



República Federativa do Brasil
Ministério do Desenvolvimento, Indústria
e do Comércio Exterior
Instituto Nacional da Propriedade Industrial

(21) **PI 0802811-7 A2**

(22) Data de Depósito: 09/07/2008
(43) Data da Publicação: 24/04/2012
(RPI 2155)



(51) *Int.Cl.:*
G06Q 40/00

(54) Título: MEIO ELETRÔNICO PARA
COMERCIALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO,
FINANCIAMENTO OU ARRENDAMENTO MERCANTIL
ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE TERMINAL
TELEFONICO

(73) Titular(es): Setori Informática Ltda., Tomimatsu Informática
S/A

(72) Inventor(es): Roberto Rigotto de Gouvêa

(57) Resumo: MEIO ELETRÔNICO PARA COMERCIALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO, FINANCIAMENTO OU ARRENDAMENTO MERCANTIL ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE TERMINAL TELEFONICO". Patente de Modelo de Invenção para viabilizar a formalização de empréstimo, financiamentos ou arrendamento mercantil através de senha cadastrada e confirmada através da utilização do teclado do telefone do cliente, que é cadastradas e reconhecida utilizando recursos computacionais especializados, tal como URA (Unidade de Resposta Audível) e sistemas de banco de dados, caracterizando sua autorização e substituindo assim a assinatura por escrito, ou certificação digital, ou senha em terminal de auto-atendimento ou de microcomputadores ligados à rede dedicada ou internet à instituição financeira



“MEIO ELETRÔNICO PARA COMERCIALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO, FINANCIAMENTO OU ARRENDAMENTO MERCANTIL ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE TERMINAL TELEFÔNICO”

A presente invenção refere-se a procedimentos e tecnologia para
5 viabilizar a comercialização / formalização / contratação de empréstimo, financiamento
ou arrendamento mercantil através da utilização do teclado do terminal telefônico pelo
cliente (financiado) com operadores de centrais telefônicas com a utilização recursos
computacionais, tal como URA – Unidade de Resposta Audível, visando substituição da
assinatura convencional, certificação digital ou senha digitadas em terminais de auto-
10 atendimento ou microcomputadores.

Atualmente são comercializadas diversas modalidades de empréstimo,
financiamento ou arrendamento mercantil, onde existe um contrato de formalização
entre a instituição financeira e o tomador do empréstimo, no qual são descritas as
condições pactuadas e ao final assinadas por escrito pelas partes envolvidas e presentes
15 no ato da concretização. Outro modelo utilizado é o da contratação do empréstimo,
financiamento ou arrendamento mercantil iniciado através de uma oferta por telefone ou
correspondência ao cliente em potencial e, após sua aceitação inicial, a instituição
financeira fornecedora do empréstimo, financiamento ou arrendamento mercantil, envia
ao cliente o contrato de adesão e formalização para providências de assinatura e
20 devolução, caracterizando-se a concretização / aceitação pelas partes.

Outro modelo atual é o da contratação de empréstimo, financiamento ou
arrendamento mercantil através de terminais de auto-atendimento, microcomputadores,
pelo cliente, conectados / interligados aos recursos computacionais da instituição
financeira, onde a caracterização / formalização / contratação, se faz através de senhas
25 digitadas pelo cliente nos terminais de auto-atendimento ou no teclado de seu
microcomputador - quando conectados à rede dedicada ou pela internet aos
computadores da instituição financeira.

Os modelos atualmente adotados possuem diversas dificuldades, dentre
estas, a burocracia - em função da exigência da assinatura do cliente, ou a necessidade
30 de deslocamento do cliente até um terminal de auto-atendimento, ou a necessidade de
um computador do cliente conectado à rede dedicada ou internet com a instituição

financeira, ou elevado custo envolvido no envio e/ou recebimento do contrato através dos serviços postais do correio, bem como seu controle operacional – que deverá prever situações de extravio e segurança das informações transportadas. Outro problema é que, em alguns casos é exigido ainda o reconhecimento de autenticidade em cartório.

5 Vale ressaltar que em função das várias dificuldades, custos e riscos impostos pelo atual procedimento e, pelo fato da venda ser concretizada após a formalização bem sucedida da documentação, observa-se que há um desperdício de recursos para operacionalizar esta comercialização com segurança entre o vendedor e seu cliente. Este desperdício resulta em um menor índice de sucesso / retorno do cliente em relação ao universo de clientes que haviam inicialmente aceito a proposta de comercialização do produto financeiro.

10 Tendo em vista as diversas dificuldades do procedimento atual e com o objetivo de superá-las, foi desenvolvida uma solução para viabilizar a operacionalização / comercialização / formalização destes produtos utilizando, pelo cliente, o teclado do terminal telefônico como um terminal financeiro e pela instituição financeira, uma central de atendimento com operadores através de recursos computacionais, para a criação e validação de senha de autorização – que substituirá a assinatura convencional, certificação digital ou senha digitadas em terminais de auto-atendimento ou microcomputadores.

15 A operação de venda do produto se inicia com um contato telefônico estabelecido entre o cliente em potencial (cliente) e um operador / vendedor empresa, por exemplo instituição financeira, que comercializa o produto em questão (operador). Toda a ligação é gravada por recursos computacionais especializados e amplamente utilizados por centrais de atendimento telefônico.

20 Antes de encerrar a ligação e após aceitação do cliente com as condições e características do produto que lhe está sendo oferecido e devidamente explicadas pelo operador, este último explica ao cliente que será necessário cadastrar um senha numérica utilizando o teclado telefônico. Opcionalmente esta explicação também poderá estar gravada nos equipamentos computacionais dedicados para este fim, tal como a URA.

25

30

Este operador transfere o controle da ligação para os equipamentos computacionais especializados, como exemplo a URA (Unidade de Resposta Audível). Este equipamento irá capturar (e opcionalmente confirmar) a senha escolhida pelo cliente. Em seguida envia eletronicamente duas informações: 1) a senha cadastrada,
5 bem como 2) a identificação da ligação (conhecido como “ID da Ligação”) para um sistema de computador (aqui chamado cofre-eletrônico), de forma que em nenhum momento o operador tenha conhecimento ou acesso à senha escolhida e opcionalmente confirmada pelo cliente.

O sistema de cofre-eletrônico armazena de forma segura (Criptografada
10 e/ou Hash) a senha cadastrada pelo cliente na etapa anterior, associando com a identificação única da ligação.

Em seguida outro operador entra em contato com o cliente (ligação ativa – no qual a origem é a própria central de atendimento) que inicialmente confirma os dados pessoais de cadastro. Esta etapa pode ser eletrônica – sem intervenção do
15 operador. Após estas confirmações iniciais (opcionais), o controle da ligação é transferido para a Unidade de Resposta Audível, que solicita ao cliente que seja digitada a sua senha para confirmação.

Neste momento, após a interpretação do sinal audível (pulso telefônico) emitido por cada tecla do telefone, que é realizado pela URA, o sistema cofre-
20 eletrônico é utilizado para validar a senha informada pelo cliente – que deverá ser idêntica àquela inicialmente escolhida e cadastrada em etapas anteriores..

O processo do meio eletrônico supracitado pode opcionalmente ser complementado pela instituição financeira, enviando ao cliente as informações básicas que caracterizaram a contratação / formalização / comercialização do empréstimo,
25 financiamento ou arrendamento mercantil. Além disto, opcionalmente, as funções exercidas pelo operador da central de atendimento poderão ser substituídas parcial ou integralmente por diálogos previamente gravados ou programados, seguindo roteiro de opções (menu).

Todas as informações e eventos da ligação telefônica, datas e horários,
30 bem como a senha escolhida e confirmada pelo cliente, são armazenados no sistema de cofre-eletrônico (ou em outras bases de dados), podendo, quando solicitado ou exigido,

ser informada através da impressão em envelope protegido, onde na parte externa caracteriza-se o cliente e no seu interior, a caracterização da senha escolhida / confirmada pelo cliente.

REIVINDICAÇÃO

1) “MEIO ELETRÔNICO PARA COMERCIALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO, FINANCIAMENTO OU ARRENDAMENTO MERCANTIL ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE TERMINAL TELEFONICO” caracterizado por reconhecimento da
5 senha eletrônica digitada através do teclado de terminal telefônico para formalização de contratação da operação financeira de empréstimo ou financiamento ou arrendamento mercantil utilizando recurso computacional (URA – Unidade de Resposta Audível) para realizar o cadastramento e validação da senha numérica do cliente que é digitada através do teclado do terminal telefônico.

RESUMO

“MEIO ELETRÔNICO PARA COMERCIALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMO, FINANCIAMENTO OU ARRENDAMENTO MERCANTIL ATRAVÉS DA UTILIZAÇÃO DE TERMINAL TELEFÔNICO”. Patente de Modelo de Invenção para

- 5 viabilizar a formalização de empréstimo, financiamentos ou arrendamento mercantil através de senha cadastrada e confirmada através da utilização do teclado do telefone do cliente, que é cadastradas e reconhecida utilizando recursos computacionais especializados, tal como URA (Unidade de Resposta Audível) e sistemas de banco de dados, caracterizando sua autorização e substituindo assim a assinatura por escrito, ou
- 10 certificação digital, ou senha em terminal de auto-atendimento ou de microcomputadores ligados à rede dedicada ou internet à instituição financeira