento de dados pessoais pelo BC.	32

LISTA DE QUADROS

Quadro 1. Resumo dos benefícios do Open Banking.....	29
Quadro 2. Implementação em fases do Open Banking no Brasil.....	41

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. NPS dos bancos.....	22
Gráfico 2. Uso de bancos.....	22
Gráfico 3. Critérios para considerar um banco (digital x tradicional).....	23

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	11
2	DELINEAMENTO METODOLÓGICO	12
3	RESULTADOS E DISCUSSÃO	13
3.1	Os serviços bancários na era digital	14
3.2	Tecnologia e digitalização dos bancos: características e breve contexto histórico	17
3.3	O cliente bancário: comportamento na era digital	20
3.4	Definições e objetivos do open banking	23
3.5	Benefícios trazidos pelo open banking	25
3.6	Lei geral de proteção de dados (LGPD)	30
3.7	Open banking versus open finance	38
3.8	O open banking no Brasil	39
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
	REFERÊNCIAS	48

O OPEN BANKING COMO FERRAMENTA DE GANHO DE VANTAGEM COMPETITIVA

Júlio César Alves da Silva Efraim Braz da Silva
Wilka Mayra Ferreira Gomes Monteiro¹

Resumo

O presente estudo teve por objetivo analisar o desenvolvimento do *Open Banking*, abordando a temática da regulação financeira e concorrência frente as atuais inovações tecnológicas com vistas a ganho de vantagem competitiva. A metodologia aplicada para o desenvolvimento do presente estudo foi a revisão bibliográfica. Tal método foi aplicado por meio de obtenção e análise de artigos científicos, dissertações, teses e publicações. Concluiu-se que, frente ao panorama competitivo atual, o setor bancário irá encarar nos próximos anos um grande desafio concorrencial. No entanto, este novo cenário de aumento da concorrência será assinalado por especificidades que o diferenciam de períodos antecedentes.

Palavras-Chave: Bancos. *Open Banking*. Vantagem Competitiva.

Abstract

This study aimed to analyze the development of Open Banking, addressing the issue of financial regulation and competition in the face of current technological innovations with a view to gaining competitive advantage. The methodology applied for the development of this study was the literature review. This method was applied by obtaining and analyzing scientific articles, dissertations, theses and publications. It was concluded that, given the current competitive scenario, the banking sector will face a major competitive challenge in the coming years. However, this new scenario of increased competition will be marked by specificities that differentiate it from previous periods.

Keywords: Banks. Open Banking. Competitive Advantage.

1 INTRODUÇÃO

O *Open Banking* trata-se de uma ferramenta bancária capaz de oferecer a provedores de serviços financeiros terceirizados acesso aberto a dados bancários, transações e demais dados financeiros de instituições bancários e não bancárias

¹ ¹ Mestre em Gestão Pública pelo programa de Pós Graduação em Gestão Pública para o Desenvolvimento do Nordeste MGP da Universidade Federal de Pernambuco (UFPE). Possui graduação em Administração pela Faculdade Integrada de Pernambuco (2009). Servidora pública federal, atuando na Coordenação de Acompanhamento e Monitoramento de Egressos (CAME) da Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE). Atualmente exerce a docência no Centro Universitário Brasileiro (UNIBRA). Tem experiência na área de Administração, com ênfase em Administração pública. E-mail para contato: prof.wilkamonteiro@gmail.com.

através da utilização de *Application Programming Interfaces* (APIs) (ROHAN, 2017).

Com isto, o *Open Banking* vem se tornando uma grande fonte de inovação que irá remodelar o segmento financeiro. A temática presentemente abordada torna-se relevante em uma conjuntura de inovações implementadas no mercado financeiro, e, no Brasil, recebeu destaque em razão da recente publicação da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (BRASIL, 2018).

Observa-se que a revolução digital, com a chegada da *Internet*, trouxe novos desafios às instituições financeiras, aos seus reguladores e às autoridades de concorrência. Mas, acredita-se que as atuais iniciativas, como o *Open Banking*, podem ser avaliadas como uma tentativa dos reguladores financeiros de coordenar, dentre os inúmeros agentes econômicos, a inclusão de tais novas tecnologias e de direcioná-las para que exista uma ampliação da eficácia, logo, um ganho de vantagem competitiva no mercado, promovendo assim uma concorrência entre empresas (ROHAN, 2017).

De tal modo, o presente estudo teve por objetivo analisar o desenvolvimento do *Open Banking*, abordando a temática da regulação financeira e concorrência frente as atuais inovações tecnológicas com vistas a ganho de vantagem competitiva.

2 DELINEAMENTO METODOLÓGICO

A metodologia aplicada para o desenvolvimento do presente estudo foi a revisão bibliográfica. Tal método foi aplicado por meio de obtenção e análise de artigos científicos, dissertações, teses e publicações. Todo o material foi obtido por meio de *sites* de busca eletrônica e bibliotecas virtuais, tais como *Google Acadêmico* e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO). Como critérios de seleção, optou-se por selecionar apenas obras publicadas nos últimos dez anos (2011-2021).

De acordo Lima e Miotto (2007), uma pesquisa ou investigação trata-se de um processo sistemático voltado para a construção do conhecimento humano, causando novos conhecimentos, podendo também desenvolver, colaborar, reproduzir, refutar, ampliar, detalhar, atualizar, algum conhecimento pré-existente, convindo fundamentalmente, tanto para o indivíduo ou grupo de indivíduos que a realiza, quanto para a sociedade na qual essa se desenvolve.

Posteriormente a etapa de levantamento bibliográfico, foi então feita uma triagem e seleção do material que aborda em característico a temática estudada. A

pesquisa feita teve um aspecto de exploratória-descritiva, tendo um caráter qualitativo.

Segundo Cervo e Bervian (2004), qualquer tipo de pesquisa em qualquer área do conhecimento, supõe e exige pesquisa bibliográfica prévia, quer para o levantamento da situação em questão, quer para a fundamentação teórica ou ainda para justificar os limites e contribuições da própria pesquisa.

Para Gil (2010), a pesquisa exploratória é utilizada para concretizar um estudo preliminar do principal objetivo da pesquisa que será feita, portanto, familiarizar-se com o fenômeno que está sendo pesquisado, de maneira que a pesquisa seguinte possa ser idealizada com uma maior compreensão e exatidão.

A abordagem na presente pesquisa foi a qualitativa, a qual teve-se a coleta de informações pertinentes para em seguida serem expostas e avaliadas, além da observação do ambiente, tendo-se a preocupação de colher uma maior quantidade de elementos, visando assim um entendimento maior e mais profundo da problemática estudada.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, são apresentados os resultados encontrados com a leitura dos autores consultados, bem como a discussão os achados. Na atualidade, dentro deste contexto de inovação, agilidade e flexibilidade supracitado, surgiu o *Open Banking*, que é um termo que descreve um tipo especial de sistema financeiro. Este sistema é governado por um conjunto de perfis de segurança, *interfaces* de aplicativos e diretrizes para experiências e operações do cliente (MACIEL, 2019).

Em tradução literal, *Open Banking* significa banco aberto ou sistemas financeiros abertos. Isso significa que os clientes tem maior controle sobre seus dados e podem acessar ou compartilhar esses dados com instituições financeiras que oferecem melhores opções, serviços ou pacotes de produtos. Todas as instituições financeiras autorizadas pelo Banco Central (BC) terão uma camada técnica padronizada para facilitar e simplificar a comunicação entre as diferentes instituições (BARBOSA, 2017).

Este sistema também oferece mais opções e informações aos consumidores, e permite uma interação mais fácil com a movimentação de dinheiro entre as instituições financeiras e qualquer outra entidade que opte por participar deste sistema financeiro. Ele também torna mais fácil novas entradas no setor de negócios financeiros por meio do sistema de *Open Banking* (OLIVEIRA, 2018).

Uma estimativa sugeria que, no início de 2021, até 87% dos países ofereciam Open Banking de alguma forma. Algumas economias, como Cingapura, Índia, Malásia, Reino Unido, União Europeia, Austrália, Nova Zelândia, Hong Kong, Japão, e o Brasil, tiveram um progresso significativo em direção ao Open Banking (EHRENTAUD, 2020).

A partir de então, o BC vem promovendo debates acerca de tal tema, por meio de reuniões com entidades representativas de segmentos do mercado financeiro, identificando a oportunidade de progredir na definição de um modelo de *Open Banking* a ser implantado no Brasil (MACIEL, 2019).

3.1 Os serviços bancários na era digital

Desde a segunda metade do século XX, os avanços no campo da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) promoveram inovações como a computação e *mainframes* (1950/1960), computadores pessoais (1970/1980), *e-mail* e *Internet* (1990), não permitindo apenas o desenvolvimento industrial, mas, também o desenvolvimento das indústrias de serviços, incluindo intermediários financeiros. No século XXI, a quarta revolução tecnológica combinou uma série de tecnologias para melhorar efetivamente os parâmetros de produtividade econômica (EHRENTAUD, 2020).

Numa época em que o capital financeiro domina e controla a acumulação de capital, e tem um impacto significativo no quadro econômico, político, de comunicações e jurídico regulatório, a série de mudanças tecnológicas mencionadas têm feito do sistema financeiro um excelente palco para um desenvolvimento diversificado. Aplicativo (DIAMOND, 2019).

Como já se sabe, a digitalização conquistou totalmente o Mundo financeiro. Diante da concorrência das jovens *fintech*² e dos desejos de uma nova geração de clientes orientada para a tecnologia, os bancos estabelecidos tiveram que lidar com esse fenômeno. Todavia, devido à pressão para inovar, os pontos de vista geralmente são limitados: com o gerenciamento tradicional de programas, mas, também com modernos métodos de trabalho e/ou *digital labs*, as soluções estão sendo criadas para garantir que os bancos permaneçam competitivos (MARQUES, 2019).

O setor bancário chegou a um ponto de inflexão; novos competidores

² Empresas que usam tecnologia intensiva para oferecer produtos na área financeira.

entraram no mercado, já que tanto as empresas tradicionais de serviços financeiros quanto as não tradicionais, estão fazendo movimentos disruptivos com novos modelos bancários (SOARES, 2015).

À medida que a concorrência se intensifica, os bancos de varejo e comerciais esperam que sua lucratividade seja ameaçada. Mas, um declínio na lucratividade não é inevitável. Neste contexto, os bancos podem evitá-lo adotando oportunidades e capacidades digitais que possibilitam operações mais eficientes, bem como respostas mais ágeis aos movimentos dos concorrentes, às mudanças do mercado e às necessidades dos clientes (GONÇALVES, 2016).

O banco digital é a mudança para o banco *online*, onde os serviços bancários são entregues pela *Internet*. Neste contexto, as vantagens para os bancos e clientes é o fornecimento de serviços bancários mais convenientes e mais rápidos. A mudança do sistema bancário tradicional para o digital tem sido gradual, e deve ser descrita em graus de digitalização de serviços ao invés de uma categorização em si (SOARES, 2015).

Envolve ainda altos níveis de automação de processos e serviços baseados na *web*, e pode incluir APIs que permitem a composição de serviços interinstitucionais para fornecer produtos bancários e transações financeiras. Ele fornece a capacidade para os usuários acessarem dados financeiros por meio de serviços de *desktop*, *smartphones* e autoatendimento (MARQUES, 2019).

Um banco digital representa um processo virtual que inclui serviços bancários *online*. Como uma plataforma de ponta a ponta, o banco digital deve abranger o *front-en*³³ que os consumidores veem, o *back-en*⁴ que os banqueiros vêem através de seus servidores e painéis de controle administrativo, e o *middleware* que conecta esses nós. Em última análise, um banco digital deve facilitar todos os níveis funcionais de serviços bancários em todas as plataformas de prestação de serviços (SOARES, 2015).

Em outras palavras, deve ter as mesmas funções que uma matriz, uma filial, um serviço *online*, cartões bancários, caixas eletrônicos e máquinas de ponto de venda. A razão pela qual o banco digital é mais do que apenas uma plataforma

³ O *front-end* é onde encontra-se a "cara" de um site ou aplicativo, com *design*, interface de navegação e ferramentas de interação com o usuário, como áreas de buscas e formulários.

⁴ *Back-end* se relaciona com o que está por trás das aplicações desenvolvidas na programação. Ou seja, tudo que dá estrutura e apoio às ações do usuário da máquina é chamado de *back-end*.

móvel ou *online*, é que ele inclui soluções de *middleware*. *Middleware* é um *software* que conecta sistemas operacionais ou bancos de dados a outros aplicativos (MARQUES, 2019).

Talvez, como principal característica do banco digital, tem-se a digitalização (ou movimentação *online*) de todas as atividades e programas bancários tradicionais que historicamente só estavam disponíveis aos clientes quando fisicamente dentro de uma agência bancária. Isso inclui atividades como: depósitos em dinheiro, retiradas e transferências; verificação/gerenciamento de contas de poupança; candidatar-se a produtos financeiros; gestão de empréstimos; pagamento de contas; serviços de conta (FARHI; PRATES, 2018).

Em sua essência, o banco digital implica essencialmente na alavancagem da tecnologia para fornecer produtos bancários. Alguns acreditam que o banco digital possui como característica essencial ser uma plataforma bancária *online* ou móvel, mas, o verdadeiro digital tem que ir muito além disso. E isto implica em abraçar as mais recentes tecnologias em todos os níveis funcionais e em todas as plataformas de prestação de serviços (BARBOSA, 2017).

Um banco digital se comportaria de maneira similar na agência, na matriz, em uma plataforma de entrega de serviços *online*, nos caixas eletrônicos e nas máquinas de ponto de venda. A questão de pensar o banco digital como existente apenas em uma plataforma móvel ou *online* é que ele ignora o uso do digital nas outras áreas funcionais do banco. A plataforma *online* ou móvel é apenas o *front-end* da plataforma de entrega de serviços bancários (MARQUES, 2019).

Além disto, há centenas de funções bancárias, como gerenciamento de risco, tesouraria, desenvolvimento de produtos, *marketing*, equipes de vendas baseadas em relacionamentos e assim por diante, no meio e no final. Todas essas funções também precisam ser digitalizadas para que o banco seja realmente considerado um banco digital (FARHI; PRATES, 2018).

Ainda sobre as funções bancárias, o setor bancário passa a conviver com novas ferramentas, práticas, atores e instituições, tais como a moeda digital, o *blockchain*, o banco digital, o *mobile banking*, o *Open Banking*, os clientes jovens que utilizam intensivamente o *mobile banking*, o *Pix*⁵, os APIs, a biometria, as interações com clientes via *Short Message Service* (SMS), *webchat* e *chatbot*, as

⁵ Meio de pagamento eletrônico instantâneo, gratuito e com segurança.

startups, as *fintechs*, as *bigtechs*, a *innovation labs* e o *coworking*, entre tantas outras ferramentas e métodos novos (DIAMOND, 2019).

3.2 Tecnologia e digitalização dos bancos: características e breve contexto histórico

Um banco é uma instituição cujo negócio inclui a captação de depósitos e a concessão de crédito (empréstimo ou financiamento) aos seus clientes (sejam pessoas físicas ou jurídicas). Outra definição de banco, é que são instituições que se dedicam a proporcionar condições satisfatórias para a manutenção do fluxo de recursos entre poupadores e investidores (FARHI; PRATES, 2018).

Até a década de 1960, a estrutura da atividade bancária era simples, baseada principalmente em contas-correntes, serviços de crédito e cobrança. Devido à diminuição do número de clientes, o escopo dos serviços de agência diminuiu, dividido em dois departamentos principais: gestão (gerente e gerente adjunto) e serviços (contabilidade, contador, gerente de escritório, caixa, escriturário, arrumador e serviço funcionários) (FORTUNATO, 2021).

Quanto às ferramentas de trabalho utilizadas pelos bancários para realizar seu trabalho, na década de 1920, o trabalho era totalmente manual, sem computadores, e muitas vezes demorava para desligar a caixa registradora e calcular os juros, porque todo o movimento teve que ser verificado no dia seguinte. Na década de 1930, com o advento das copiadoras de gelatina, esse trabalho ficou mais fácil (FARHI; PRATES, 2018).

A partir da década de 1940, com o advento das máquinas de computação, os instrumentos de trabalho foram modernizados, e, no final da década de 1950, máquinas mais complexas para fazer gráficos iriam gradualmente substituir os antigos livros de contabilidade (GONÇALVES, 2016).

Essas inovações marcaram o início da modernização dos serviços bancários. Desde a década de 1960, com a modernização do sistema financeiro e a consequente diversificação das atividades de banco comercial, expansão geográfica e centralização de serviços, as atividades bancárias também mudaram (FORTUNATO, 2021).

Nesse período, o país entrou no processo de "racionalização taylorista" do trabalho bancário. No processo de racionalização deste trabalho, procedimentos e processos de trabalho padronizados foram formulados, e o *layout* das agências foi modernizado e ajustado para realizar a popularização dos serviços. O crescimento

dos bancos, o volume de serviços que prestam e a necessidade de redução dos custos operacionais, foram os principais motivos dessas mudanças (FARHI; PRATES, 2018).

Naturalmente, muitos sistemas bancários são digitalizados, mas, o organismo inteiro ainda não está funcionando como uma única entidade digital, como é o caso de muitas outras entidades voltadas para o cliente. Indústrias como companhias aéreas ou logística, por exemplo, derivam sua eficiência da tecnologia, enquanto a maioria dos bancos ainda precisa atingir esse nível. A maioria dos bancos atualmente considera o digital como uma ferramenta útil, e não o núcleo em torno do qual seus sistemas devem ser construídos (MARQUES, 2019).

A tecnologia digital permite que os bancos alcancem uma base de clientes mais ampla e construam uma relação mais próxima com as gerações de conhecimento tecnológico. Se os bancos esperam competir com os gigantes da nova era e com as novas empresas inovadoras, eles precisam oferecer serviços com o mesmo nível de qualidade (FARHI; PRATES, 2018).

Os bancos digitais são mais ágeis por *design*. Suas funções automatizadas podem ser facilmente treinadas para ter um desempenho diferente e reagir a mudanças no ambiente de mercado. Como exemplo, a crise financeira de 2008 teve um foco maior na gestão de risco, mas, levou anos até que os bancos pudessem treinar e recrutar profissionais de risco suficientes para gerenciar seus ativos adequadamente. Ainda hoje, os bancos demoram anos para se adaptar às novas mudanças regulatórias e o maior desafio é sempre do lado da tecnologia (BARBOSA, 2017).

As primeiras formas de serviços bancários digitais remontam ao advento dos caixas eletrônicos e cartões lançados na década de 1960. À medida que a *Internet* surgiu na década de 1980, e posteriormente com a *Internet* banda larga, as redes digitais começaram a conectar varejistas com fornecedores e consumidores para desenvolver as necessidades de catálogos *online* e sistemas de *software* de inventário (FARHI; PRATES, 2018).

No fim da década de 1990, a *Internet* se desenvolveu e os serviços bancários *online* começaram a se tornar comum. A melhoria dos sistemas de banda larga e comércio eletrônico no início dos anos 2000 levou ao que se assemelha ao atual Mundo dos serviços bancários digitais. A proliferação de *smartphones* ao longo da próxima década abriu as portas para as transações irem muito além dos caixas

eletrônicos. Mais de 60% dos consumidores agora usam seus smartphones como método preferido para serviços bancários digitais (MARQUES, 2019).

O desafio para os bancos é agora facilitar as demandas que conectam fornecedores com dinheiro através de canais determinados pelo consumidor. Essa dinâmica molda a base da satisfação do cliente, que pode ser cultivada com o *software Customer Relationship Management (CRM)*⁶. Portanto, o CRM deve ser integrado a um sistema bancário digital, pois, fornece meios para os bancos se comunicarem diretamente com seus clientes (BARBOSA, 2017).

Existe uma demanda por consistência de ponta a ponta e por serviços, otimizada em conveniência e experiência do usuário. O mercado oferece agora *front ends* de plataforma cruzada, permitindo decisões de compra com base na tecnologia disponível, como dispositivos móveis, com *desktop* ou *Smart TV* em casa. Para que os bancos atendam às demandas dos consumidores, eles precisam manter o foco na melhoria da tecnologia digital, que proporciona agilidade, escalabilidade e eficiência (FARHI; PRATES, 2018).

Outro ponto muito importante, é o fator de segurança. As *fintechs* ou bancos digitais não são mais algo estranho para os brasileiros. Eles se tornaram populares nos bancos tradicionais. O público tem medo de vazamento de dados, ou questiona o que acontecerá com o dinheiro depositado na instituição caso ela falhe. Isso é normal. A insegurança é comum, principalmente por causa do curto ciclo de vida da tecnologia financeira (BARBOSA, 2017).

Os grandes bancos digitais que operam no Brasil estão, sem exceção, sob a supervisão do BC, que apresentou alguns requisitos antes de publicar seus negócios, incluindo questões de proteção digital envolvendo transações e dados de usuários (FORTUNATO, 2021).

Isso garante segurança e ajuda a evitar qualquer tipo de problema com os serviços *online*. Um caso que o comprovou aconteceu em 2018, quando o BC interveio em uma operação do Banco *Neon* para garantir que nenhum cliente sofresse qualquer prejuízo devido à falsa notícia de que a *fintech* estava em vias de falência (GONÇALVES, 2016).

⁶ Gestão de Relacionamento com o Cliente. Foi criado para definir toda uma classe de sistemas de informações ou ferramentas que automatizam as funções de contato com o cliente.

3.3 O cliente bancário: comportamento na era digital

As preferências do consumidor mudaram rapidamente para dispositivos *online* e móveis, mas, muitas organizações financeiras tiveram problemas para mudar suas experiências *online*. Além disso, até os últimos anos, os bancos não estavam prevendo a tremenda mudança no comportamento do consumidor que ocorreu como resultado da geração milenar que agora se tornou a maior consumidora de produtos financeiros (BARBOSA, 2017).

Para compreender melhor o perfil do consumidor de serviços bancários digitais, cita-se aqui a consultoria Cantarino Brasileiro, empresa especializada em *marketing* e relacionamento para o segmento de finanças, que realizou uma pesquisa com 1000 brasileiros em todo o Brasil. Nesta pesquisa, metade dos entrevistados utilizavam apenas bancos tradicionais e metade consumiam igualmente os serviços bancários digitais (CRYPTO ID, 2018).

Assim, conforme a pesquisa, é admissível distinguir o impacto dos bancos digitais nos indivíduos, conforme a faixa etária. Na pesquisa, constatou-se que 59% dos usuários de bancos digitais possuem até vinte e nove anos, enquanto que estes são somente 35% dos usuários de bancos físicos. Portanto, isto corrobora que a migração para os serviços digitais é mais manifesta entre o público jovem (POLINIZE, 2019).

Frente a isto, entende-se que o equilíbrio mostra que existe probabilidade de uma transição, entretanto, por enquanto, as suas primazias se encontram divididas. Em relação a região, o Sudeste mostra maior destaque entre os usuários de digital e tradicional. Nesta, e nas demais regiões, a diferença entre um tipo e outro de serviços financeiros segue o mesmo padrão: uma divisão quase pela metade. Nenhum dos tipos se destacou em relação ao outro pelas regiões do Brasil (CRYPTO ID, 2018).

Por tornarem os serviços mais simples e acessíveis, muitos preveem que os bancos digitais irão dominar, e talvez, até mesmo substituir os serviços presenciais. Entretanto, este panorama se encontra mais distante. Mesmo sabendo que a conduta da nova geração demanda modificações das instituições bancárias, ainda existem alguns passos a serem dados antes que eles consigam suprir inteiramente o atendimento presencial (POLINIZE, 2019).

Ainda nessa pesquisa supracitada, constatou-se que apenas 6% dos entrevistados têm conta somente em banco digital. Isto pode parecer pequeno em

um primeiro instante. Por outro lado, a questão de 44% contarem com ambas alternativas pode sugerir um intenso processo de migração para os próximos tempos. E uma das razões para isto, trata-se da satisfação dos usuários com os bancos digitais, que vem exibindo particularidades importantes, tais como atendimento veloz em qualquer ambiente, e com maior qualidade no atendimento em demanda (CRYPTO ID, 2018).

Outra informação que pode colaborar com o planejamento de serviços digitais para bancos, trata-se da lista de critérios que os usuários consideram no momento de escolher uma instituição. De maneira genérica, abrangendo ambos os tipos de banco, a taxa/economia trata-se do principal critério para grande parte dos entrevistados: 56%. No serviço digital, é determinante para 61% dos entrevistados, e no físico para 50% (POLINIZE, 2019).

Isto acaba induzindo diversos bancos digitais a adotarem inovações fundamentadas em “menores taxas” ou “sem taxas”. Entretanto, por inúmeras vezes, isto não é admissível dentro da operação de um banco. Frente a isto, a pesquisa avulta demais maneiras de se diferenciar: acessar a qualquer hora (52% de usuários de bancos digitais e 36% dos usuários de bancos físicos), transparência (43% dos usuários de instituições digitais contra 35% dos físicos) e facilidade de acesso (33% de usuários dos bancos físicos e 26% dos digitais) (CRYPTO ID, 2018).

Em se tratando da maneira como o usuário conheceu o banco digital, existem três pontos que precisam igualmente ser compreendidos: pontos negativos, itens básicos e motivos. Tanto para os usuários dos bancos digitais quanto para os de bancos físicos, o principal item avaliado como negativo referente a bancos digitais, trata-se da segurança (25%). Em segundo lugar, tem-se a carência de agências físicas em certas localidades (26%) (POLINIZE, 2019).

Embora a segurança seja uma questão de suma importância para ambos os públicos, 37% dos usuários de bancos físicos a assinalaram como “defeito” no modelo digital. Observa-se que esse sentimento de desconfiança se trata de um empecilho que os bancos digitais precisam superar para conquistar estes usuários (CRYPTO ID, 2018).

Observa-se que a qualidade do serviço, bem como a facilidade de navegar, tratam-se de elementos importantes e seguramente levados em consideração no momento de indicar o serviço, todavia, a segurança dos dados trata-se de um fator

categórico. Quase 70% dos entrevistados na pesquisa alegaram que deixariam de utilizar um banco digital caso não se sentissem seguros (CRYPTO ID, 2018).

Buscando mensurar o nível de lealdade dos clientes de bancos digitais, através da *Net Promoter Score* (NPS), a pesquisa registrou uma propensão de oito pontos percentuais, de 38,7 para 30,7%, do ano de 2017 para o ano de 2019. Por outro lado, o investimento em serviços e contas digitais realizado por bancos físicos causou resultados. As iniciativas ampliaram o NPS de seus correntistas de 11,3 para 17,5%. Entretanto, a satisfação com os bancos digitais ainda se mostra maior do que com os bancos físicos (30,7 x 17,5%), como mostra o Gráfico 1 (POLINIZE, 2019).

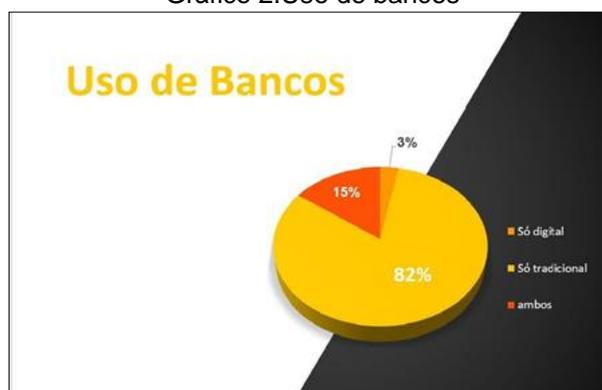
Gráfico 1. NPS dos bancos.



Fonte: Adaptado de Polinize (2019).

Quando questionados em qual banco tem conta ativa, possuindo como alternativas “Só Digital”, “Só Tradicional” e “Ambas”, 15% dos entrevistados assinalaram a última alternativa. A alternativa “Só Tradicional” foi assinalada por 82% dos participantes. Os que utilizam exclusivamente bancos digitais são 3% da amostra, como pode ser visto no Gráfico 2 (CRYPTO ID, 2018).

Gráfico 2. Uso de bancos



Fonte: Adaptado de Polinize (2019).

Assim, percebe-se que o conhecimento acerca dos bancos digitais é elevado, mesmo para quem não os usa. Todavia, a disposição desses em abrir uma conta em um banco digital registrou uma propensão do ano de 2017 para o ano de 2019. A

alternativa “Totalmente Dispostos” foi de 28 para 20%, e a nota média igualmente teve uma queda de 7,2 na primeira edição da pesquisa para 6,1 no ano de 2019 (POLINIZE, 2019).

Para as pessoas que não possuem conta em banco digital, o pagamento de taxas perdeu importância no ano de 2019, e foi de 46 para 28%. Os principais quesitos levados em consideração pelos entrevistados para trocar um banco físico por um digital são “não ter que ir ao banco” (32%) e “acesso 24 horas” (29%). Para os outros, a taxa permanece sendo o principal critério de escolha de um banco, acompanhado da tradição e confiança, como mostra o Gráfico 3 (CRYPTO ID, 2018).

Gráfico 3. Critérios para considerar um banco (digital x tradicional)



Fonte: Adaptado de Polinize (2019).

Observou-se que a segurança permanece sendo critério básico em um banco digital, porém, a pesquisa constatou que é baixo o conhecimento acerca da ação de hackers. E, mesmo os que conhecem, não tomam atitudes eficientes para sua proteção. A pesquisa também contou com dados acerca da utilização de canais de atendimento, o que os entrevistados mostraram como algo essencial para bancos tradicionais e digitais (POLINIZE, 2019).

3.4 Definições e objetivos do open banking

Na era digital, entende-se que os serviços financeiros precisam ser assinalados por três fatores, a saber: rapidez, facilidade e integração.

Assim, pode-se dizer que ficar na fila para falar com o caixa do banco é coisa do passado; os consumidores de agora ambicionam cuidar de suas finanças através de seus smartphones, e os bancos ambicionam conquistar sua fidelidade.

Portanto, tem-se uma necessidade de localizar novas maneiras de operar

através de novas tecnologias (TSANG, 2019).

Diante de tal cenário, acredita-se que o Open Banking pode vir a proporcionar uma oportunidade excepcional para clientes e instituições financeiras transformarem a maneira como os indivíduos e instituições gerenciam seus recursos financeiros. Trata-se de uma maneira de revolucionar o segmento financeiro.

Pode-se admitir que a União Europeia (UE) e o Reino Unido se configuram no berço do chamado Open Banking de maneira especial. Surgiu a implementação de uma nova proposta de prestação de serviços financeiros, com o objetivo de aumentar a concorrência e a inovação no mercado bancário e beneficiar os consumidores (FARHI; PRATES, 2018).

De acordo com Nascimento (2018, p. 17), “o Open Banking trata-se de uma prática permitida por uma gama de tecnologias, regulamentações e serviços que objetivam transformar o segmento financeiro”. Para fazer isto, especialistas da área de Tecnologia da Informação (TI) desenvolvem novos serviços bancários e formas de interagir com eles, novos modelos bancários e recursos de comércio. Já Maciel (2019, p. 15) fala que “o Open Banking admite que terceiros acessem os dados dos bancos através da utilização de APIs”.

O Open Banking serve para fornecer aos provedores de serviços financeiros uma maneira segura de obter informações financeiras públicas, abrir caminho para novos produtos e serviços, e ajudar os clientes e as pequenas e médias empresas a ter uma melhor experiência financeira (BARBOSA, 2017).

Também, permite que eles entendam suas contas com mais detalhes e os ajude a encontrar novas maneiras de aproveitar ao máximo seus fundos. É baseado no mundo de aplicativos e sites, onde é possível escolher novos produtos e serviços financeiros de fornecedores regulares. O Open Banking é parte da tendência crescente de "portabilidade de dados". Essa ideia muda a forma como os dados são coletados, usados e compartilhados (FORTUNATO, 2021).

Dito isto, observa-se que os bancos na era do Open Banking não são mais instituições habituais com portas e horário de funcionamento.

Com enfoque centrado no cliente como o principal objetivo do prestamento de serviços financeiros, os bancos estão se transformando em um destes dois elementos: banco como serviço e banco como plataforma.

O Open Banking é visto e entendido agora como um campo emergente e de elevado perfil em serviços financeiros. Frente a isto, compete ressaltar que há uma

definição do “mercado de forças” para Open Banking, a qual se alude a utilização de APIs abertas que admitem que desenvolvedores de terceiros criem aplicativos e serviços bancários (TSANG, 2019).

Neste contexto, a questão de abertura de dados se encontra evidente em diferentes segmentos empresariais, mas, no segmento bancário, trata-se de algo atual. Assim, tem-se diferentes iniciativas em curso acerca deste assunto, em diferentes jurisdições (GAMBLIN; JONES; WILLIAMS, 2018).

O Open Banking trata-se de uma força motriz da inovação no setor bancário. Ao depender de redes em vez de centralização, o Open Banking pode ajudar os clientes de serviços financeiros a compartilhar com segurança seus dados financeiros com outras instituições financeiras (SINGH, 2019).

Na prática, o Open Banking permite ao consumidor controlar suas finanças de forma integrada, por exemplo, a partir de um único aplicativo. Em outras palavras, não há necessidade de visitar o aplicativo de cada banco ou instituição financeira para ter uma visão geral dos aplicativos, serviços e transações realizadas (TSANG, 2019).

O sistema também elimina a necessidade de inserir senhas de contas porque todas as informações estão concentradas em um só lugar. Além desse recurso, o cliente também pode receber descontos elaborados com base em seus dados pessoais no mesmo aplicativo. O Open Banking simplifica a gestão financeira, bem como organiza todas as informações em aplicativos criados pela fintech para gerenciar despesas e economias (GAMBLIN; JONES; WILLIAMS, 2018).

É o caso do GuiaBolso, que insere os dados bancários autorizados pelo usuário. Tudo isso é possível devido ao uso da API, que é um protocolo de programação usado para permitir a interação de diferentes sistemas. Graças às APIs, essas plataformas trocam informações entre si e se atualizam automaticamente, mantendo os padrões de segurança neste compartilhamento (GONÇALVES, 2016).

3.5 Benefícios trazidos pelo open banking

O Open Banking está decolando, principalmente entre os bancos americanos. Embora a regulamentação seja o catalisador para o Open Banking na Europa, nos Estados Unidos, ele é impulsionado pela competição, o que significa que os bancos nos Estados Unidos estão construindo APIs de bancos em um ritmo mais rápido do que seus equivalentes europeus (ROHAN, 2017).

Deste modo, observa-se que há uma grande oportunidade para a adoção do Open Banking, que permite um fluxo direto de dados financeiros entre a empresa e o banco por meio do uso de APIs bancárias, permitindo decisões melhores e mais rápidas.

Mas, apesar da crescente variedade de ofertas de bancos, pelo que se pode observar no setor, a adoção entre as corporações permanece baixa, exceto pelo interesse de empresas de varejo em pagamentos em tempo real. Para ilustrar a importância desta oportunidade e a razão pela qual os departamentos de tesouraria corporativos devem prestar atenção, segundo Singh (2019, p. 37), tem-se duas vantagens competitivas principais que o Open Banking pode oferecer, a saber: “melhor mitigação de fraude e gerenciamento de risco; e aumento das capacidades de gestão de liquidez”.

Além dos benefícios já citados, o Open Banking também permite que os gestores bancários conduzam com mais velocidade e eficiência os processos de sua equipe, pois os dados podem ser compartilhados diretamente com um banco e o fluxo de caixa pode ser solicitado sob demanda quando necessário (ROBERTS, 2019).

Isso significa que os membros da equipe que antes deviam se dedicar a processos manuais, como lidar com a transferência de informações entre diferentes sistemas ou aguardar a chegada de extratos bancários para analisar o fluxo de caixa, agora podem ser liberados e alocados em projetos mais estratégicos. De tal maneira, isto acima proporciona uma vantagem competitiva significativa do ponto de vista do investimento, pois, mais tempo e recursos dedicados à pesquisa de oportunidades de investimento podem resultar em maiores retornos (MANKIW, 2016).

Por motivos de segurança e conformidade, os gestores e tesoureiros corporativos sempre têm medo de enviar dados a terceiros. Uma violação de dados pode ser extremamente cara. No entanto, com a maioria dos sistemas de gerenciamento de tesouraria legados, o envio de dados é um requisito (OLIVEIRA, 2018).

Para entender a razão pela qual o envio de dados para terceiros deixa margem para fraudes, eis um cenário: um pagamento é enviado via base de arquivos e o arquivo agora fica na pasta de outra pessoa, o que significa que outra pessoa pode invadir e alterar as informações no arquivo, como o número da conta.

As etapas adicionais de compartilhamento de informações por meio de terceiros e depois com um banco abrem mais oportunidades de fraude – e cada nova vulnerabilidade potencial é uma nova preocupação para os gestores (SOUZA, 2017). Deste modo, entende-se que agora os clientes estão no controle de seus dados, o que lhes oferece a conveniência de tirar proveito de diversos serviços financeiros que seu banco de origem não tinha inicialmente. Igualmente, clientes privados e organizações podem gerir suas finanças com mais eficácia, o que se mostra como sendo um dos principais benefícios do Open Banking.

Além disso, Roberts (2019, p. 23) ressalta que “o Open Banking trabalha como uma inovação de combustível na indústria de fintechs, admitindo que novas tecnologias cresçam e remodelam a maneira como se pensa o dinheiro”. Diamond (2019, p. 30), por sua vez, afirma que:

A grande vantagem do *Open Banking* para os clientes é que admite que eles não considerem mais ir ao banco como uma parte indispensável de suas vidas. O *Open Banking* constitui que o banco não é imprescindível para a jornada do cliente – o banco é, sobretudo, um serviço, não uma instituição.

Também, a necessidade de ir ao banco pessoalmente foi deixada de lado após a pandemia do Coronavírus (COVID-19). Os clientes agora não preferem somente lidar com suas finanças online – ficar em casa tornou-se algo fundamental para a saúde. A pandemia global tem sido uma força motriz por trás da mudança digital e mais um fator para que o Open Banking se torne algo padrão (EHRENTAUD, 2020).

Além disso, o Open Banking traz serviços inteiramente novos para os clientes. Enviar e receber depósitos diretos nunca foi tão simples como quanto o Paypal. Dinheiro ou cartão de débito não é a excepcional alternativa de pagamento – a conta da Apple, por exemplo, funciona da mesma maneira. A compra com cartão de crédito pode ser suprida por pagamentos parcelados simples fornecidos pela Klarna. Para utilizar estes serviços, o cliente nem necessita realizar o login em sua conta bancária (SINGH, 2019).

Outro benefício do Open Banking, é que gerir finanças utilizando planejadores e serviços fora do banco é bem mais simples. O cliente não necessita se esforçar para agrupar todas as informações imprescindíveis de seu banco: ele simplesmente concorda que o provedor de serviços acesse seus dados através da API do banco

(OLIVEIRA, 2018).

Com o Open Banking, tem-se o acesso e o controle dos dados particulares e financeiros dos clientes a provedores de serviços terceirizados, que comumente são startups de tecnologia e provedores de serviços financeiros online. Geralmente, os clientes são forçados a dar algum tipo de acedência para então admitir que o banco consinta este acesso, como marcar uma caixa em uma tela de termos de serviço em um aplicativo online (ROHAN, 2017).

APIs de provedores terceirizados podem então utilizar os dados compartilhados do cliente (e dados acerca das contrapartes financeiras do cliente). Tais usos podem abranger a comparação das contas e do histórico de transações do cliente com uma variedade de alternativas de serviços financeiros, agregando dados entre instituições financeiras participantes e clientes para criar perfis de marketing ou realizar novas transações e mudanças na conta em nome do cliente (SOUZA, 2017).

Por exemplo, APIs de banco aberto podem facilitar o processo, às vezes oneroso, de alternar o uso do serviço de conta corrente de um banco para o de outro banco. A API também pode examinar os dados de transações dos consumidores para identificar os melhores produtos e serviços financeiros para eles, como uma nova conta de poupança que renderia uma taxa de juros mais alta do que a conta de poupança atual ou um cartão de crédito diferente com uma taxa de juros mais baixa (DIAMOND, 2019).

Por meio do uso de contas em rede, o serviço bancário aberto pode ajudar os credores a obter uma imagem mais precisa da situação financeira e do nível de risco do consumidor, a fim de oferecer condições de empréstimo mais lucrativas. Também, pode ajudar os consumidores a ter uma visão mais precisa de suas próprias finanças antes de contrair dívidas. Por exemplo, um aplicativo de banco aberto para clientes que desejam comprar uma casa pode calcular automaticamente o que os clientes podem pagar com base em todas as informações de suas contas, talvez fornecendo uma imagem mais confiável do que as diretrizes de empréstimos hipotecários fornecem atualmente (EHRENTAUD, 2020).

Além do mais, o Open Banking também pode ajudar as pequenas empresas a economizar tempo por meio da Contabilidade online e ajudar as empresas de detecção de fraudes a monitorar melhor as contas dos clientes, e ainda identificar problemas mais rapidamente. No Quadro 1, tem-se uma síntese os benefícios pelo Open Banking (GOCARDLESS, 2017).

Quadro 1. Resumo dos benefícios do Open Banking.

Para as Empresas	Para os Consumidores
Melhor mitigação de fraude e gerenciamento de risco.	Os clientes estão no controle de seus dados, o que lhes oferece a conveniência de tirar proveito de diversos serviços financeiros que seu banco de origem não tinha inicialmente.
Aumento das capacidades de gestão de liquidez.	Clientes privados podem gerir suas finanças com mais eficácia, o que se mostra como sendo um dos principais benefícios do <i>Open Banking</i> .
Permite que os gestores bancários conduzam com mais velocidade e eficiência os processos das equipes.	Admite que os clientes não considerem mais ir ao banco como uma parte indispensável de suas vidas.
Os membros da equipe que antes deveriam se dedicar a processos manuais, como lidar com a transferência de informações entre diferentes sistemas ou aguardar a chegada de extratos bancários para analisar o fluxo de caixa, agora podem ser liberados e alocados em projetos mais estratégicos.	Traz serviços inteiramente novos para os clientes.
	O cliente não necessita se esforçar para agrupar todas as informações imprescindíveis de seu banco: ele simplesmente concorda que o provedor de serviços acesse seus dados através da API do banco.
	Acesso e o controle dos dados particulares e financeiros dos clientes a provedores de serviços terceirizados, que comumente são <i>startups</i> de tecnologia e provedores de serviços financeiros <i>online</i> .

Fonte: Baseado em Oliveira (2018); Singh (2019); Diamond (2019).

Frente a isto, pode-se dizer que o Open Banking forçará os bancos grandes e estabelecidos a serem mais competitivos com os bancos menores e mais novos, resultando idealmente em custos mais baixos, melhor tecnologia e melhor serviço ao cliente. Com isto, os bancos estabelecidos terão que fazer as coisas de novas maneiras que não estão configuradas atualmente para lidar e gastar dinheiro para adotar novas tecnologias (MANKIW, 2016).

No entanto, os bancos podem tirar proveito dessa nova tecnologia para fortalecer o relacionamento e a retenção de clientes, ajudando-os a gerenciar melhor suas finanças, em vez de simplesmente facilitar as transações, tudo isto em busca de vantagem competitiva no mercado (ROBERTS, 2019).

Neste contexto, com o exposto até aqui, pode-se dizer que os bancos na era do Open Banking precisam ser mais competitivos para conquistar clientes. Isso resulta em uma escolha mais ampla de opções, melhor atendimento ao cliente e maior qualidade de serviços financeiros.

3.6 Lei geral de proteção de dados (LGPD)

A LGPD (Lei nº 13.709/2018) é uma Lei estatutária sobre proteção de dados e privacidade no Brasil. O objetivo principal da Lei é unificar quarenta diferentes legislações brasileiras que regulamentam o processamento de dados pessoais. A LGPD contém disposições e requisitos relacionados ao processamento de dados pessoais de indivíduos, quando os dados são de indivíduos localizados no Brasil, onde os dados são coletados ou processados no Brasil, ou onde os dados são usados para oferecer bens ou serviços a indivíduos no Brasil (BRASIL, 2018).

A LGPD tornou-se Lei em 18 de setembro de 2020, mas, sua aplicabilidade foi retroativa em 16 de agosto de 2020. As sanções sob o regulamento só foram aplicadas a partir de primeiro de agosto de 2021. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) é a responsável pela aplicação da LGPD (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

A LGPD contém sessenta e cinco artigos e define novos conceitos jurídicos na legislação brasileira, como dados pessoais e dados pessoais sensíveis. A Lei estabelece os direitos dos titulares dos dados pessoais e em que condições esses dados podem ser coletados, processados, armazenados e compartilhados. Também, especifica as obrigações da entidade que processa esses dados e as exceções à Lei (PEREIRA, 2019).

Por exemplo, o Art. 48, da LGPD, estabelece que o controlador de dados deve informar a autoridade nacional de proteção de dados e o titular dos dados, em um prazo razoável (conforme definido pela ANPD, se ocorrer um incidente de segurança que possa resultar em dano ou risco relevante. Já o Art. 52, este estabelece que a multa máxima por descumprimento da LGPD é de 2% da receita de uma empresa privada no Brasil, até o máximo de R\$ 50 milhões (SOUZA, 2018).

O processo de combinar leis de proteção de dados separadas em uma só foi inspirado no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), da União Europeia (UE), que foi adotado em 14 de abril de 2016.

Neste contexto, observa-se que a LGPD e o RGPD têm definições semelhantes de dados pessoais e, essencialmente, os mesmos direitos do titular dos dados (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Os regulamentos diferem na base legal para o processamento de dados, onde a LGPD inclui, adicionalmente, a realização de estudos de pesquisa e proteção de classificações de crédito. Além disso, o LGPD não especifica um período de

tempo em que as violações de dados devem ser relatadas, e as penalidades para violar o LGPD são menores do que para a RGPD (RAPÔSO, 2019).

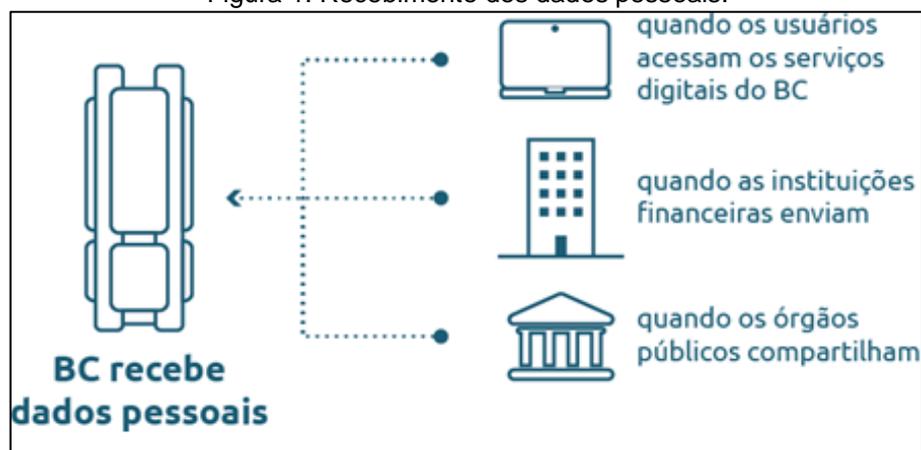
Com a entrada em vigor das multas administrativas, a situação dos bancos digitais mudou: caso ainda não tenham uma política de privacidade, devem atualizar a sua política de privacidade para cumprir as regras de tratamento e proteção de dados pessoais. Afinal, uma das prioridades do LGPD é estabelecer padrões para a coleta, armazenamento e compartilhamento de dados pessoais (LEMOS et. al., 2018).

De acordo com os dizeres de Lemos et al. (2018, p. 12), de uma maneira prática, a LGPD afeta diretamente os bancos digitais e fintechs, isso porque ela garante determinados direitos aos clientes que antes não eram obrigatórios, tais como:

A opção de exclusão dos dados do cliente na base cadastral do banco, se o cliente solicitar após a finalização da sua conta; manifestar oposição à utilização de seus dados cadastrados no banco para ofertar produtos e serviços que não interessam ao cliente; aplicação de cláusulas específicas sobre os processos de privacidade dos dados e o consentimento do que for proposto, quando necessário, segundo a LGPD.

De tal maneira, pode-se dizer que o BC utiliza diferentes tipos de dados pessoais para realizar as atividades de sua competência. As figuras 1 e 2 apresentadas a seguir mostram como o BC processa os dados pessoais dos clientes bancários:

Figura 1. Recebimento dos dados pessoais.



Fonte: Fortunato (2021)

Após o recebimento dos dados pessoais dos clientes, o BC trata os dados pessoais para determinados fins.

Figura 2. Tratamento de dados pessoais pelo BC.



Fonte: Fortunato (2021)

Nas últimas décadas, o debate em torno dos dados pessoais se aprofundou, refletindo sua extrema relevância como proteção dos direitos autônomos básicos da humanidade.

Com o desenvolvimento acelerado da tecnologia e a integração dos espaços públicos virtuais, o gerenciamento de informações pessoais tornou-se uma forma básica de expressão para os indivíduos (OLIVEIRA, 2018).

Portanto, sem garantir que as pessoas físicas possam efetivamente defender e controlar seus próprios dados, é impossível considerar a proteção total da liberdade, da privacidade e do desenvolvimento das pessoas naturais – isso se traduz em uma expressão de autodeterminação informacional (MACIEL, 2019).

Portanto, o legislador brasileiro mencionou claramente que a proteção concedida visa resguardar os direitos básicos à liberdade e à privacidade das pessoas físicas e ao livre desenvolvimento da personalidade, o que é um verdadeiro pré-requisito para orientar a interpretação de todos os preceitos da LGPD (OLIVEIRA, 2018).

Os crescentes benefícios comerciais dos dados pessoais compensam esta importância. Os dados pessoais tornaram-se um ativo básico para o desempenho e a melhoria de muitas atividades, desafiando novos mecanismos de proteção para garantir que o titular dos dados é autodeterminado, incentivando a inovação e a liberdade. É importante notar que essa estrutura de proteção precisa ser específica para o país, porque os dados também são importantes para muitos fins públicos (MACIEL, 2019).

Deste modo, trazendo o consumidor como o protagonista dos seus próprios dados, e em completa harmonia com a LGPD, o Open Banking, regulamentado pelo Governo Federal e supervisionado pelo BC, está em sua segunda etapa da fase de implantação, de um total de quatro, tendo-se a presciência de estar operando no Brasil até o fim de dezembro do ano de 2021 (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Participam do Open Banking somente instituições reguladas pelo BC, de maneira obrigatória ou voluntária, sendo que as grandes corporações terão participação imperativa. As instituições participantes precisarão impender regras do Conselho Monetário Nacional (CMN) e do BC acerca da segurança cibernética e proteção de dados, o que traz maior credibilidade e segurança para todo o sistema (PEREIRA, 2019).

Um dos principais embasamentos da LGPD trata-se da autodeterminação informativa, que põe o titular dos dados com a capacidade de deliberar de forma livre sobre o tratamento de seus dados individuais em verificadas situações.

Sendo assim, o Open Banking foi proposto inteiramente pautado com este conceito de empoderamento das pessoas físicas sobre os seus dados, admitindo que, a discernimento do usuário, exista compartilhamento de seus dados cadastrais, transacionais e sobre os produtos usados, entre instituições financeiras de sua opção. Portanto, o titular é quem terá o poder de definir se uma instituição financeira poderá ter acesso a proeminências do seu relacionamento com outra instituição (RAPÔSO, 2019).

Portanto, pode-se dizer que este compartilhamento pode vir a beneficiar o cliente, ao grau em que permitirá a análise de suas transações financeiras de um modo geral, e não somente em verificada instituição. A finalidade é a de beneficiar a concorrência e, de tal modo, favorecer o usuário, pois as instituições poderão, inicialmente da análise do perfil dos usuários, prover produtos, serviços e modalidades de crédito que o atendam de maneira personalizada, conforme a análise adquirida e com o tamanho do risco que a instituição almeja assumir (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Com isto, a LGPD adveio a promover a inovação e não a anteparar, e, para tanto, constituiu determinadas conjecturas autorizadoras para o tratamento de dados individuais, que são as denominadas bases legais, e, entre elas, se encontra o consentimento, que se trata da base legal usada no programa (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

Para fazer parte do Open Banking, por sua vez, o titular precisa consentir com o compartilhamento de seus dados: o titular deve comunicar seu desígnio de compartilhamento para a instituição receptora, que, logo, irá transmitir a informação para a instituição de origem (onde se encontram os dados que almeja compartilhar) e posteriormente a confirmação do cliente sobre seu desígnio à instituição de origem, a instituição receptora irá coletar a autorização imprescindível para efetivá-lo (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Além do mais, o modelo do Open Banking, de certo modo, se exhibe alinhado com novos direitos dos titulares augurados na LGPD, como a portabilidade, por exemplo, já que os dados não incumbem mais as instituições, mas sim aos seus titulares, que podem dispor dos dados em determinadas circunstâncias, até mesmo estabelecendo a transferência desses para demais instituições (PEREIRA, 2019).

No entanto, torna-se de suma importância lembrar que a utilização do consentimento como base legal tem determinadas particularidades: (I) livre: o titular precisa despontar sua vontade sem influência de situações alheias ou coações de qualquer tipo; (II) inequívoco: necessita evidenciar de maneira clara a sua finalidade de autorizar o tratamento; (III) informado: recebe, antes da coleta, todas as informações concernentes ao tratamento dos dados (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

Além do mais, o consentimento pode vir a ser revogado a qualquer ocasião, momento em que o tratamento precisa ser interrompido, de acordo com a solicitação do titular. A gestão apropriada da utilização do consentimento será um dos grandes desafios das instituições, levando em consideração que o titular é quem dará as diretrizes do compartilhamento (PEREIRA, 2019).

Em se tratando do objetivo, a LGPD define que todo tratamento de dados individuais precisa ser pautado em desígnios autênticos, característicos, explícitos e informados. Assim, no transcorrer da relação com a instituição financeira, o tratamento dos dados precisa ser restrito a desígnio informado. Caso exista qualquer tipo de mudança no desígnio do tratamento, precisa ser coletado um novo consentimento (RAPÔSO, 2019).

Neste contexto, a instituição financeira receptora dos dados precisará comunicar ao cliente, antes da coleta do consentimento: (I) o objetivo do tratamento;

(II) os tipos de dados que serão tratados; (III) informações acerca do compartilhamento; (IV) prazo do tratamento, restrito a doze meses, e compatível com o fim (PEREIRA, 2019).

Vale aqui lembrar que todas estas informações, acerca de como devem ser feitos os tratamentos de dados, precisarão ser apresentadas pelas instituições financeiras de maneira clara, objetiva, em linguagem compreensível ao cliente, não incumbindo informações em termos técnicos ininteligíveis à população de modo geral, em conformidade com o Princípio da Transparência, preconizado pela LGPD (RAPÔSO, 2019).

Posteriormente as etapas de consentimento, autenticação e confirmação, as informações cadastrais e transacionais do cliente, de até um ano, poderão ser compartilhadas de maneira gratuita em ambiente digital seguro e supervisionado pelo BC, por meio de API, que se trata de uma gama de padrões que admite que duas plataformas com programações dessemelhantes se comuniquem (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

Deste modo, pode-se dizer que a automatização do procedimento de compartilhamento assegura uma maior eficácia e segurança nas operações, ao grau em que permite transferência de dados sem que exista necessidade de controle manual ou migração do banco de dados para novos softwares (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Além do mais, as instituições financeiras participantes precisarão ter programas de governança pujantes, e aproveitar padrões técnicos críveis para avaliar que haja uma segurança dos dados individuais dos clientes, confirmando os princípios da segurança e da prevenção, adotando ações de prevenção eficientes para precaver estragos, o que mais uma vez, se encontra bem alinhado com a LGPD, que demanda um programa de governança em proteção de dados altamente estruturado, que compreenda a gestão do consentimento, monitoração da correta utilização do objetivo, atendimento ao pedido de revogação, entre demais direitos dos titulares augurados na LGPD (PEREIRA, 2019).

Observa-se que a iniciativa do BC reafirma que o titular é, certamente, o dono de seus dados, evidenciando visivelmente que a LGPD não se trata de um fato isolado, porém sim, é parte da afirmação de uma nova era de privacidade, onde precisa-se considerar a proteção de dados desde a concepção do projeto, e, por padrão, de todo produto ou serviço que abranja o tratamento de dados individuais (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

Com o exposto até aqui, sabe-se que o cliente agora trata-se do dono dos seus dados, e não a instituição financeira. Esta é exatamente a proposta do Open

Banking, responsável por admitir que o usuário seja o ator principal no controle e autorização do acesso das instituições financeiras às suas informações individuais (PEREIRA, 2019).

Seguindo a convergência do Pix e do estímulo à competitividade no sistema financeiro inclusos na agenda do BC, o modelo de Open Banking procura expandir as ofertas de produtos e serviços bancários por menores custos. Todavia, o maior desafio trata-se de criar os meios apropriados para a coleta e a gestão do consentimento para o tratamento de dados individuais (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

O Open Banking trata-se da direção para expandir as ofertas de produtos e serviços financeiros por menores valores, promovendo assim uma espécie de competição mais saudável entre as grandes instituições bancárias e as fintechs. Entretanto, neste panorama, o amplo desafio será o de conceber os procedimentos apropriados para a coleta e gestão do consentimento do cliente para participar deste novo modelo, bem como do tratamento destes dados individuais, levando em consideração a LGPD (RAPÔSO, 2019).

Neste modelo proposto pelo BC, as instituições financeiras serão forçadas a participar do Open Banking. Assim, os grandes bancos atuantes no Brasil terão participação compulsória, desde que o cliente autorize o compartilhamento dos dados. Já as demais instituições, como empresas de pagamento e fintechs, terão participação voluntária e deverão também compartilhar os dados de seus clientes para os seus concorrentes (PEREIRA, 2019).

Este panorama beneficia uma prática importante do Open Banking, que é a reciprocidade, levando em consideração que todas as organizações aderentes possuem o direito de receber dados de seus concorrentes e o dever de compartilhá-los, desde que exista a devida anuência por parte dos usuários (LEMOS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Como decorrência, tem-se o aumento da livre concorrência e beneficiamento do maior interessado – o consumidor – que terá em suas mãos a opção sobre o compartilhamento dos seus dados, que será de forma digital e feito dentro de um ambiente seguro e supervisionado pelo BC. Este procedimento se encontra em conformidade com a LGPD, seguindo um fluxo padrão de aquiescência pelo cliente semelhante ao do acesso à instituição por meio do aplicativo ou Internet Banking através de reconhecimento facial, biometria ou senha (RAPÔSO, 2019).

Sendo assim, de modo prático, a ideia é a seguinte: caso o cliente almeje que o banco A, no qual ele possui uma conta aberta, compartilhe os dados dele com a fintech B, precisará ele requerer o compartilhamento ao B, que, por sua vez, irá comunicar o A sobre o requerimento. Realizado isto, o banco irá confirmar com o cliente se ele verdadeiramente requereu a liberação e irá coletar seu consentimento para concretizar sua transmissão (PEREIRA, 2019).

Neste contexto, pelo fato de o Open Banking possuir como premissa a aquiescência, uma das bases legais da LGPD, o cliente pode vir a qualquer ocasião admitir o compartilhamento através de autorização, bem como revogá-lo. Mas, compete aqui lembrar que esta aceitação é característica, portanto, o cliente está admitindo somente que alguns dados sejam partilhados com um banco terceiro, não sendo aplicável de maneira comum a todos os dados ou a todas as instituições. Portanto, para compartilhar estas informações com uma outra instituição, será imprescindível a coleta de um novo consentimento do titular. Isto constitui que as instituições receptoras dos dados terão a função de controladoras diante da LGPD (LEMONS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

Sendo assim, a verificada instituição necessitará controlar de maneira clara o procedimento de armazenamento deste dado, além de ter um atendimento eficiente e prático para titulares que revogaram a sua aquiescência ou requereram casuais explicações sobre o tratamento de suas informações. Além do mais, o uso de sistemas CRM, dentro outras ferramentas de gestão, pode vir a facilitar a concretização deste novo processo (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

A concepção de registros que recomendem a maneira de coleta destes dados individuais e onde estão armazenados, trata-se de uma obrigação legal que conjectura a importância da transparência da instituição financeira. A instituição igualmente necessitará possuir uma política de retenção de informações que observe os requisitos legais para guardá-los. Neste caso, a aquiescência será a base legal para relevar o arquivamento de verificado dado até sua invalidação ou expiração (RAPÔSO, 2019).

Portanto, o tratamento de dados individuais trata-se de um critério fundamental a ser considerado por uma instituição financeira ao assentir ao Open Banking. Diante disto, novos procedimentos e demandas serão criadas juntamente com esta inovação do mercado financeiro, bem como o desenvolvimento de soluções que precisarão seguir a deferência à privacidade e à proteção de dados

individuais (LEMONS; ADAMI; SUNDFELD, 2018).

3.7 Open banking versus open finance

Em termos simples, o Open Finance é a próxima etapa na jornada do Open Banking. Dados financeiros como hipotecas, poupanças, pensões, seguro e crédito ao consumidor – basicamente toda a via financeira de um indivíduo – podem ser abertos para APIs de terceiros confiáveis, caso a pessoa concorde. O Open Banking já permite que sites e aplicativos regulamentados acessem dados de transações de contas bancárias e serviços de pagamento para que se possa mover, gerenciar e fazer mais com o dinheiro (FARHI; PRATES, 2018).

O objetivo final do Open Finance é melhorar a saúde financeira impulsionada pela inovação e competição de mercado. Uma vez implementado, o Open Finance permitirá, por exemplo, o desenvolvimento de painéis financeiros, reunindo dados do cliente, tais como investimentos, economias e fluxo de caixa, tudo em um único lugar (MARQUES, 2019).

Ao compartilhar dados financeiros com terceiros confiáveis, os clientes podem receber produtos e serviços personalizados que representam um negócio melhor. Trocas e renovações automatizadas combinadas com serviços de consultoria e suporte financeiro também estão no topo da agenda do Open Finance, juntamente com avaliações precisas de capacidade de crédito (FARHI; PRATES, 2018).

O Open Finance trata-se da expansão do Open Banking, um novo sistema que vem sendo implantado para admitir que consumidores determinem como aproveitar seus dados para conseguir mais vantagens em produtos financeiros. Open Finance pode ser visto como a evolução do Open Banking, envolvendo o compartilhamento de dados além de informações bancárias (MARQUES, 2019).

Com a implantação do Open Finance, demais instituições financeiras além de bancos e fintechs, poderão ser integradas ao sistema, como casas de câmbio e fundos de investimento. Assim sendo, será admissível conseguir ofertas melhores em diferentes tipos de produtos ofertados pelo mercado financeiro (FARHI; PRATES, 2018).

O Open Finance irá substituir, futuramente, o Open Banking. O Open Finance possui a mesma definição e objetivos do Open Banking, entretanto, será o progresso do modelo que já vem sendo implantado desde fevereiro do ano de 2021. Inicialmente, o nome do sistema é Open Banking, pois abrange o compartilhamento de dados bancários, focados em produtos de bancos e fintechs (ROJAS;

MEDEIROS, 2021).

Futuramente, será admissível compartilhar dados de demais corporações, tais como corretoras de seguro e plataformas de investimentos, envolvendo, assim, boa parte do sistema financeiro. Para implantar o sistema no Brasil, o BC escolheu por dividir em fases a aquiescência de compartilhamento por categoria de dados. Ou seja, inicialmente, poderão ser compartilhados dados cadastrais, tais como nome, Registro Geral (RG) e Cadastro de Pessoa Física (CPF) (MARQUES, 2019).

Posteriormente, serão permitidos dados transacionais da conta (saldo, extrato) e dados transacionais de cartão de crédito (fatura, limite). Em outra frase, será admissível compartilhar dados de operações de crédito (taxas, juros). E finalmente, quando o Open Banking advir a se chamar Open Finance, demais instituições do sistema financeiro, além de bancos e fintechs, poderão ser interligadas (ROJAS; MEDEIROS, 2021).

3.8 O open banking no Brasil

Frente ao contexto de evolução apresentado aqui anteriormente, o CMN e o BC publicaram a Resolução Conjunta nº 1, que dispõe sobre a implantação do Open Banking. A Resolução Conjunta prevê a implantação do Open Banking, sistema padronizado de compartilhamento de dados e serviços por meio da abertura e integração de sistemas de instituições financeiras, instituições de pagamento e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC (BRASIL, 2020).

A iniciativa conjunta dos órgãos prevê os princípios básicos do Open Banking no Brasil, a saber: o incentivo à inovação; a promoção da concorrência; a promoção da cidadania financeira; e o aumento da eficiência do Sistema Financeiro Nacional (SNF) e do Sistema de Pagamentos Brasileiro (SPB) (FORTUNATO, 2021).

A divulgação de dados ou serviços relativos a clientes entre instituições só pode ser efetuada mediante manifestação de vontade livre, informada, prévia e inequívoca, por via eletrônica, mediante a qual o cliente se compromete a partilhar os seus dados pessoais ou serviços para fins específicos, em linha com as diretrizes da LGPD, sendo compartilhados com as demais instituições participantes do Open Banking, sem a necessidade de celebração de contrato para tal fim (OLIVEIRA, 2018).

Além disso, conforme bem explica Oliveira (2018, p. 25), tem-se que os dados também “podem ser compartilhados, com o consentimento expresso e revogável do cliente, com instituições não reguladas pelo BC por meio de acordos de parceria

específicos”.

Neste contexto, as instituições terão que cumprir uma série de diretrizes para garantir a proteção dos dados dos consumidores anuentes, incluindo a criação de mecanismos de monitoramento do compartilhamento de dados e responsabilização da instituição e de seus gestores, proporcionando segurança aos clientes (MACIEL, 2019).

Quanto às instituições participantes, no caso de compartilhamento de dados, é obrigatória a participação de instituições enquadradas nos segmentos S1 e S2 (segmentação de instituições financeiras⁷), que incluem: bancos múltiplos, bancos comerciais, bancos de investimento, bancos de câmbio; caixas econômicas e outras instituições de porte igual ou superior a 1% do Produto Interno Bruto (PIB) brasileiro; ou exercer atividade internacional relevante, independentemente de seu porte. Vale lembrar que todas as instituições autorizadas a funcionar pelo BC podem participar do Open Banking de forma voluntária (NASCIMENTO, 2018).

No caso de compartilhamento de serviços de iniciação de transações de pagamento, a participação é obrigatória para qualquer instituição titular de contas de depósito, poupança e/ou conta de pagamento pré-paga, bem como para instituições que iniciem transações de pagamento (MACIEL, 2019).

No caso de compartilhamento de serviço de encaminhamento de propostas de crédito, todas as instituições autorizadas a funcionar pelo BC que tenham celebrado contrato de correspondente bancário no Brasil com o objetivo de fornecer produtos e serviços sob responsabilidade da instituição contratante aos seus clientes e usuários, conforme Resolução 3.954/2011, também devem participar do Open Banking (OLIVEIRA, 2018).

De acordo com Maciel (2019, p. 35), por meio da implementação em fases:

O Conselho Monetário Nacional (CMN), por meio do Banco Central do Brasil, publicou hoje, no Diário Oficial da União, a Resolução nº 4553, segmentando por porte e atividade internacional todas as instituições financeiras do país. A intenção do Banco é adotar, no futuro, uma regulação prudencial e medidas de fiscalização de acordo com o perfil das mais de 1,5 mil instituições financeiras que atuam no Brasil.

O cronograma do Open Banking foi planejado para início em trinta de novembro de 2020 e conclusão em outubro de 2021”. A implementação foi dividida nas seguintes fases apresentadas no Quadro 2:

Quadro 2. Implementação em fases do Open Banking no Brasil.

Fases	Descrição
1ª fase – 30/11/2020	Acesso público a dados relativos a produtos, serviços e canais de atendimento das instituições participantes, bem como serviços relacionados com contas de depósito à vista ou poupança, contas de pagamento ou operações de crédito.
2ª fase – 31/05/2021	Compartilhamento de informações referentes a cadastro de clientes e seus representantes entre as instituições que estão participando, bem como os dados transacionais de produtos e serviços relacionados à 1ª fase.
3ª fase – 30/08/2021	Partilha do serviço de iniciação de operações de pagamento e envio de proposta de operação de crédito entre as instituições financeiras participantes, e, neste último caso, com correspondentes bancários contratados para o efeito.
4ª fase – 25/10/2021	Ampliação do escopo de dados para cobertura de câmbio, investimentos e transações de seguros, bem como serviços de credenciamento em esquemas de pagamento, previdência complementar aberta e contas salariais, tanto em dados transacionais acessíveis ao público quanto compartilhados entre instituições participantes.

Fonte: Baseado em Maciel (2019).

Deste modo, analisando o Quadro 2, pode-se dizer que a implementação de todas as fases irá reduzir os custos de risco em um mercado atormentado pela assimetria de informação. Portanto, os consumidores, cuja história financeira teve pouca visibilidade, especialmente os jovens, terão acesso a melhores produtos financeiros.

Então, gradualmente, conforme os bancos e fintechs atualizam seus modelos de risco, as taxas ficarão mais justas para cada indivíduo e mais baixas devido ao aumento da concorrência. Em outras palavras, os brasileiros terão autonomia para serem verdadeiros donos de seus dados e se beneficiarão na busca de serviços financeiros personalizados que realmente atendam às suas necessidades (EHRENTAUD, 2020).

A segurança, é claro, é uma grande preocupação. A privacidade e a proteção de dados e informações em serviços compartilhados estão entre os pilares do Open Banking no Brasil para garantir a segurança e uma boa experiência do cliente.

Ao estar bem informado e com a certeza de que os dados estão protegidos, o usuário pode tomar uma decisão sobre o compartilhamento e a utilização de seus

dados pessoais. Além disso, o BC estabelece requisitos obrigatórios, o que garante a responsabilidade das instituições participantes pela segurança e sigilo dos dados (MACIEL, 2019).

Para quem imagina que o brasileiro não vai adotar o Open Banking e se limitar a um único banco, uma pesquisa realizada pela Quanto (plataforma pioneira de Open Banking no Brasil) em parceria com a Constellation, aponta que a tendência entre os usuários de smartphones no Brasil é manter várias contas bancárias – com os jovens priorizando fintechs no dia a dia. No total, dezesseis instituições brasileiras foram citadas pelos respondentes da pesquisa supracitada, incluindo os cinco maiores bancos do país (FORTUNATO, 2021).

Mais do que possibilitar o compartilhamento de dados, o Open Banking abre caminho para um relacionamento diferenciado com os bancos. Com isso, não será necessário ir a uma agência, ou mesmo abrir o aplicativo do banco para financiar uma compra ou obter um empréstimo. Isto exigirá adaptação de todo o mercado e ainda não está claro se serão os bancos ou as fintechs que vão tirar o máximo proveito do Open Banking. A única certeza é que o consumidor brasileiro será quem mais se beneficiará (OLIVEIRA, 2018).

No Brasil, observa-se que determinadas instituições financeiras vêm desenvolvendo, através de iniciativa própria, o compartilhamento de dados com parceiros comerciais, perante a autorização do cliente. Assim, basicamente, a concepção de estratégias de Open Banking pode vir a auxiliar os atuais e os novos players do mercado para avaliação de como e quando os negócios podem se tornar parte do ecossistema de Open Banking (NASCIMENTO, 2018).

O open banking: ganho de vantagem competitiva empresarial

A introdução do Open Banking dará aos clientes dos bancos um controle sem precedentes sobre seus dados pessoais e quem pode usá-los. Em 2018, em determinados países, à medida que o Open Banking se tornou uma nova norma, os clientes tiveram a opção de conceder permissão para compartilhar os dados das transações de sua conta ou efetuar pagamentos por meio de outras empresas (ROHAN, 2017).

As novas regras agora exigem que os bancos, empresas de cartão de crédito e outras instituições financeiras permitam que os clientes compartilhem esses dados com segurança com provedores terceirizados, incluindo fintechs, que cumprem certos requisitos regulamentares (FORTUNATO, 2021).

Deste modo, apoiando a troca de todos esses dados financeiros, está um conjunto de regras de programação de computador chamadas APIs, que garantirão que esses novos serviços financeiros possam "conversar" uns com os outros facilmente (TSANG, 2019).

À medida que o compartilhamento de informações é incentivado, a expectativa é que os dados bancários possam ser utilizados pelas fintechs para criar novos produtos financeiros – como plataformas de financiamento, serviços de pagamento de fornecedores, verificações de crédito ou seguros – com preços mais competitivos ou mais adequados às necessidades dos clientes (DIAMOND, 2019).

O acesso aos dados financeiros de uma pessoa ou empresa também deve reduzir significativamente o tempo que leva para os serviços financeiros serem configurados; por exemplo, os provedores podem aprovar empréstimos com muito mais rapidez, bem como vincular informações transacionais a software de contabilidade. Mas, o impacto dessas mudanças pode ir ainda mais longe do que isso. O Open Banking é uma grande oportunidade para todos os tipos de empresas de tecnologia apresentarem produtos e serviços nunca antes imaginados (EHRENTAUD, 2020).

É difícil prever exatamente o que a revolução do Open Banking trará, pois, é provável que haja muitas oportunidades para criar novos serviços. A legislação criou uma nova base para o que é possível, e cabe aos inovadores do mercado estabelecer a arte do possível (ROHAN, 2017).

E não são apenas os serviços financeiros que podem usar esses dados para melhorar os serviços. Com as informações agora mais disponíveis do que nunca, pode-se ver outras indústrias procurando utilizar esses dados para melhorar seus serviços e ofertas para os clientes (FORTUNATO, 2021).

Nos últimos anos, já se observa as introduções de APIs mudarem a cara do setor de viagens. Neste contexto, imagina-se como uma tecnologia semelhante e uma fonte de dados maior poderiam impactar o escopo dos setores tradicionais – de supermercados e varejistas online a empresas de lazer e seguradoras (TSANG, 2019).

As mudanças também devem ser um incentivo para sites de comparação de preços, com a combinação de dados abertos de clientes e produtos financeiros fornecendo uma avaliação muito mais fácil de produtos complexos. Isso pode levar a uma série de novas fintechs construídas em um modelo de site de comparação que

pesa os méritos de diferentes tipos de conta – uma ferramenta poderosa para os clientes (DIAMOND, 2019).

Assim, uma coisa é certa: os primeiros a adotar o Open Banking com mais sucesso serão aqueles que puderem se comunicar melhor com os indivíduos sobre os benefícios do compartilhamento de dados pessoais. Além disso, eles precisarão integrar esta mensagem com uma ótima experiência do cliente, se esperarem uma aceitação em massa (ROHAN, 2017).

As mudanças no Open Banking são tão potencialmente radicais que a velocidade de aceitação é difícil de prever. Mas, se a explosão no uso das mídias sociais é um indicativo, os clientes podem vir a ver o compartilhamento de suas informações financeiras como a norma, à medida que se tornam mais confortáveis e informados sobre os benefícios (FORTUNATO, 2021).

Com a permissão dos clientes, já se analisa a melhor forma de usar esses desenvolvimentos tecnológicos para melhorar os produtos e serviços oferecidos. Um desses desenvolvimentos é o SmartBusiness Dashboard, que usa tecnologia API para trazer os aplicativos de negócios favoritos de uma empresa em um único painel. Em um Mundo em rápida mudança, é importante abraçar a competição e a inovação que o Open Banking trará (TSANG, 2019).

O Open Banking oferece aos bancos a oportunidade de se manterem à frente da concorrência, permitindo que explorem acordos de compartilhamento de dados com fintechs e outras instituições de serviços não financeiros. Além do mais, o modelo permite que os bancos sejam futuristas, permitindo que entendam tanto as leis de privacidade de dados existentes quanto as prováveis mudanças de que precisam para se adaptar para uma melhor experiência do cliente, assim, tornando a tomada de decisão previdente e perspicaz (ROHAN, 2017).

As APIs de Open Banking auxiliam os bancos a aumentar seu apelo como entidade, permitindo-lhes atender às demandas em constante mudança de clientes existentes e em potencial. Para Fortunato (2021, p. 47), “ser centrado no cliente é a chave”. Com a fusão de bancos e fintechs, por meio de tecnologia Open Source, juntos, podem oferecer aos clientes um serviço ou produto holístico, capaz de aumentar a satisfação do cliente, a fidelização e, certamente, a receita.

Entre as maneiras como o Open Banking pode beneficiar especificamente o setor de fintechs, incluem-se a oportunidade de atender às expectativas do cliente; e oportunidade de estender a oferta de serviços para um melhor envolvimento e

retenção do cliente (TSANG, 2019).

Deste modo, não há como negar o fato de que o uso de fintechs aumentou significativamente nos últimos anos, com um número crescente de players no mercado adotando esta tecnologia robusta para oferecer melhores serviços. No entanto, ainda há muito espaço para crescer e prosperar (DIAMOND, 2019).

Com o Open Banking carregando o potencial de mudar a forma como se faz transações bancárias, a necessidade da hora é usar a tecnologia de forma consciente, além de manter a confiança do consumidor intacta, tomando as medidas necessárias antes de autorizar terceiros a acessar os dados do cliente (GAMBLIN; JONES; WILLIAMS, 2018).

O rápido desenvolvimento de novas tecnologias tem sido, em última análise, o resultado de marcas fintech que procuram entrar no mercado com novos produtos e serviços – e fazem o seu melhor para atingir e interagir ativamente com clientes potenciais (DIAMOND, 2019).

De acordo com Fortunato (2021, p. 48), “com uma quantia estonteante de US\$ 90 trilhões, o setor bancário global é um mercado enorme que qualquer empresa de tecnologia deveria se animar com a perspectiva de poder entrar”. No entanto, apesar das enormes oportunidades que o banco oferece, dada a taxa historicamente lenta de mudança dentro do setor, juntamente com as mudanças regulatórias e de governança – a barreira não era tão alta quanto em setores como varejo, por exemplo.

Portanto, é exatamente assim que as empresas menores de fintechs têm sido capazes de inovar tão rapidamente – e ambas buscam e obtêm financiamento para expansão futura. Para empresas como essas, almejar serviços bancários abertos no setor financeiro pode, de certa forma, ser visto como uma estratégia de crescimento altamente eficaz e lucrativa.

Devido às mudanças nas atitudes dos clientes, o Open Banking deu às empresas de tecnologia uma rara oportunidade de trabalhar mais diretamente com os bancos também. Ver a demanda dos clientes por mais controle fez com que muitos bancos estabelecidos mergulhassem no mercado de tecnologia – o que significa que as próprias empresas de tecnologia estão oferecendo orientação sobre como preparar suas soluções para o futuro (TSANG, 2019).

Embora a pandemia sem dúvida tenha tido algum impacto sobre o interesse mais amplo em fintech, o setor bancário é um mercado que deve continuar ao longo

de uma trajetória de crescimento estável – e, portanto, deve ser visto como um setor estável para as empresas de tecnologia entrarem e fazerem negócios (FORTUNATO, 2021).

Embora possa parecer que os bancos existentes receberam um tratamento injusto em tudo isso, o fato é que muitos aceitaram muito bem por muito tempo. O aumento da competição não é ruim, e, embora suas mãos tenham sido forçadas até certo ponto, eles agora têm uma oportunidade única de entender verdadeiramente as necessidades de seus clientes e criar um relacionamento mais significativo com eles – com base em suas preferências (EHRENTAUD, 2020).

Os bancos entendem que, se desejam permanecer como guardiões, precisam atrair as novas gerações de usuários. E, segundo Maciel (2019, p. 51), “eles podem fazer isso desenvolvendo sua própria tecnologia proprietária internamente com uma equipe de desenvolvimento dedicada”.

Sendo assim, entende-se que nutrir uma cultura de inovação dentro da organização, fazer melhor uso de dados e buscar promover novos relacionamentos fora do setor bancário relativamente fechado, pode vir a fornecer novas oportunidades para os bancos prosperarem em um Mundo digital. Em última análise, por meio de maior colaboração, os bancos e seus parceiros de tecnologia podem usar seus maiores ativos para impulsionar a inovação de uma forma que beneficie a eles e ao usuário final.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve por objetivo analisar o desenvolvimento do Open Banking, abordando a temática da regulação financeira e concorrência frente as atuais inovações tecnológicas com vistas a ganho de vantagem competitiva. Desta maneira, concluiu-se que, frente ao panorama competitivo atual, o setor bancário irá encarar nos próximos anos um grande desafio concorrencial. No entanto, este novo cenário de aumento da concorrência será assinalado por especificidades que o diferenciam de períodos antecedentes. Como ganho de vantagem competitiva, constatou-se que o Open Banking poderá proporcionar melhor mitigação de fraude e gerenciamento de risco, aumento das capacidades de gestão de liquidez, além de permitir que os gestores bancários conduzam com mais velocidade e eficiência os processos das equipes. E também, poderá fazer com que os membros de equipes – que antes se dedicavam a processos manuais, como lidar com a transferência de informações entre diferentes sistemas ou aguardar a chegada de extrato – sejam

alocados em projetos mais estratégicos.

Portanto, com tais constatações, percebe-se que as atuais inovações tecnológicas podem mudar o panorama do setor bancário, isto por conta de sua convergência de transformar os serviços bancários em uma economia de plataforma que, em razão de suas economias de rede, alongam para uma maior concentração que, a mais longo prazo, podem vir a fragilizar a estabilidade financeira.

Portanto, ao oposto do que aconteceu no passado, é admissível que se enxergue a regulação financeira agindo no sentido de impedir uma concentração demasiada das atividades bancárias em uma única plataforma e de promover a entrada de novos concorrentes através da diminuição de barreiras de entrada e do crescimento do compartilhamento de dados.

Foi possível notar que o modelo de Open Banking seguido pelo Brasil gera uma maior competição intrassetorial, portanto, dentro do segmento bancário, entretanto, o resguarda de maneira relativa de possíveis competidores externos. A barreira de entrada para novos participantes no sistema igualmente é menor, trazendo inovação sucessiva.

Ademais, frente a este cenário, pode-se pensar na personalização de produtos, desenvolvimento de soluções nativas digitais e atendimento a demandas de nichos que antes eram esquecidos. Com isto, o maior beneficiário de todo o segmento é o usuário final, já que o compartilhamento se encontra fundamentado na posse dos dados bancários do titular dos dados, atribuindo absoluta autonomia e controle. Assim, para o consumidor, gera muitas vantagens, que vão da redução do custo do crédito à probabilidade de acesso a deferentes benefícios e soluções.

REFERÊNCIAS

BARBOSA, A., F. M. **O Problema das Instituições Bancárias Too Big To Fail na União Europeia e no Brasil: estudos comparativo e propositivo.** Revista da PGBC; Vol. 11, n. 2, Lisboa. Portugal, 2017.

BRASIL. Imprensa Nacional. Resolução conjunta nº 1, de 4 de maio de 2020. **Dispõe sobre a implementação do Sistema Financeiro Aberto (Open Banking).** 2020. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-conjunta-n-1-de-4-de-maio-de-2020-255165055>>. Acessado em 20 de outubro de 2021.

BRASIL. Presidência da República. Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018. **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).** Brasília, DF: 2018. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm>. Acessado em 20 de outubro de 2021.

CERVO, A. L; BERVIAN, P. A. **Metodologia Científica.** 5ª ed. São Paulo: Pearson Pratices Hall, 2004.

CRYPTO ID. **Fintech View apresenta pesquisa inédita sobre o perfil de clientes de bancos digitais.** 2018. Disponível em: <<https://cryptoid.com.br/banco-de-noticias/fintech-view-apresenta-pesquisa-inedita-sobre-o-perfil-de-clientes-de-bancos-digitais/>>. Acessado em 20 de outubro de 2021.

DIAMOND, S. **The future of banking in the platform economy.** Strategy & Leadership; n. 47, 2019.

EHRENTAUD, J. **Policy responses to fintech: a cross-country overview.** FSI Insights on policy implementation. Basileia, 2020.

FARHI, M; PRATES, D. M. **A Crise Financeira e a Evolução do Sistema Bancário.** Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – Ipea, Brasília, 2018.

FORTUNATO, V. P. **Open banking: uma análise do modelo brasileiro, à luz da lei geral de proteção de dados.** Trabalho de Conclusão de Curso. Graduação em Direito – Escola de Direito e Administração Pública - EDAP. Brasília, 2021.

GAMBLIN, R; JONES, R; WILLIAMS, N. **IBM Z Integration Guide for Hybrid Cloud and the API Economy.** New York, NY: IBM Corporation, 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GOCARDLESS. **Scen scraping 101: Who, What, Where, When?** The Open Banking Hub, 2017.

GONÇALVES, N. M. B. **O futuro da comunicação no setor bancária: os desafios do modelo da agência digital.** Dissertação de Mestrado – Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas da Fundação Getúlio Vargas. Rio de Janeiro, 2016.

LEMOS, R; ADAMI, M. P.; SUNDFELD, P. **Proteção de dados na Administração Pública**. Jota, 2018.

LIMA, T. C. S; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. **Rev. Katál. Florianópolis**, v. 10, 2007.

MACIEL, R. F. Manual prático sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/18). Goiânia: **RM Digital Education**, 2019.

MANKIW, G. **Princípios de microeconomia**. São Paulo: Cengage Learning, 2016.

MARQUES, F. B. **Bancos digitais x bancos tradicionais: uma análise das implicações causadas pelos bancos digitais no mercado bancário brasileiro**. Dissertação de Mestrado em gestão organizacional – Universidade Federal De Uberlândia. Uberlândia, 2019.

NASCIMENTO, J. **Como o Banco Central regulamentou o Open Banking em 2006, ainda que parcialmente**. Contabilidade na TV. Blumenau, 2018.

OLIVEIRA, C. A. **Open Banking: um caminho sem volta**. Computer World, [S.l.], 2018.

PEREIRA, R. C. Segurança da Informação: A ISO 27.001 como Ferramenta de Controle para LGPD. Belém-PA. **Revista de Tecnologia da Informação e Comunicação da Faculdade Estácio do Pará**; vol. 2, n. 3, 2019.

POLINIZE. **Estudo “Banco Digital 2019” ouviu mais de mil internautas para entender como eles se relacionam e como avaliam o uso dos bancos de maneira geral e dos neobanks em particular, além de detectar tendências**. 2019. Disponível em: <<https://polinize.com/pesquisa-revela-relacao-das-pessoas-com-bancos-digitais/>>. Acessado em 20 de outubro de 2021.

RAPÔSO, C. F. L. LGPD-Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em Tecnologia da Informação: Revisão Sistemática. **RACE-Revista de Administração do Cesmac**; vol. 4, 2019.

ROBERTS, B. **Open Banking: The UK experience**. Apresentação em Taipei, Taiwan, 2019.

ROHAN, P. **Open Banking Strategy Formation**. Los Angeles, CA: Create Space, 2017.

ROJAS, A. T; MEDEIROS, J. K. Avaliação da adequação de Instituto Federal à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. **Revista Eletrônica Argentina-Brasil de Tecnologias da Informação e da Comunicação**; vol. 1, n. 13, 2021.

SINGH, S. **Open Banking: the race to deliver banking as a service**. Oracle, Los Angeles, CA, 2019.

SOARES, M. E. **Adoção do mobile Banking no Distrito Federal: uma abordagem integradora em um contexto de educação financeira.** Dissertação de Mestrado em Administração – Faculdade Alves Farias. Goiânia, 2015.

SOUZA, E. A. P. **O que é Open Banking e quais seus impactos.** Crypto ID. São Paulo; vol. 13, 2017.

SOUZA, T. V. de. **A proteção de dados pessoais como direito fundamental e a [in]civildade do uso de cookies.** 2018.

TSANG, C. Y. From industry sandbox to supervisory control box: rethinking the role of regulators in the era of fintech. **Journal of Law. Technology and Policy**; vol. 10, 2019.