

Guia ABECS sobre a Indústria de Pagamentos
Sob o olhar do Banco Central

ADEQUAÇÃO E AUTORIZAÇÃO

03



Apresentação

À medida que o mercado de meios de pagamento no Brasil prepara-se para atender aos normativos emitidos pelo Banco Central conforme a lei nº 12.865/13, que regulamenta o setor, diversas questões surgem quanto às aplicações das novas regras.

Para atender às necessidades do mercado, a ABECS promoveu dois encontros entre a indústria de meios eletrônicos de pagamentos e o Banco Central do Brasil, e também produziu, em parceria com a Dom Consultoria e Gestão, Ernest Young, Ferres e Associados, RNC Serviços e Consultoria e Pinheiro Neto Advogados, a série de análises **Sob o olhar do Banco Central**, em três volumes, com esclarecimentos e pontos de atenção sobre cada uma das etapas para a adaptação ao novo ambiente.

Adequação aos requisitos do Banco Central

A série de três volumes da ABECS tem o objetivo de analisar o marco regulatório do setor de pagamentos e facilitar sua interpretação pelos associados à ABECS, que precisarão adequar seus negócios aos novos normativos.

O Volume I: Regulação e Desafios trata da tipificação de cada um dos participantes da cadeia de pagamentos, das primeiras implicações em termos de adequação e sugere um programa de adequação a essas normas. No Volume II: Plano de Negócios e Entrevista, são tratadas as principais etapas desse programa até a avaliação do BC. O Volume III, Ade-

quação e Autorização, conclui a série e nele são apresentadas as ações necessárias para que os requisitos de adequação possam ser cumpridos, e comenta sobre a inspeção pelo BC.

A melhor forma de abordar o atual cenário do mercado de pagamentos é vislumbrar o marco regulatório como uma oportunidade de repensar os processos internos e os modelos de governança da empresa, no intuito de aproveitar as mudanças exigidas para gerar melhorias e estabelecer vantagem competitiva em relação aos demais players do mercado.

Cada uma das próximas seções trata de um dos principais tópicos a

serem avaliados pelo BC durante a etapa de inspeção.

As Figuras 1 e 2 (*próxima página*) resumem as dimensões organizacionais nas quais recaem as exigências do BC para Instituidores de Arranjos de Pagamento (IA) e Instituições de Pagamento (IP), respectivamente.

Considerações gerais

O Banco Central exige que Instituidores de Arranjos disponham de mecanismos claros e eficazes para o monitoramento dos participantes do arranjo, depositando neles grande responsabilidade no combate a fraudes dos participantes.

Figura 1 - Requisitos para Instituidores de Arranjo de Pagamento

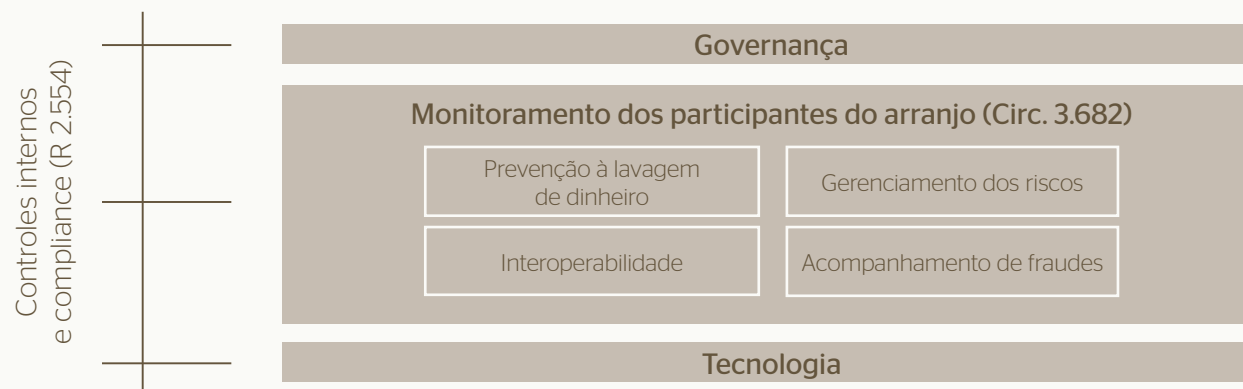


Figura 2 - Requisitos para Instituições de Pagamento



Já as Instituições de Pagamento devem atentar para as exigências acerca do uso da conta de pagamento, que incluem procedimentos para identificação dos usuários finais e por isso podem requerer grandes esforços para adequação cadastral da base atual de clientes.

As IPs também terão grande responsabilidade na identificação e controle dos seus riscos, atentando para a elaboração de planos de contingência com processos bem definidos para tratar de situações extremas.

Além disso, tanto as IPs como os IAs deverão adequar suas demonstrações financeiras ao Cosif (Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional).

Riscos

Para que haja adequação em relação a esse quesito, é necessária a implementação de uma estrutura organizacional de gerenciamento de riscos, segregada das áreas operacionais e da auditoria interna, que permita identificar, mensurar, monitorar e mitigar os riscos operacionais, de liquidez e de crédito da instituição. Cabe à área em questão a execução das estratégias aprovadas pela diretoria e/ou conselho de administração da empresa, mantendo suas informações de gerenciamento e de resultados documentadas e à disposição do BC.

Dentre as atribuições da área estão: criação e implantação de modelos de previsão e gerenciamento de

riscos, planos de contingência para situações de estresse, aplicações de cenários de testes, elaboração de relatórios periódicos, monitoramento de falhas, entre outros. Para tratar de cada um dos três tipos de riscos, é necessário implementar um conjunto específico de ações.

O sucesso das ações de gerenciamento de risco passa invariavelmente pela capacidade de compreender e modelar eficazmente as situações de risco, pois essa é uma etapa antecedente para o desenvolvimento de cenários compatíveis e a produção de relatórios abrangentes.

Uma janela de oportunidade se abre para as empresas que não enxergam a área de riscos da empresa

como uma mera exigência regulatória. Os profissionais da área devem ser cobrados para gerar percepções valiosas para as decisões estratégicas do negócio, fornecendo insumos para que as lacunas possam ser devidamente identificadas e reparadas. Deve-se usar as informações de risco até mesmo para identificar oportunidades de novos negócios.

Estruturação equivalente já vem ocorrendo no setor bancário ao longo dos últimos anos e sua atuação protegeu vários bancos de efeitos mais sérios durante a crise em 2008. No longo prazo, o setor de pagamentos também se beneficiará de tal medida, uma vez que a manifestação de um risco não identificado e não ge-

rido pode inviabilizar a operação de uma empresa, o que já justifica plenamente o investimento.

D) Risco Operacional

A prevenção de riscos operacionais envolve a mitigação de falhas de segurança na proteção dos dados dos clientes; de falhas na disponibilidade dos sistemas, acarretando interrupção de serviços e descumprimento de prazos; da incapacidade de identificar o usuário final e monitorar transações suspeitas; e da ocorrência de fraudes.

Além disso, deve ser possível identificar o usuário final e monitorar suas transações, identificando e classificando as que sejam de

alto risco, bem como rastreando-as e permitindo sua investigação caso sejam suspeitas.

Assim sendo, as instituições de pagamento deverão possuir uma estrutura de TI abrangente e eficaz, onde seja possível armazenar e processar uma grande quantidade de dados sobre os clientes e suas transações. O desenvolvimento de bons modelos para classificação do risco de “lavagem” associado a uma determinada transação é uma expectativa do BC e deve ser tratado com atenção. Espera-se que seja possível rastrear transações suspeitas para adequada comunicação às autoridades competentes.

A proteção dos dados dos usuários é outro item de relevância para o regulador. Mecanismos de proteção e monitoramento da segurança dos dados devem ser empregados, inclusive considerando a participação ativa dos clientes, via tratamento de suas reclamações sobre o tema.

Cabe ressaltar que, por sua definição, tanto IAs quanto todos os tipos de IPs naturalmente terão forte necessidade de gestão do risco operacional, e deverão portanto contar com estruturas adequadas de pessoas, governança, processos e ferramentas tecnológicas para isso.

II) Risco de Liquidez

Será necessário implementar uma estrutura com processos para identificação e controle dos riscos de liquidez, a fim de que a instituição seja capaz de honrar seus compromissos financeiros. Deve inclusive haver um plano de contingência para cenários de baixa liquidez, indicando fontes alternativas de liquidez a serem utilizadas nessas situações.

Uma vez que a gestão do risco de liquidez é especialmente importante para as IPs emissoras de moeda eletrônica, por manter consigo recursos dos usuários finais que deverão ser devolvidos em algum momento, para elas será preciso publicar um relatório anual evidenciando o resumo da estrutura de gerenciamento de riscos de liquidez da empresa.

III) Risco de Crédito

Uma parte importante da implementação da estrutura consiste em definir limites para operações sujeitas ao risco de crédito, a fim de que a exposição esteja compatível com a capacidade de pagamento do cliente. Deve ser também realizado o monitoramento dos riscos de crédito, acompanhado de um plano para recuperação de créditos capaz de reduzir eventuais perdas que a empresa venha a sofrer.

A gestão do risco de crédito é especialmente importante para IPs gestoras de contas de pagamento pós-pagas. Considerando-se o tamanho do custo da

inadimplência nas operações com cartão de crédito, por exemplo, entende-se o bom gerenciamento de riscos de crédito para essas empresas não somente como um requisito regulatório, mas como um item imprescindível ao negócio.

Assim sendo, é natural que boa parte das empresas já possua estruturas com essa característica, devendo apenas formalizá-la; as demais, por sua vez, certamente sentirão em pouco tempo os benefícios de tal estrutura, em muito superando seus custos.

Governança e patrimônio mínimo

As Instituições de Pagamento precisam documentar suas práticas de gestão de riscos em políticas que definam claramente papéis e responsabilidades de cada uma das áreas da empresa quanto à gestão de riscos. Essa política de governança deve ser revista anualmente e estar à disposição do Banco Central.

Quanto aos requisitos de patrimônio mínimo, as Instituições de Pagamento devem manter, permanentemente, patrimônio líquido ajustado pelas contas de resultado em valor correspondente a, no mínimo, 2% do valor médio mensal das transações de pagamento executadas pela instituição nos últimos 12 meses (ou o maior entre esse e o saldo das moedas eletrônicas emitidas diariamente, no caso de emissoras de moeda eletrônica).

Essa regra pode levar à necessidade de aumento de capital, por parte de algumas empresas a fim de viabilizar sua autorização, ou em um segundo momento, caso a empresa experimente forte crescimento. Em casos mais extremados, a fusão com empresas mais capitalizadas pode vir a ser uma alternativa para viabilizar o cumprimento dessa condição.

Ouvidoria

O componente organizacional de ouvidoria tem a atribuição de atuar como canal de comunicação entre as instituições de pagamento e seus clientes, inclusive na mediação de conflitos. Seu acesso deve ser gratuito, amplamente divulgado e disponibilizado através de contato telefônico.

As IPs (com algumas exceções) podem firmar convênio com a associação de classe a que sejam afiliadas para compartilhamento e utilização da ouvidoria mantida em uma dessas entidades, de forma a reduzir os custos de sua implantação. Essa possibilidade é especialmente importante para as empresas pequenas, que terão maior dificuldade em absorver custos resultantes do processo de adequação como um todo.

A ouvidoria é também uma forma de compreender melhor o cliente e entender seus pontos de insatisfação. A melhoria na qualidade dos produtos e serviços prestados é uma consequência natural de uma estrutura de ouvidoria bem executada no dia a dia. Assim, à medida que as

empresas, principalmente as maiores, desenvolvam a visão da ouvidorias e de outros canais de serviço como ativos estratégicos e diferenciadores do negócio, tenderão a adotar ouvidorias próprias.

COSIF

As instituições de pagamento devem passar a elaborar demonstrações contábeis de acordo com o Plano Contábil das Instituições do Sistema Financeiro Nacional (Cosif). É esperado que haja um custo e um esforço inicial para mudar todos os padrões anteriores e conseguir adaptar-se ao novo modelo. Entretanto, o desafio reside no fato de que há diferenças significativas entre os modelos contábeis, e, nos casos de empresas de controle estrangeiro, pode vir a ser necessário manter o modelo contábil atual para fins de reporte à matriz, gerando duplicidade de esforços.

Mesmo nesse caso, a mudança pode ser encarada como saudável, pois a padronização dos demonstrativos contábeis com o das instituições integrantes do SFN facilita a

comparação de seu desempenho e até mesmo atração e incorporação de profissionais atualmente em instituições financeiras.

Conta de pagamento

A conta de pagamento é de uso obrigatório pelas instituições de pagamento emissoras de moeda eletrônica e de instrumento de pagamento pós-pago. A conta de pagamento mencionada deve ser de titularidade do usuário final, o qual deve estar devidamente identificado. Será necessário realizar atualizações no mínimo anuais dos dados de todos os clientes da empresa, com transmissão de dados diária ao Banco Central, via CCS - Cadastro de Clientes do Sistema Financeiro. Adicionalmente, o tempo previsto para manutenção desses dados pela instituição é de dez anos.

Tal exigência do BC implicará aumento nos custos com o processo de cadastro de clientes, uma vez que potencialmente exigirá maior quantidade de documentação,

prolongamento no tempo mínimo para novos cadastros, maior capacidade de datacenters e desenvolvimento de interface entre seus sistemas de cadastro e o CCS para transmissão diária.

Mais ainda, colocar a documentação dos clientes atuais em dia poderá acarretar um esforço de mapeamento das insuficiências documentais para cada um dos clientes, seguido de um processo de remediação, que envolverá a solicitação da documentação cadastral pendente e correta atualização no sistema.

Outro ponto, que afeta as IPs gestoras de contas de pagamento pré-pagas, diz respeito aos recursos depositados nessas contas, os quais deverão ser mantidos pelas IPs em forma líquida, isto é, depositados no BC em espécie em conta específica, ou sob a forma de títulos públicos federais. Essa determinação restringe o uso desse dinheiro para outras finalidades, por um lado, e por outro fornece segurança ao usuário final, que passa a ter seus depósitos protegidos.

Requisitos para os instituidores de arranjo de pagamento

As exigências regulatórias que recaem sobre os IAs são parecidas com as que recaem sobre as IPs. É preciso gerenciar riscos, proteger dados de clientes, prevenir fraudes e lavagem de dinheiro e garantir disponibilidade do serviço. Além dos citados, é responsabilidade dos IAs garantir a interoperabilidade entre arranjos e entre participantes de um mesmo arranjo. Esse tópico será discutido detalhadamente mais adiante.

Interoperabilidade

Não há na regulamentação uma definição clara de interoperabilidade e sua aplicação deve depender das características de cada arranjo de pagamento. Pode-se entender, por exemplo, como uma das formas de interoperabilidade, a possibilidade de portadores de conta ou instrumento de pagamento transacionarem junto a qualquer estabelecimento credenciado pelo arranjo.

Na prática, exigirá troca de informações entre o prestador de serviço de rede, credenciadores, arranjos e gestores de contas de pagamentos. Para isso, demandará padronização mínima no formato da comunicação entre essas partes.

Inspeção do Banco Central

As Circulares 3.682 e 3.683 preveem inspeções *in loco* pelo BC durante o processo de autorização, tanto para os IAs como para as IPs.

No caso dos IAs, segundo a 3.682, a inspeção poderá ou não acontecer, enquanto no caso das IPs é obrigatória.

Após a entrevista técnica, uma vez recebida do BC a manifestação favorável ao pedido de funcionamento, a IP deverá apresentar, no prazo de 180 dias, dentre outros documentos, requerimento solicitando inspeção para verificar a estrutura organizacional implantada.

Nessa inspeção, o BC verificará a compatibilidade entre essa estrutura e a constante do plano de negócios.

Caso sejam identificadas inconsistências, o BC concederá um prazo para correção. A não correção das inconsistências implicará em indeferimento do pedido de autorização.

O processo de inspeção prévia dos IAs não se encontra detalhado na regulamentação e poderá constar em regulamentação complementar.

É importante destacar que as inspeções não deverão ficar limitadas às aqui mencionadas. Uma vez em funcionamento, os IAs e as IPs passarão a compor o processo de supervisão regular do BC.

Essa supervisão visa a garantir a segurança do Sistema Financeiro Nacional e o funcionamento regular de seus supervisionados.

A supervisão do BC observa três princípios: supervisão focada no risco, supervisão contínua e transparência.

Com foco no risco, a supervisão do BC tem caráter prudencial, buscando identificar os riscos incorridos pelas instituições supervisionadas e sua capacidade de administrá-los adequadamente.

A continuidade consiste no emprego de um conjunto de procedimentos de monitoramento e inspeções de forma coordenada, de acordo com um plano estabelecido para cada instituição ou conjunto delas. Além do caráter prudencial, busca avaliar a compatibilidade entre patrimônio e gerenciamento de riscos.

Pelo princípio da transparência, a supervisão do BC divulga seus objetivos, práticas e atividades às instituições supervisionadas, às autoridades e à sociedade em geral.

Com base nesses princípios, são objetivos da supervisão do Banco Central: avaliar de forma contínua as instituições no tocante aos riscos assumidos e à capacidade de gerenciamento dentro de limites regulamentares e prudenciais; verificar o cumprimento das normas sob sua competência; fomentar a transparência e equidade com outros participantes do mercado e realizar a supervisão de conduta.

De maneira resumida, a supervisão do BC está amparada em três processos:

1. Monitoramento, o qual se baseia na captura de informações junto às instituições supervisionadas e provenientes de outras fontes, as quais são analisadas para subsidiar as ações de supervisão.

2. Segregação, que consiste na separação das ações de supervisão em três vetores: instituições bancárias, cooperativas de crédito e instituições não bancárias e supervisão de conduta.

3. Estratégia, integração e suporte, responsável pela coordenação do Plano Diretor de Fiscalização, pela atualização constante da supervisão e aderência às melhores práticas internacionais e de suporte aos dois processos anteriores.

De acordo com esse processos, os IAs e as IPs comporão o conjunto de instituições não bancárias sob supervisão do BC, a partir de sua entrada em funcionamento.

Conclusões

O marco regulatório do setor de pagamentos trouxe novos desafios para os players. Em contrapartida, aumentou as barreiras de entrada para os novos participantes.

O Banco Central instituiu o marco buscando os seguinte princípios: aumento de competitividade no setor, interoperabilidade e inclusão financeira, e garantia de segurança e qualidade para os usuários finais de serviços de pagamento.

As normas instituídas no marco são complexas, vieram em grande número e com prazos de adequação curtos.

O atendimento às exigências do BC requer coordenação de esforços entre todas as áreas da organização, comprometimento das lideranças e estruturação de ações claras e eficazes.

Subestimar o esforço necessário para a adequação aos procedimentos exigidos pelo regulador pode trazer surpresas negativas para as empresas do setor.

Não obstante, as recompensas para aqueles que agirem correta e celeremente, mantendo-se em compliance com as exigências regulatórias, incluirão a boa reputação da marca e a prevenção a impactos financeiros negativos decorrentes de multas e sanções.

Rol de normativos

Lei nº 12.865 de 2013

Dispõe sobre os arranjos de pagamento e as instituições de pagamento.

Lei complementar 105 de 2001

Dispõe sobre o sigilo das operações de instituições financeiras.

Resolução 4.282

Dispõe sobre as diretrizes de regulamentação e supervisão do BC.

Resolução 3.694 (alterada pela resolução 4.283)

Prevenção de riscos na contratação de operações.

Resolução 2.554

Dispõe sobre implantação de controles internos.

Resolução 3.849

Dispõe sobre a instituição de componente de ouvidoria.

Circular 3.680

Dispõe sobre a conta de pagamento usada pelas instituições de pagamento.

Circular 3.681

Dispõe sobre gerenciamento de riscos, requerimentos mínimos de patrimônio e governança das instituições de pagamento.

Circular 3.682

Disciplina a prestação de serviço de pagamento no âmbito dos arranjos de pagamentos.

Circular 3.683

Estabelece requisitos e procedimentos para constituição, autorização para funcionamento e para prestação de serviços de pagamento por instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo BC.

Circular 3.461

Procedimentos para prevenção à lavagem de dinheiro e outros crimes.

Sobre a ABECS

A Abecs (Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços) apoia e atua no mercado de cartões desde 1971, para um desenvolvimento sustentável do setor.

Composta pelos principais emissores, bandeiras, credenciadoras e processadoras de cartões de crédito, débito e de benefícios, tem como objetivo contribuir para o fortalecimento e expansão da categoria, representando seus participantes junto ao mercado, poder público em suas diversas instâncias, órgãos de defesa do consumidor e sociedade em geral.

Colaboradores deste estudo



Rodrigo Dantas

rodrigo.dantas@br.ey.com
+55 11 2573 3588

Antonio Gouveia

antonio.gouveia@br.ey.com
+55 11 2573 3556

Francisco Aranda

francisco.aranda@br.ey.com
+55 11 2573 3237



Bruno Balduccini

bbalduccini@pn.com.br
+55 11 3247 8681

Tatiana Guazzelli

tguazzelli@pn.com.br
+55 11 3247 6347



Douglas Macedo

macedodom@gmail.com
+55 61 9123 5266



Juan Pérez Ferres

juan@ferres.com.br
+55 11 3876 9936



Radjalma Costa

radjalma.costa@gmail.com
+55 61 92442774