

Case de Sucesso



Integrando CIOs, gerando conhecimento



Banco do Brasil implanta solução de pagamento com utilização de dispositivos com NFC/HCE

Perfil

O Banco do Brasil foi o primeiro banco a operar no país e, hoje, é a maior instituição financeira do Brasil. Em seus mais de 200 anos de existência, acumulou experiências e pioneirismos, participando vivamente da história e da cultura brasileira. Sua marca é uma das mais conhecidas e valiosas do país, acumulando ao longo de sua história atributos de confiança, segurança, modernidade e credibilidade. Com sólida função social e com competência para lidar com os negócios financeiros, o Banco do Brasil demonstrou que é possível ser uma empresa lucrativa sem perder o núcleo de valores.

Site: www.bb.com.br

Situação

Nos últimos anos, o Banco do Brasil tem dedicado atenção especial ao desenvolvimento de soluções inovadoras para promover seus produtos e serviços. Os investimentos em tecnologia não fogem à regra e estão alinhados a essa estratégia, sempre com o objetivo de estimular o incremento nos negócios, a maior conveniência e a melhoria da experiência de seus clientes. Com o avanço dos meios de pagamentos eletrônicos e surgimento de grandes players fora do mercado financeiro e a tecnologia envolvida se tornando commodities, o mercado vem sendo impulsionado por novos processos para fazer frente ao atual mundo digital.

Nesse contexto, o Banco do Brasil concebeu o Ourocard-e como uma solução de meio de pagamento inovadora, que oferece aos clientes da instituição maior segurança e melhoria da experiência de compra.

Solução

A tecnologia utilizada no App Ourocard-e permite a realização de compras presenciais em lojas físicas com mais segurança e agilidade, em função da emissão de cartões virtuais com os dados necessários para a realização dos pagamentos. Para habilitar o Ourocard-e no celular para uso em lojas físicas, o cliente deverá baixar o aplicativo App Ourocard-e no seu celular, disponível no atalho da tela principal do aplicativo do Banco ou na loja Google Play.

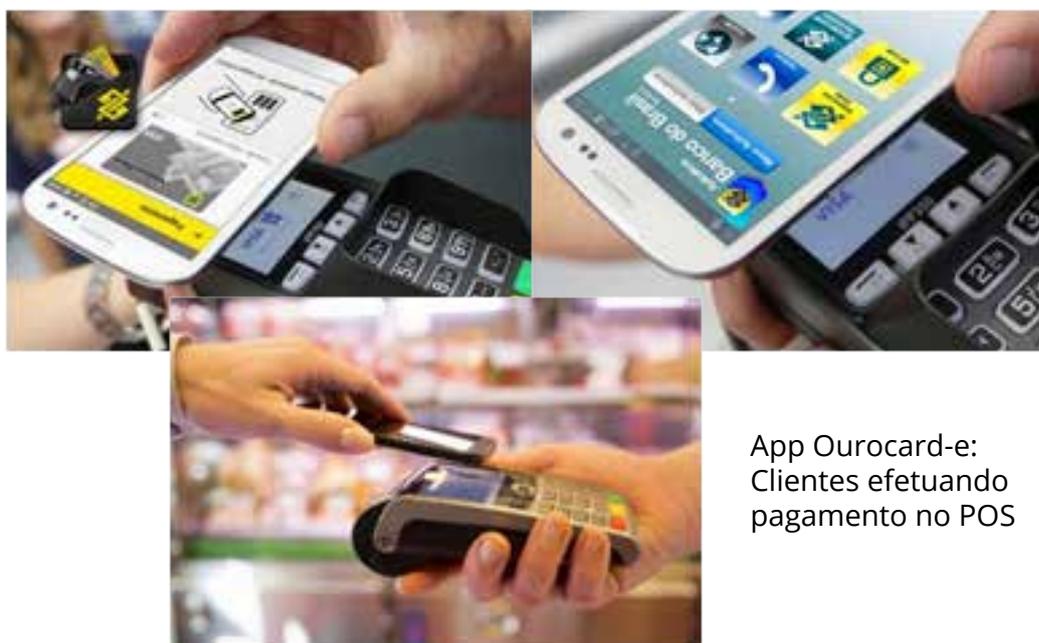
Após alguns passos, o aplicativo irá gerar um cartão virtual, espelho do plástico principal do cliente. Ao realizar um pagamento, o sistema emitirá para a máquina uma chave token de segurança, eliminando qualquer possibilidade de captura do número do cartão principal do cliente – proteção que já era oferecida com o Ourocard-e para compras em e-commerce. Portanto, os benefícios para clientes estão ligados à modernidade, praticidade e segurança.

Para lojistas, a aposta do BB é que o pagamento com o App Ourocard-e no celular diminua ainda mais o tempo em que as transações são realizadas nas máquinas. Outro fator importante é que a solução se aproveita do fluxo de pagamento e recebimento já conhecido do comércio, mitigando assim possíveis resistências dos lojistas à novidade. Basta proceder da mesma forma que recebe um pagamento hoje, informando o valor da compra e a forma de pagamento: débito ou crédito. Em seguida, todo o processo passa a ser realizado pelo cliente, que utilizará o App Ourocard-e e apenas aproximará o celular da máquina para que a transação seja concluída e o comprovante impresso.

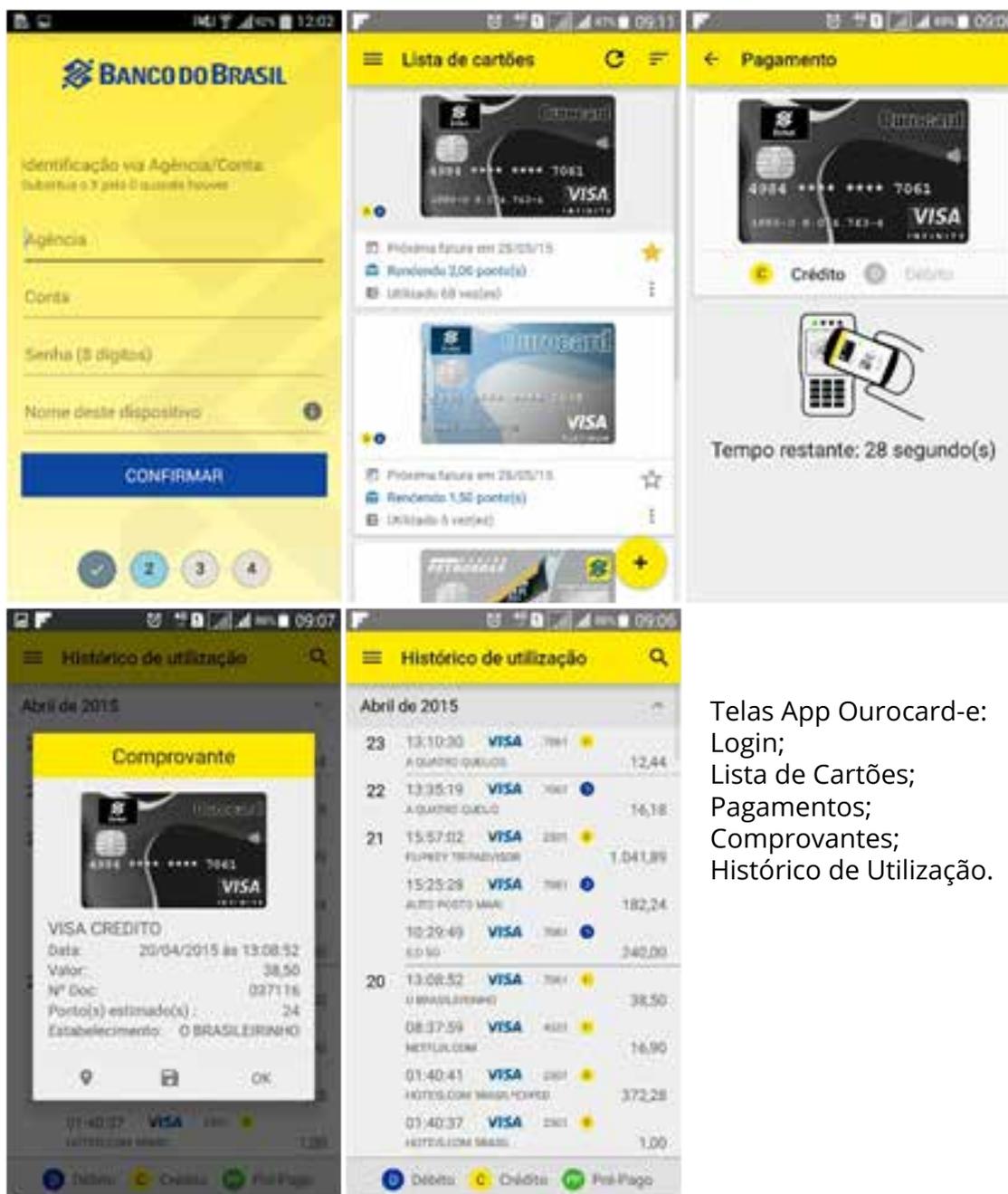
A seguir, algumas imagens do App Ourocard-e, abrangendo o período do lançamento e exemplos de utilização:



Imagens da campanha de lançamento do App Ourocard-e.



App Ourocard-e:
Clientes efetuando
pagamento no POS



Telas App Ourocard-e:
 Login;
 Lista de Cartões;
 Pagamentos;
 Comprovantes;
 Histórico de Utilização.

O projeto foi desenvolvido integralmente nas dependências do Complexo Central de Tecnologia do Banco do Brasil, localizado em Brasília (DF). As soluções foram construídas em plataforma baixa e mainframe, em ambientes de desenvolvimento e homologação e testes conduzidos no laboratório de mobilidade da Diretoria de Tecnologia do BB.

O uso de dispositivos móveis nas compras presenciais somente era possível com a tecnologia NFC (Near Field Communication) em conjunto com a solução de TSM (Trusted Service Management) e SE (Secure Element), mas obrigava o envolvimento das operadoras de telefonia e personalizadas de cartão.

Com o surgimento do conceito do HCE (Host Card Emulation) que permitiu nova forma de interagir com a tecnologia NFC, de forma segura e sem a necessidade dos mecanismos físicos de armazenamento (TSM/SE), o BB fez uma parceria com a VISA para o desenvolvimento da solução de pagamentos via dispositivos móveis. O App Ourocard-e para pagamentos em lojas físicas utilizando dispositivos móveis com NFC foi desenvolvido de forma modular e flexível, permitindo a composição de um ecossistema de meios de pagamentos eletrônicos, que não irá se restringir apenas às transações de compras em POS via NFC.

O projeto iniciou-se em Julho/2014 e teve sua conclusão em Março/2015. A partir de Janeiro/2015, foi iniciada a homologação da solução. Na primeira semana de Fevereiro/2015 a solução foi promovida para o ambiente de produção, para início de piloto por funcionários do BB. Em Março/2015 o produto foi disponibilizado para todos os clientes do BB.

A iniciativa foi desenvolvida por uma equipe multidisciplinar, de 15 técnicos (funcionários e parceiros terceirizados), composta por especialistas em diversas disciplinas, como usabilidade, UX, design, plataformas móveis, plataforma mainframe, segurança, testes, gestão de projetos, além dos gestores das áreas de negócios e gestão de clientes. O esforço do projeto na área de TI foi da ordem de 8.000 horas, com um custo total de, aproximadamente, R\$ 870 mil.

Benefícios

Com a conclusão da funcionalidade de pagamentos em lojas físicas utilizando dispositivos móveis, o App Ourocard-e tornou-se uma solução de cartões virtuais completa, permitindo que os clientes também realizem compras em lojas físicas, no débito e no crédito e futuramente pré-pago, utilizando um único aplicativo, sem apresentar o plástico ao lojista e sem que a autorização de pagamento dependa de uma operadora de telefonia móvel. Desta forma, a instituição acredita que chegou a um ótimo modelo, que permite difundir o pagamento de compras por meio do celular entre portadores de cartão de crédito e estabelecimentos comerciais.

Uma das principais premissas do projeto foi criar um produto inovador, seguro e que agregasse conveniência ao cliente do Banco do Brasil. Atingiu-se o retorno esperado com o aumento da base de cartões virtuais e de transações executadas pelo App Ourocard-e, com a diminuição do número de transações fraudulentas e contestações em lojas físicas, e a redução de custos com estruturas de backoffice, uma vez que o próprio cliente gerencia seus cartões virtuais no próprio App Ourocard-e.

Além disso, o projeto reforça a imagem da marca BB como inovadora e este é mais um passo na estratégia da instituição para se posicionar como um banco digital, dentro do contexto de lançamento do pacote de soluções digitais do banco. Dentre os pontos intangíveis e tangíveis alcançados com a solução, o Banco do Brasil destaca os seguintes dados:

- Emissão de mais de 12 mil cartões virtuais em 4 meses de operação;
- Realização de cerca de 30 mil transações com o App Ourocard-e em 4 meses de operação;
- Afirmação da marca BB como um banco inovador, especialmente pelo feedback dos clientes publicados na loja do Google Play.

Fala, CIO!

“Podemos afirmar que os clientes portadores do Cartão Ourocard contam com uma solução tecnológica de vanguarda, que nasceu com o propósito de facilitar cada vez mais a vida daqueles que contam com as soluções do Banco do Brasil no seu dia a dia. Trata-se de uma solução inédita que permite o pagamento de compras nas funções débito, crédito e pré-pago por meio de uso de cartões virtuais disponibilizados via dispositivos móveis para uso em lojas físicas, nos moldes de uma compra com um cartão físico tradicional.

O App Ourocard-e é uma inovação mundial, pois é o primeiro cartão multibandeira e multifunções, que trouxe segurança para transações com cartão presente, pois não expõe de nenhuma forma o “cartão físico” do portador. É também uma ferramenta de comodidade e gestão, onde o cliente gerencia cada plástico virtual de acordo com a sua necessidade de compra.

Acreditamos que chegamos a um ótimo modelo, que permite difundir o pagamento de compras por meio do celular entre portadores de cartão de crédito e estabelecimentos comerciais. Com o uso do App Ourocard-e pelo smartphone, o BB amplia o leque de atuação da sua solução de cartões virtuais, lançada no ano passado, que já oferecia aos clientes a possibilidade de customizar um número de cartão para uso de forma mais segura em lojas de e-commerce.”



Geraldo Afonso Dezena da Silva,
CIO de Tecnologia do Banco do Brasil