



Varejo do futuro: inovações e desafios do Drex, a nova moeda digital do BC

Por Willer Marcondes
e Luciana Medeiros

O lançamento da moeda digital do Banco Central, o Drex, promete abrir um novo capítulo para o setor varejista, com possibilidades de inovação em produtos e serviços, além de oportunidades de expansão de mercado no país e no exterior. Mas essa perspectiva vem acompanhada de desafios relacionados à infraestrutura, novos investimentos e preparação da força de trabalho.

Quais são as aplicações possíveis deste novo modelo de pagamento e como se preparar para essa nova era digital? A moeda digital poderá facilitar transações mais eficientes e seguras, reduzindo custos operacionais e eliminando intermediários. O varejo poderá oferecer novas modalidades de pagamento e financiamento diretamente aos consumidores.

Essa perspectiva é especialmente relevante quando se leva em conta os dados da pesquisa Mercado da Maioria, que indica uma demanda reprimida por crédito nas classes C, D e E. Segundo o estudo, 87% dos entrevistados aumentariam seu consumo se tivessem maior acesso a crédito.



O Drex poderia, portanto, ser uma ferramenta valiosa para captar esse potencial de mercado, oferecendo opções de crédito mais acessíveis e personalizadas.

Redução de custo do crédito

A moeda digital do BC é capaz de transformar o modelo de financiamento do varejo ao permitir a tokenização de itens de baixo valor - é o processo de converter direitos sobre bens em um formato digital, criando marcadores (*tokens*) que representam essas propriedades de forma segura e verificável. Esses tokens podem então ser usados como garantia em transações de crédito, diminuindo os riscos e os custos associados ao financiamento.

Por exemplo, ao financiar um veículo, o bem serve como garantia do empréstimo, embora envolva custos adicionais como taxas jurídicas e cartoriais. No entanto, aplicar esses custos para garantia de itens de menor valor, como uma televisão, pode não ser viável. A tokenização, no entanto, permite que mesmo bens de menor valor sejam usados como garantia, facilitando a renegociação ou mesmo a recuperação do bem.

Além disso, a capacidade do Drex de autenticar dispositivos e transações se estende à integração da Internet das Coisas (IoT) no varejo. Um exemplo claro é a gestão automatizada de compras domésticas por assistentes inteligentes, como a Alexa. É uma automação que requer autenticação precisa para confirmar que as ações são aprovadas pelo usuário correto e evitar erros, como pedidos feitos acidentalmente por crianças. Essa é uma das várias soluções práticas que o Drex oferece, ampliando a segurança e a eficiência nas operações de varejo digital.

Pagamentos internacionais mais fáceis



Ao utilizar o conceito de criptomoeda, o Drex promete simplificar operações de pagamento internacionais, reduzindo a dependência de acordos complexos entre bancos centrais. Com protocolos mais ágeis e descentralizados, o Drex poderá facilitar o câmbio e as transações, beneficiando principalmente os marketplaces que importam ou exportam produtos. Isso poderá acelerar pagamentos, diminuir custos e expandir o acesso a mercados internacionais, transformando profundamente o varejo eletrônico.

Serviços inovadores com *smart contracts*

Os contratos inteligentes representam uma das inovações mais promissoras associadas ao Drex. Eles permitem a automação de transações e a execução de contratos com garantias digitais, reduzindo a necessidade de intermediários e aumentando a confiança nas operações on-line.

É o caso dos programas de fidelidade. Por exemplo, é possível configurar um contrato inteligente para estabelecer que, se o cliente realizar cinco compras, ele automaticamente recebe um *cashback* ou um desconto especial. Esse processo é totalmente automatizado: o sistema verifica e cumpre as condições sem intervenção humana.

Também é possível criar ofertas personalizadas baseadas no comportamento do cliente. Por exemplo, se ele costuma comprar produtos específicos, o sistema pode oferecer automaticamente promoções personalizadas para esses itens ou liberar valores especiais de desconto para incentivar compras futuras.

Esse tipo de automação também se estende a garantias e liberações condicionais de pagamento. Se um produto requer confirmação de entrega, o pagamento pode ser retido até que o cliente confirme que o produto chegou conforme especificado. Isso aumenta a confiança do consumidor em transações on-line, especialmente em compras de valor mais alto.

Da mesma forma, é possível criar contratos associados a um plano de financiamento de 12 meses que dispense o pagamento da última parcela se as anteriores tiverem sido pagas em dia. Ainda, é possível agregar serviços às compras do consumidor. Por exemplo, a aquisição de três itens eletrônicos em um mês pode acionar a oferta de um seguro gratuito para esses produtos.

Tudo isso contribui para melhorar a experiência do cliente, resultando em maior lealdade e satisfação – uma poderosa ferramenta para os varejistas modernizarem suas operações, reduzirem custos e melhorarem seus serviços.

Esse aspecto se torna ainda mais relevante diante das mudanças nas expectativas dos consumidores, especialmente nas classes C, D e E, que, segundo a pesquisa *Mercado da Maioria*, estão cada vez mais valorizando a experiência de compra e a praticidade. A pesquisa revela que 92% dos entrevistados preferem marcas e lojas que proporcionem uma experiência de compra agradável, e 44% estão dispostos a pagar mais por isso.



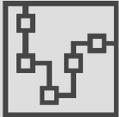
Preparação do varejo para o futuro

O mercado só começará a entender plenamente as aplicações do Drex e começar a criar soluções baseadas na nova moeda digital a partir de 2025. A expectativa, no entanto, é que só em 2026 o uso do Drex se torne mais relevante e comum. As empresas devem encarar esse período como uma janela crítica de adaptação. Para capitalizar as oportunidades oferecidas, os varejistas precisam começar a se preparar agora. Isso inclui:

1 

Definir uma estratégia para serviços financeiros:

antes de se capacitar em novas tecnologias, é fundamental que as empresas do varejo estabeleçam uma estratégia clara para a oferta de serviços financeiros. Isso envolve compreender as necessidades financeiras dos seus clientes e como os serviços podem ser integrados às operações de varejo para agregar valor.

2 

Investir em tecnologia e formação de equipes:

desenvolver capacidades internas para entender e implementar soluções baseadas em *blockchain* e pensar em como integrá-la nas operações diárias do varejo. Esse aprendizado e adaptação tecnológica exigirão tempo e investimento, o que reforça a necessidade de começar essa preparação o quanto antes.

3 

Adotar uma cultura de inovação:

integrar práticas que encorajem a experimentação e a adoção de novas tecnologias.

4

Estabelecer parcerias estratégicas:

colaborar com fintechs e startups tecnológicas para ter acesso a inovações disruptivas e adaptá-las às necessidades do varejo.

5

Fortalecer a infraestrutura:

a transição para um sistema baseado em moeda digital exige robusta infraestrutura tecnológica. As empresas do varejo precisarão investir em sistemas de TI avançados e seguros para gerenciar as transações digitais e proteger contra fraudes e ataques cibernéticos. É um desafio que requer não apenas investimentos financeiros, mas também a adoção de uma cultura organizacional que priorize a segurança digital.

Com planejamento e estratégias adequadas, o varejo pode transformar os desafios dessa adaptação em oportunidades, oferecendo melhores serviços e produtos enquanto expande seu mercado de forma significativa.





Willer Marcondes

Sócio da Strategy& e líder de Consultoria para a indústria de Serviços Financeiros

willer.marcondes@pwc.com



Luciana Medeiros

Sócia e e líder de Consumo e Varejo

luciana.medeiros@pwc.com



Acesse o site:

www.pwc.com.br

Siga a PwC nas redes sociais



Neste documento, "PwC" refere-se à PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda., firma membro do network da PricewaterhouseCoopers, ou conforme o contexto sugerir, ao próprio network. Cada firma membro da rede PwC constitui uma pessoa jurídica separada e independente. Para mais detalhes acerca do network PwC, acesse: www.pwc.com/structure

© 2024 PricewaterhouseCoopers Brasil Ltda. Todos os direitos reservados.