

# Getnet

## **PMEs: 5 dicas para uma boa gestão de riscos no mercado de meios de pagamento**

*As recomendações são do especialista em riscos da Getnet Brasil que também explica o perfil ideal para um gestor de riscos*



*Alexandre Oliveira. Créditos: Agregá.*

O mercado de meios de pagamentos é um dos mais dinâmicos e competitivos do mundo, mas é também um dos mais expostos a riscos de diferentes naturezas, como fraudes, instabilidade regulatória, falhas operacionais, ataques cibernéticos, entre outros. Por isso, se torna crucial que empresas que atuem nesse segmento adotem uma gestão de riscos robusta, eficiente e estratégica, a fim de prevenir, mitigar riscos e aproveitar as oportunidades que surgem desses eventos incertos.

É preciso debater e explorar com atenção e profundidade as estratégias e práticas essenciais para enfrentar os desafios específicos que os meios de pagamentos acabam tendo. Pensando nisso, **Alexandre Oliveira, VP de Riscos, Cobrança, PLD, Fraudes e Compliance na Getnet Brasil**, elencou 5 dicas para que uma PME conquise uma gestão de riscos de qualidade. Confira:

### **1. Identificar os riscos**

O primeiro passo é mapear todos os riscos em potencial que podem afetar o negócio, tanto internos quanto externos, considerando os aspectos financeiros, operacionais, legais, tecnológicos, reputacionais, entre outros.

Para isso, é importante usar fontes confiáveis de informação, como dados históricos, análises de mercado, relatórios de auditoria, feedback de clientes, etc. Também é recomendável envolver as diferentes áreas e níveis da empresa, para obter uma visão ampla e diversificada dos riscos.

## 2. Analisar os riscos

O segundo passo é avaliar os riscos identificados, de acordo com a sua probabilidade de ocorrência e o seu impacto potencial no negócio. Para isso, é possível usar ferramentas como matrizes de risco, que classificam os riscos em categorias como alto, médio ou baixo, de acordo com os seus efeitos positivos ou negativos. Essa análise permite priorizar os riscos mais críticos e relevantes para a empresa, que devem receber mais atenção e recursos.

## 3. Responder aos riscos

O terceiro passo é definir as estratégias de resposta aos riscos, que podem ser de quatro tipos: *evitar, reduzir, transferir ou aceitar*.

A escolha da estratégia depende do nível de exposição e tolerância ao risco da empresa, bem como dos seus objetivos e recursos disponíveis. Por exemplo, para **evitar um risco**, a empresa pode desistir de uma atividade ou projeto que a envolva; para **reduzir um risco**, a empresa pode implementar medidas de controle ou prevenção; para **transferir um risco**, a empresa pode contratar um seguro ou uma garantia; e para **aceitar um risco**, a empresa pode assumir os custos ou as consequências do evento.

Com uma boa estratégia de resposta aos riscos, a empresa pode evitar, por exemplo, o perigo de operar em um país com instabilidade política e econômica, optando por não expandir o seu negócio para esse mercado.

Outra opção é reduzir o risco de fraudes externas, implementando sistemas de segurança, autenticação e criptografia nas transações eletrônicas. Também é possível transferir o risco de inadimplência dos clientes, contratando uma empresa de cobrança ou uma instituição financeira que assuma o crédito.

Uma quarta iniciativa é aceitar o risco de mudanças na legislação, monitorando as alterações e adaptando-se às novas regras.

## 4. Monitorar e revisar os riscos

O quarto e último passo é acompanhar e atualizar os riscos, verificando se as estratégias de resposta estão sendo efetivas e se há novos riscos emergentes ou mudanças no cenário. Para isso, é essencial usar indicadores de desempenho, relatórios de acompanhamento, auditorias internas e externas, entre outras ferramentas de gestão.

Também é importante promover uma cultura de gestão de riscos na empresa, que estimule a conscientização, a comunicação, a aprendizagem e a melhoria contínua dos processos.

Existem ferramentas muito eficientes que ajudam a monitorar e revisar riscos, como é o caso dos indicadores de desempenho, que medem o nível de exposição aos riscos,

o grau de eficácia das ações de mitigação, o custo-benefício das estratégias de resposta, entre outras funcionalidades.

Os relatórios de acompanhamento também são um caminho prático que garante a segurança, pois se torna possível registrar e comunicar os resultados das análises e das ações de gestão de riscos, identificando as lições aprendidas, as boas práticas e as oportunidades de melhoria. Esse caminho também é possível por meio de auditorias internas e externas, onde as empresas podem verificar o cumprimento das normas, políticas e procedimentos de gestão de riscos, bem como avaliar a adequação e a eficiência dos controles internos.

Um dos tópicos essenciais para proteger uma empresa de riscos é a implementação da cultura de gestão de riscos, onde executivos podem disseminar os conceitos, os valores e os benefícios da gestão de riscos, envolvendo e capacitando colaboradores, gestores e demais stakeholders.

## **5. Contingências financeiras e resiliência**

A criação de reservas financeiras dentro de um negócio, assume uma posição central na gestão de riscos. A capacidade de lidar com eventos inesperados, como crises econômicas, pandemias, ou instabilidades no mercado, é crucial para manter a continuidade operacional.

Reservas financeiras não apenas protegem contra riscos imediatos, mas também proporcionam flexibilidade estratégica para a empresa e asseguram um menor impacto caso haja algum tipo de imprevisto.

### **Sobre a Getnet Brasil**

A Getnet é uma empresa de tecnologia para soluções de pagamentos e faz parte da PagoNxt, hub global de meios de pagamentos do grupo Santander. Com mais de 20 anos de atuação, a Getnet Brasil é a terceira maior adquirente do País e oferece um completo ecossistema de soluções para empreendedores, desde pequenas e médias empresas até grandes companhias. Em 2023, a companhia foi reconhecida pelo Great Place to Work (GPTW), como a segunda melhor empresa do setor financeiro para se trabalhar no Brasil.

Mais informações em <https://getnet.com.br>