

Cinco anos em um: como a pandemia acelerou as carteiras digitais

O diretor geral do PayPal para a América Latina, Federico Gómez Schumacher, foi entrevistado pelo portal Neofeed. Na conversa, ele falou sobre como a Covid-19 pode ter acelerado, em cinco anos, a digitalização dos serviços financeiros, incluindo os pagamentos eletrônicos.

[PayPalProduct](#)

A Covid-19 pode ter acelerado em pelo menos cinco anos a digitalização dos serviços financeiros, incluindo os pagamentos eletrônicos. Esta é a opinião de Federico Gómez Schumacher, diretor geral do PayPal para a América Latina.

O PayPal experimentou aumento substancial no número de contas ativas desde que a pandemia começou – globalmente, foram mais de 44 milhões de novos clientes cadastrados na plataforma entre março e outubro de 2020, contra pouco mais de 21 milhões no mesmo período de 2019.

“Relatório da AMVO preparado em conjunto com Nielsen, Comscore e Netquest informa que 55% das pessoas decidiram migrar para as compras online durante a pandemia, para evitar sair de suas casas”, diz Schumacher. “E nós vimos isso no PayPal, à medida que os pagamentos digitais se tornam mais essenciais.”

O executivo acredita que uma parcela considerável dessa população que “descobriu” as compras online não voltará ao offline. “Por causa da pandemia, as carteiras digitais ganharam mais relevância do que nunca e estão aqui para ficar, já que também ajudam a evitar o contato com o dinheiro físico, que é algo que todos priorizamos”, diz Schumacher.

Fundamental nesse caminho de inclusão financeira são os celulares. “Dois terços dos adultos que não têm contas bancárias têm um aparelho celular. Isso indica que os celulares são cruciais, já que continuam colaborando para eliminar a parte mais complicada dos pagamento”, afirma Schumacher. “A tecnologia móvel mudou fundamentalmente o comércio ao permitir novas oportunidades de vendas em novos contextos.”

A seguir, os melhores trechos da entrevista com o executivo, originalmente publicada pelo [portal Neofeed](#):

Quais serão as tendências de meios de pagamento digital a partir deste ano?

A conveniência será uma prioridade para os consumidores, que procuram fazer compras rapidamente, com o menor esforço possível. Quer dizer, o objetivo é alcançar a compra com um único clique. Respondendo a essa demanda, os meios de pagamento digital mais rápidos e seguros ganharão destaque. O cliente quer eliminar a necessidade de fornecer seus dados financeiros e outras informações. Quanto mais fácil for a compra, maior a probabilidade de o cliente voltar a comprar no site.

E como fazer isso?

Os consumidores estão mais atentos e bem informados, sabem que fraudes acontecem na internet com uma certa frequência. Por isso, necessitam de ferramentas que os façam se sentir seguros e garantam que seus dados estejam protegidos. A responsabilidade das lojas virtuais é oferecer uma experiência de pagamento tranquila. Hoje em dia, os consumidores querem duas coisas: segurança e saúde. A ideia de uma carteira digital é que seja um aplicativo que se pareça com uma carteira física. Com a ajuda de uma carteira digital, o consumidor pode enviar dinheiro a outros usuários, receber dinheiro e guardar dinheiro na carteira. Também pode pagar boletos, contas cotidianas, como luz e água, comprar passagens,

“ A
pandemia
trouxe
consigo
muitas
mudanças,
entre elas
novas ideias,
novos
modelos de
negócio e
transformações
digitais
motivadas
por uma
necessidade
de
adaptação
ao novo
normal.
Temos visto
que o uso de
novas
tecnologias é
essencial
para os

ingressos, obter recompensas e muito mais. Por causa da pandemia, as carteiras digitais ganharam mais relevância do que nunca e estão aqui para ficar, já que também ajudam a evitar o contato com o dinheiro físico, que é algo que todos priorizamos.

Que mudanças o PayPal adotou desde o começo da pandemia?

A pandemia trouxe consigo muitas mudanças, entre elas novas ideias, novos modelos de negócio e transformações digitais motivadas por uma necessidade de adaptação ao novo normal. Temos visto que o uso de novas tecnologias é essencial para os negócios que desejam se manter funcionando. Por exemplo, a inteligência artificial e o machine learning estão se tornando excelentes ferramentas para o comércio, já que permitem oferecer melhores experiências de compra, desde fazer pedidos, serviço de atendimento ao consumidor automatizado, métodos de pagamento, logística etc.

Os consumidores estão abertos a essas novas tecnologias?

Entre 1999 e 2012 nasceu a geração Z. Hoje, eles têm entre oito e 20 anos e entendem muito mais sobre tecnologia do que qualquer outra geração que a antecedeu. Muito em breve, eles vão ultrapassar os millennials em número e isso significa que a maioria da população mundial será de uma geração mais dependente das tecnologias e dos serviços automatizados, rápidos e eficientes. Como consequência, a demanda dos meios de pagamento digital terá um crescimento rápido a partir deste ano. Basta ver como as crianças de hoje são totalmente automatizadas, usando tablets e smartphones como se tivessem nascido sabendo. Essa geração já não entende os métodos de antes, simplesmente carregam a tecnologia no sangue, demandando cada vez mais inovação e sendo responsáveis por promover os próximos avanços tecnológicos. Com certeza, para eles, os meios de pagamento digital não são uma novidade, apenas algo lógico. É importante mencionar que veremos como as soluções avançadas em preservação da identidade digital incrementarão ainda mais todas as indústrias, conforme se entenda que isso ajuda a diminuir os riscos cibernéticos, especialmente os relacionados a pagamentos digitais.

*negócios que
desejam se
manter
funcionando
-- Federico
Gómez
Schumacher,
diretor geral
do PayPal
Latam ”*

“Embora as transações online tenham aumentado na região, esses avanços tecnológicos ainda precisam chegar à maioria da população da região”

O quanto as fintechs podem ajudar na inclusão financeira na América Latina?

A indústria das fintechs, que estava evoluindo rapidamente e se tornando um dos fatores que contribuem para o desenvolvimento e a estabilidade na região, está emergindo como um dos principais atores na América Latina afetada pela Covid-19 - para sua reconstrução após a pandemia. Embora as transações online tenham aumentado na região, esses avanços tecnológicos ainda precisam chegar à maioria da população da região, à população sem conta em banco ou que tem acesso restrito a serviços bancários, já que apenas 54% dos adultos latino-americanos possuem contas bancárias (segundo dados do Banco Mundial).

O setor financeiro está se adaptando a essas rápidas transformações?

O setor financeiro se vê obrigado a se adaptar rapidamente com o panorama em constante mudança que as inovações em fintech trouxeram. As empresas enxergam a necessidade de procurar novas formas de fazer negócios para não ficarem para trás. Ao mesmo tempo, a tecnologia sempre foi um motor em movimento, que transforma ideias em soluções inovadoras, de tal forma que ninguém fica surpreso que tenha mudado a forma como os consumidores ao redor do globo lidam e se relacionam com as finanças. Devido ao incessante desenvolvimento tecnológico, as instituições financeiras tradicionais estão ajustando seus serviços e produtos para o ecossistema digital. Os consumidores estão demandando por isso, como sinalizam as mudanças no seu comportamento e hábitos, e é aí que reside a transformação: é uma mudança cultural profunda, na qual as ferramentas digitais são mais um meio do que um fim. Nesse cenário, as fintechs surgem como expressão da economia colaborativa (empresas que desenvolvem tecnologia financeira), sendo iniciativas que utilizam tecnologias da informação e comunicação para oferecer e prestar serviços diretamente ao cliente. Hoje, estamos na vanguarda de uma grande oportunidade: enxergar na inovação tecnológica uma oportunidade de inclusão financeira.

E como o PayPal está se adaptando a essa nova realidade?

No PayPal, estamos concentrados em trabalhar para a inclusão do maior número possível de pessoas em uma economia digital. Queremos oferecer aos comerciantes uma opção fácil e segura para receber pagamentos. Como carteira digital, oferecemos uma solução segura para nossos clientes fazerem compras com seus cartões de crédito ou débito, sem terem de compartilhar suas informações financeiras com os lojistas. O desenvolvimento das fintechs também ajuda a proporcionar novas oportunidades para aumentar a transparência, reduzir custos e tornar a informação mais acessível. O estado atual e futuro da inovação das fintechs está em ótimas mãos, com investimentos crescentes e cada vez mais empresas abraçando essas mudanças.

Em que ritmo estão ocorrendo essas mudanças no e-commerce?

A pandemia do coronavírus não tem fronteiras nem limites geográficos. Se trata de uma situação que demonstrou como o nosso mundo está interligado e como devemos trabalhar em conjunto para cuidar uns dos outros, das nossas comunidades e para ajudar os mais vulneráveis. Como resultado das medidas preventivas que tanto os governos como as organizações de saúde tomaram para conter a Covid, observamos grandes transformações nas indústrias. No caso do comércio digital, já se previa uma tendência desde 2015. Contudo, os especialistas projetam que ocorreu uma aceleração de 60% só no ano de 2020 (segundo o IDC). Na América Latina, as vendas digitais atingiram US\$ 68,71 bilhões em 2019, de acordo com o Statista, um valor que inclui o pagamento online por serviços. Relatório da AMVO preparado em conjunto com Nielsen, Comscore e Netquest informa que 55% das pessoas decidiram migrar para as compras online durante a pandemia, para evitar sair de suas casas, e nós vimos isso no PayPal, à medida que os pagamentos digitais se tornam mais essenciais.

“No caso do comércio digital, já se previa uma tendência desde 2015. Contudo, os especialistas projetam que ocorreu uma aceleração de 60% só no ano de 2020”

Você acredita que os celulares serão as novas agências bancárias?

Até 2022, haverá seis bilhões de usuários de celulares em nível global (segundo informa o App Annie). Dois terços dos adultos que não têm contas bancárias têm um aparelho celular. Isso indica que os celulares são cruciais, já que continuam colaborando para eliminar a parte mais complicada dos pagamentos. A tecnologia móvel mudou fundamentalmente o comércio ao permitir novas oportunidades de vendas em novos contextos. Também tem o potencial de desempenhar um papel-chave ao permitir o crescimento econômico e a mentalidade empresarial em toda e qualquer pessoa. Permitir que os celulares tornem os serviços bancários mais essenciais, como transferências e investimentos, pode reduzir drasticamente os custos desses serviços e garantir mais tempo livre para as pessoas. E tempo é um dos principais ativos do mundo, atualmente.

O que os consumidores desejam neste mundo de mudanças constantes?

Enquanto se adaptam ao novo normal imposto pela Covid-19, as empresas precisam responder ao comportamento e às expectativas dos consumidores. Um dos principais desejos dos consumidores é a possibilidade de escolher: querem poder fazer transferências e administrar suas finanças por meio de diversas plataformas, seja fisicamente ou online. Por isso, as empresas que permitem diferentes métodos de pagamento estão mais bem posicionadas para se manterem competitivas.

O que mais querem os consumidores?

Os consumidores também querem poder de compra e opções financeiras flexíveis. As empresas podem fornecer isso de forma relativamente rápida e sem grandes melhorias nas infraestruturas de pagamento existentes. Em relação a isso, os consumidores procuram poupar dinheiro. Embora isso seja um fato desde sempre, a incerteza econômica causada pela pandemia tornou essa necessidade ainda mais pronunciada. É útil para ajudar os consumidores a encontrarem artigos a preços acessíveis e que possam pagar através de meios de pagamento eletrônico. Segurança é outra grande preocupação dos consumidores. Parte da preocupação é sobre a segurança física. Muitos consumidores querem evitar manusear dinheiro ou usar teclados, porque podem conter agentes patogênicos. Os pagamentos com códigos QR e outras opções de pagamento contactless se tornaram, portanto, uma alternativa mais segura.

https://newsroom.br.paypal-corp.com/como_a_pandemia_acelerou_as_carteiras_digitais