

**19º CMEP**  
CONGRESSO DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

**abecs** 55  
anos

## PAGAMENTOS INTELIGENTES E SUAS INFRAESTRUTURAS

Rogério Panca | Sócio da Oliver Wyman

**OLIVER WYMAN**  
A MARSH BUSINESS

15 de abril de 2025

# POR DÉCADAS, O ARRANJO DE CARTÃO TEM SIDO UM DOS PRINCIPAIS MEIOS NO P2B, PASSANDO POR EVOLUÇÕES GRADUAIS E RELEVANTES, APRIMORANDO SUA CONVENIÊNCIA

## Números do mercado local de cartões

**R\$ 4,5 TRI** (+10,1% YOY)

Em valor transacionado em 2025

**48 BI** (+5,4% yoy)

Em número de transações em 2025

**AUMENTO DE 2X**

No número de transações de 2025 vs. 2020

## Inovações no mercado de cartões

Não exaustivo



Cartão com chip



Click-to-Pay



Carteiras digitais



Card-on-file



Tap-to-Pay



Cartões virtuais



Tokenização dos dados de cartões



Pagamento por aproximação

# MUDANÇAS DO CONSUMIDOR, NOVAS TECNOLOGIAS E UMA AGENDA DE COMPETIÇÃO DO REGULADOR CRIAM O ESPAÇO PARA O BRASIL SER LABORATÓRIO DE INOVAÇÃO DO SETOR



## Mudança no comportamento do consumidor

O **consumidor** está cada vez **mais digital**, buscando **conhecer e selecionar a melhor opção disponível** para suas necessidades e preferindo **soluções simples, imediatas e convenientes**



## Surgimento de novas tecnologias

**Novas tecnologias**, como processamento em nuvem e automação via IA, têm **surgido e impulsionado o mercado** a ser mais **eficiente, dinâmico e competitivo**



## Agenda de inovação e competição

O **regulador** vem implementando medidas que incentivam a competição e inovação, como a **criação das IPs<sup>1</sup>**, a abertura da adquirência, **Pix, Open Finance**, e impulsionam a **disrupção no mercado**



**BRASIL COMO  
LABORATÓRIO GLOBAL  
DE INOVAÇÃO EM  
MEIOS DE PAGAMENTO**

O negócio de pagamentos tem atingido sua plena digitalização, com o consumidor brasileiro sendo um grande adepto de novas tecnologias

1. Instituições de Pagamento. | Fonte: Cetic, Febraban, Banco Central do Brasil, Entrevistas da Oliver Wyman com especialistas, players do mercado e Análises Oliver Wyman

# O CONCEITO DE PAGAMENTOS INTELIGENTES TRAZ UMA VISÃO EXPANDIDA AO SETOR, JÁ ESTANDO PRESENTE LOCALMENTE E GANHANDO TRAÇÃO PARA ALÉM DE CARTÕES

Os pagamentos inteligentes representam uma evolução relevante para o setor...

Os **pagamentos inteligentes** incorporam **parametrização** e inteligência aos **fluxos transacionais**, viabilizando programabilidade e automação para **tornar as transações** mais rápidas, simples, seguras e eficientes

... sendo um conceito já existente há anos e que vem passando por modernizações...

*Exemplos de modernização dos pagamentos inteligentes*

Débito automático



Pix automático

Card-on-file



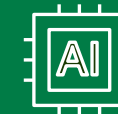
Tokenização de card-on-file

... alinhando-se cada vez mais às principais tendências de mercado

*Exemplos de tendências atuais em pagamentos*



Economia Instantânea



Agentic Commerce



Tokenização



Interoperabilidade

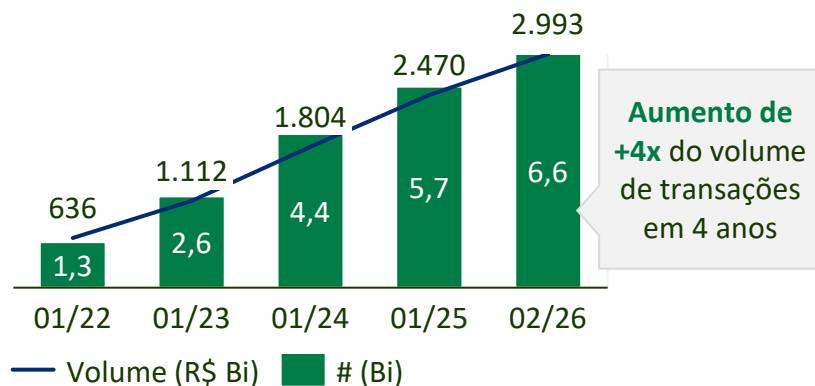
*Tendências a serem detalhadas a seguir*

# A ECONOMIA INSTANTÂNEA JÁ É REALIDADE NO BRASIL, IMPULSIONADA PELO PIX E SUAS FUNCIONALIDADES, ALÉM DA AGENDA DE OPEN FINANCE, QUE POTENCIALIZA O SEU VALOR

A adoção do Pix foi exponencial desde o seu lançamento, com avanços nos pagamentos P2B

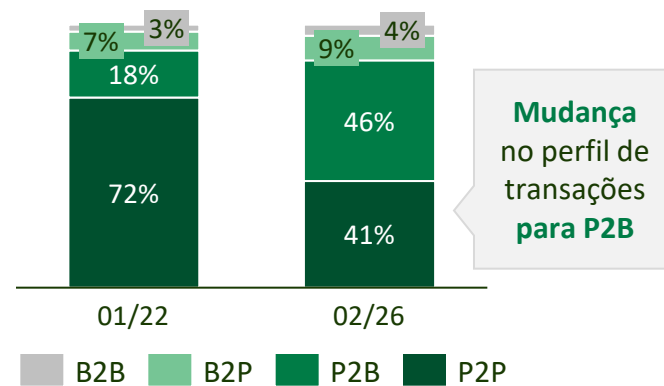
## Crescimento em transações Pix

Em volume e em # de transações, Jan/22 – Fev/26



## Transação Pix por tipo

% de total de transações Jan/22 – Fev/26<sup>1</sup>



Há um conjunto de fatores de sucesso para a alta adoção desse método de pagamento



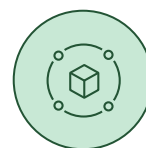
Gratuidade



Liquidação em tempo real



Padronização da jornada



Foco em casos de uso  
(p.ex.: Chaves, copia e cola, QR Code)

openfinance

Potencializa essa tendência ao **ampliar a programabilidade**, viabilizar **arranjos multi-bancários** e habilitar **novas funcionalidades**, incluindo:



Jornada sem redirecionamento



Transferências Inteligentes



Pix Automático via Open Finance



Pix Agendado via Open Finance

**A próxima fronteira da economia instantânea é a conexão estruturada/padronizada com o crédito**



# O AGENTIC COMMERCE ESTÁ REDEFININDO COMO AS PESSOAS BUSCAM INFORMAÇÕES, E VEM POSSIBILITANDO A DISRUPÇÃO NA JORNADA DE COMPRA DIGITAL DOS CONSUMIDORES

**\$847BN**

Compras executadas via IA no mercado de E-commerce previstas para 2029

**25%**

do tráfego de busca orgânica é previsto para migrar para chatbots de IA até 2026

O *Agentic commerce* está mudando a forma como buscamos e aprendemos

**65%** das buscas no Google agora terminam sem um clique porque a resposta foi dada na seção de visão geral da IA

## Agentic AI nas notícias...

### Brasileiro usa mais chatbots do que média mundial, mostra pesquisa do Google

- 71% dos adultos conectados no país dizem ter recorrido a robôs, contra 62% da média global
- Ferramenta é usada, principalmente, para aprender algo novo e como auxílio no trabalho

CMO TODAY

### AI Has Upended the Search Game. Marketers Are Scrambling to Catch Up.

Websites will soon serve primarily as data sources for AI platforms, not destinations for humans, Mailchimp predicts

TECHNOLOGY | COVER

### Google Search Is Fading. The Whole Internet Is at Risk.

The lifeblood of the internet is drying up. What the decline of search means for users, companies, and stocks.

### IA vai decidir o que você vai comprar e revolucionar indústria de pagamentos

Consumidores poderão criar 'robôs' capazes de fazer pesquisas de preços e executar transações de forma automática



# O AGENTIC COMMERCE REDEFINIRÁ COMO PESSOAS INTERAGEM E TOMAM DECISÕES DE COMPRAS, DESDE A CRIAÇÃO DE DEMANDA ATÉ A EFETIVAÇÃO DA TRANSAÇÃO



**Demandar**



**Pesquisar**



**Avaliar**



**Agir/transacionar**

## Hoje

Fluxos orientados pelo **indivíduo**

**Indivíduos** criam demanda com base em necessidades, preferências e influências externas

**Indivíduos** pesquisam dentro e entre empresas (ex.: sites, aplicativos)

**Indivíduos** avaliam e escolhem o que melhor se encaixa em suas necessidades e preferências

**Indivíduos** tomam as medidas finais para concluir a ação / fornecer credenciais de pagamento

## Futuro

Fluxos orientados pelo **agente**

Indivíduos criam demanda, mas **o agente de IA prevê, amplifica e age sob** demanda usando sinais e dados

**Agentes de IA** realizam uma **buscas dentro e entre empresas** (ex.: sites, aplicativos) em nome do usuário

**Agentes de IA** apresentam **curadoria para o usuário escolher** e avaliar antes da ação/decisão final

**Agentes de IA** executam a ação final em nome do usuário para concluir o fluxo de trabalho



# DUAS FRENTES SE DESTACAM: CLIENT ACQUISITION, COM RECOMENDAÇÃO DE PRODUTOS; E BRANDED EXPERIENCE, COM FUNIL COMPLETO DE VENDAS DIRETAMENTE POR MEIO DE AI

## Client Acquisition

Agentes de IA **facilitam a aquisição de clientes**, através do **direcionamento** para o funil de venda de produtos e serviços

### Recomendação de produtos

O chat **recomenda a melhor opção** conforme o pedido do usuário e **sugere conexão direta** ao aplicativo do **Banco**

Ao optar pela conexão, o **formulário é pré-preenchido** com dados do perfil do chat

## Branded experience

Agentes de IA autônomos, ou semi, atuam para **descobrir, comparar, negociar e comprar** com mínima intervenção humana

### Estudo de caso

**Apps**

Experiências de **terceiros com marcas integradas** diretamente à IA

A IA chama o módulo da empresa para **pesquisar, comparar, reservar ou comprar**

**Checkout instantâneo**

Usuários podem **comprar dentro do ChatGPT** em lojistas integrados

Lojistas pagam **uma taxa** sobre compras concluídas

O grande salto será tornar os pagamentos cada vez mais programáveis e invisíveis

# A TOKENIZAÇÃO TEM SIDO CHAVE PARA INOVAÇÕES EM PAGAMENTOS, TRAZENDO MAIOR SEGURANÇA E MELHORA NA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

## Exemplos de frentes de uso de tokenização



### Cartões

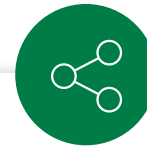
Substituição de **dados sensíveis** por tokens para autorizações e armazenamento



**Card-on-file tokenizado**



**Carteiras digitais**



### Open Finance

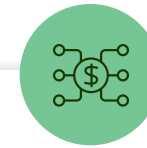
Tokens de **autorização/identidade** (OAuth/OpenID) para consentimento



**Pagamentos recorrentes**



**Troca de dados via Open Finance**



### Cripto

**Representação de ativos** para liquidação e novos meios de pagamento



**Stablecoins**



**Smart contracts**



# A INTEROPERABILIDADE JÁ É REALIDADE E BUSCA CONECTAR AS DIFERENTES INFRAESTRUTURAS, TORNANDO O PAGAMENTO CADA VEZ MAIS INVISÍVEL E EFICAZ

## INTEROPERABILIDADE NA PRÁTICA

Casos de uso atuais buscam viabilizar a **integração entre diferentes infraestruturas/arranjos**, visando aumentar a **fluidez de transações**



### Smart checkout

**Checkout combinando automaticamente diferentes meios de pagamento** no momento do pagamento da compra, aumentando a eficácia de aprovação



### Pix no crédito

Pagamento via **Pix sendo financiado por crédito (cartão ou CPC)** e convertido em parcelas para o pagador



### Pix + Open Finance

Funcionalidades permitindo maior **programabilidade de pagamentos** via trilho Pix (p.ex.: transferências inteligentes e jornada sem redirecionamento)

# PAGAMENTOS INTELIGENTES DEVEM SEMPRE SER ORIENTADOS PELOS 3 S's, GARANTINDO QUE A EXPERIÊNCIA DO “INVISÍVEL” SEJA SEGURA E CONFIÁVEL

Axioma dos “3 S's” do ecossistema de pagamentos



“

*A convergência da IA, tokenização, identidade digital, stablecoins e mais, não está simplesmente atualizando a forma como o dinheiro se move; está criando uma rede que pensa, aprende e protege em tempo real.*

*Ryan McInerney, CEO Visa*

”

Ainda que o setor evolua e integre infraestruturas, é fundamental **preservar e reforçar o pilar de segurança em todo o ecossistema**

“

A fronteira dos pagamentos avança,  
exigindo a adoção de uma visão holística  
dos diferentes arranjos e infraestruturas

”

OLIVER WYMAN  
A MARSH BUSINESS

# 19º CMEP

CONGRESSO DE MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

abecs

55  
anos