



## Nori Lermen Quer Revolução no ATM



Em entrevista exclusiva à Relatório Bancário, o novo presidente da ATP, Nori Lermen, revelou as intenções da empresa brasileira em ir além do fornecimento de serviços bancários e revolucionar o setor de auto-atendimento e multisserviços do país nos próximos três anos. A empresa está investindo cerca de R\$ 32 milhões nesse projeto e já espera obter um faturamento aproximado de R\$ 415 milhões até o término do ano, um crescimento de 30% em relação aos R\$ 350 milhões do ano passado. O projeto envolve a implantação, em diversas capitais, de ATMs multisserviços da RVA – Rede Verde e Amarela até o encerramento de 2008.

Segundo Lermen, os novos terminais funcionarão como uma central que disponibilizará serviços de diversos provedores, como operadoras de telefonia móvel, financeiras, seguradoras, redes de varejo, empresas de ônibus, aviação, cooperativas de táxi, etc. “Queremos instalar 1,8 mil pontos nos próximos 3 anos, numa estimativa conservadora”, prevê.



## Bancos: Satisfação, Valor e Fidelização

### Entrevista com Nori Lermen, presidente da ATP



**RB** – Pode-se dizer que sua entrada na ATP coincide com um movimento da empresa para diversificar a carteira de clientes?

**Lermen** – Venho de uma longa experiência no setor bancário e de um período na indústria, o que me proporcionou um conhecimento interessante na área de serviços. Analisando a estrutura da RVA (Rede Verde e Amarela pertencente à ATP) e o que já existia no mercado, somando com o que eu já havia identificado em outras ocasiões, notei que havia uma possibilidade de atender outros segmentos, que não só o financeiro.

**RB** – Antes de falar dos novos planos, muitos estão curiosos para saber como o senhor avalia o processo de consolidação dos bancos estaduais pelo BB e como ficam os contratos da ATP com esses bancos regionais?

**Lermen** – Os contratos serão respeitados até o final. Vamos esperar, mas enxergo isso tudo como uma grande oportunidade. O BB tem um modelo de atuação próprio, não atua com outsourcing. Quem sabe ele possa testar e conhecer melhor outras alternativas? Além disso, o BB tem um objetivo social, com certeza há vários locais onde ele gostaria de ter uma solução com custo menor, condizente com a realidade econômica, financeira e social do ponto de atendimento.

“  
Nosso modelo reduz o custo do  
ATM em até 30% e a exigência  
de operações em 60%  
”

**RB** – Os novos planos da ATP têm a ver com os quiosques tipo “mini-agência”, que a RVA anunciou para este ano?

**Lermen** – Exatamente. Implantaremos, já neste ano, cerca de 50 pontos de atendimento dentro do conceito de multisserviços, onde clientes e não

clientes poderão executar novas transações, não só as bancárias.

**RB** – Que operações seriam essas?

**Lermen** – Check-in de aeroportos, compra e emissão de ingressos de shows, de passagens de ônibus, recarga de celular, crédito imobiliário, micro-crédito. No momento em que colocarmos esses terminais no varejo, transações que atendam aos próprios varejistas. Enfim, podemos integrar uma grande quantidade de operações nesses canais. E queremos processar esses serviços utilizando todos os tipos de meio de pagamento, desde cheques, cédulas e moedas até cartões *contactless*.

**RB** – Onde serão instaladas essas centrais de multisserviços?

**Lermen** – Nas principais capitais, como São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Fortaleza, Distrito Federal e outras mais. A partir da metade de 2009, o processo deve se acelerar mais, expandindo essa base para outros países da América Latina. Queremos instalar 1,8 mil pontos nos próximos 3 anos. E essa é uma estimativa conservadora, pois isso pode se multiplicar por 10 daqui a 5 anos.

**RB** – A idéia é tornar essa nova plataforma o principal negócio da ATP?

**Lermen** – Exatamente. A RVA não é uma rede só de correspondentes bancários e atualmente 70% das transações são bancárias. Queremos inverter isso. Assim, transformaremos correspondentes bancários em mini-agências.

“  
As pessoas também precisam contratar crédito, ir ao açougue, obter informações de financiamento imobiliário, comprar passagens, fazer recarga de celular  
”

**RB** – E quais serão os principais benefícios para os usuários e clientes?

**Lermen** – Os ATMs custam caro, por isso estão restritos às agências bancárias nas cidades e bairros menos desenvolvidos. Há o custo da máquina, custo de abastecimento, manutenção e de comunicação. Os equipamentos que estamos lançando reduzem de 20% a 30% todo esse custo.

Além disso, atualmente para se instalar um ATM é necessário haver um volume mínimo de transações no local. No modelo que desenvolvemos, a exigência de operações é reduzida em 60%. Assim, os condomínios, empresas de médio porte, açougues, farmácias e mercados poderão, enfim, ter seus próprios ATMs. Ou seja, nossa rede ganhará capilaridade indo para lugares ainda não explorados com uma plataforma multisserviços.

**RB** – O BC aponta que o volume anual de operações bancárias por ATM no Brasil tem crescido a uma taxa mínima nos últimos anos. Não há um excesso de redes de correspondentes bancários no país hoje?

**Lermen** – Não há excesso, há uma concentração. O modelo adotado exige a instalação em locais com uma demanda alta. O que estamos fazendo é exatamente proporcionar capilaridade e a democratização dessa rede para regiões e locais menores ou menos desenvolvidos.

**RB** – O senhor acredita que os correspondentes bancários irão mesmo diversificar o serviço para além do recebimento de contas ou pequenas transações de saque?

**Lermen** – Acho que sim. As pessoas, além do relacionamento com o banco, precisam comprar em lojas de departamento, contratar crédito, ir ao açougue, obter informações de crédito imobiliário, comprar



passagens, fazer recarga de celular. Temos de atendê-las.

Hoje no país 94% das transações de auto-atendimento são feitas em redes próprias. Somente 4% dessas operações são efetuadas em redes independentes, com capacidade multisserviços. Para ilustrar, quando você põe um terminal de auto-atendimento em um posto de gasolina, atende somente aos clientes dos bancos conveniados que freqüentam esse posto.

O que estamos propondo é oferecer serviços para o dono do posto também. Ele poderá depositar cheques, utilizando tecnologia de imagem com transmissão direta para sistema de custódia, pagar contas, obter um micro-crédito, enfim ele terá uma série de transações específicas para ele.

**RB** – E o número de usuários daquele ATM aumenta...

**Lermen** – Sim. Por isso que o custo de investimento e operação cai tanto, pois diversas empresas poderão oferecer serviços por meio do mesmo equipamento e, assim compartilhar a taxa de franquia. Trata-se de um novo conceito de auto-atendimento para o nosso país.

“  
Queremos instalar 1,8 mil pontos nos próximos 3 anos. E essa é uma estimativa conservadora, pois isso pode se multiplicar por 10 daqui a 5 anos  
”

**RB** – E com o novo Decreto 6.523, que regula o funcionamento do SAC, pode haver uma migração de alguns serviços do teleatendimento para o ATM?

**Lermen** – Sim, esse decreto cria uma oportunidade interessante para o setor de auto-atendimento. E ainda temos a TV Digital e o celular! A TV Digital ainda é incipiente, mas os bancos estão testando e a ATP está preparada.

Se amanhã, por exemplo, entrar TV Digital em Porto Alegre, o Bannisul (integrante da RVA) já poderá disponibilizar pagamentos, extratos, compras, consultas, carga de cartão e outros serviços no controle remoto da TV digital para os seus clientes.

**RB** – Quais empresas são potenciais clientes dessa nova rede multisserviços?

**Lermen** – Estamos buscando a adesão do maior número de bancos, operadoras de telefonia móvel, financeiras, seguradoras, redes de varejo, grandes companhias de ônibus, de aviação, empresas que atuam na coleta de cheques, cooperativas de crédito, cooperativas de táxi, de delivery de gás, enfim, as possibilidades são ilimitadas.

**RB** – Por que a resistência dos grandes bancos em aderir a redes de ATMs compartilhadas ou só adotá-las como alternativa, sem abrir mão das redes próprias?

**Lermen** – Não há resistência dos bancos, aos poucos eles vão compartilhando, vide Bradesco, que entrou na Tecban. Há, sim, uma preocupação estratégica em alguns lugares, onde esses bancos querem continuar com seus canais exclusivos. Numa fábrica, por exemplo, um determinado banco vai querer que os funcionários utilizem somente os serviços dele e, por isso, não quer compartilhar mesmo. Mas pode compartilhar serviços com outras empresas que não são concorrentes.

“  
**Nossa rede ganhará capilaridade indo a lugares ainda não explorados com uma plataforma multisserviços**  
”

**RB** – A ATP é muito presente em GED. O que acontecerá com este nicho após a oficialização da truncagem? Aliás, por que ela não sai do papel?

**Lermen** – Existem muitas questões de segurança envolvidas. É preciso garantir que o cheque não sofrerá alterações, desenvolver um sistema de busca e de indexação eficaz.

A ATP tem capacidade de tratar qualquer documento, não só cheques, mas também contratos, documentos de identidade, conferência de assinatura. A parte 'não-cheque', inclusive, já está sendo implantada em financeiras, empresas de planos de saúde e seguros, como o BB Seguros, Bradesco Saúde, Brasil Veículos e no sistema de abertura de contas do Bradesco.

Tudo com tecnologia de reconhecimento de imagem em todo o processo de autenticação. Sobre a questão burocrática, isso depende de normatizações da Febraban e do Banco Central. A ATP faz parte do grupo de trabalho da Febraban que discute a truncagem. Já fizemos, aliás, alguns testes preliminares de truncagem. A ATP estará pronta, em todos os seu níveis, quando a truncagem sair do papel, o que, acreditamos ocorrerá no próximo ano.

**RB** – E o nicho de treinamento?

**Lermen** – Investimos entre 8% a 12% do faturamento anual em educação. Temos a Universidade ATP, que estimula a formação de profissionais, desde o ensino médio até o doutorado. Já realizamos centenas de treinamentos ao longo dos anos e queremos aproveitar toda a nossa experiência para também treinar futuros usuários e integradores dessa plataforma multisserviços a fim de ajudá-los na adoção das tecnologias.

**RB** – O Sr. defende alguma política específica de sustentabilidade na ATP?

**Lermen** – Buscamos a certificação RoHs compliant (livre de chumbo e demais metais prejudiciais ao homem e meio ambiente) nos nossos equipamentos e os nossos fornecedores têm de estar de acordo com as normas ambientais.



**Relatório Bancário**  
Tel: (11) 3525-7585

[http://www.relatoriobancario.com.br/noticias/noticias\\_entrevista\\_norilermen\\_atp.html](http://www.relatoriobancario.com.br/noticias/noticias_entrevista_norilermen_atp.html)

14/08/2008