

MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.

Redecard, ano 10: uma história a muitas vozes (REDE)

Ver uma empresa crescer

História de [Wilson Trevizani](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 30/01/2007

Projeto Redecard ano 10: uma história a muitas vozes
Entrevistado por Sueli Andrade e Claudemir Novaes
Depoimento de Wilson Trevizani
São Paulo, 22 de agosto de 2006
Realização Museu da Pessoa
Código REDE_HV020
Transcrito por Maria da Conceição Amaral da Silva
Revisado por Letícia Maiumi Mendonça

P/1 – Boa tarde, Wilson.

R – Boa tarde.

P/1 – Para a gente começar eu queria que você dissesse o seu nome completo, local e data de nascimento.

R – Wilson Trevizani, 18 do seis de 1957. Nascido em São Paulo, capital.

P/1 – Qual o nome dos seus pais?

R – Lindolfo Trevizani e Ivete Tassinari Trevizani.

P/1 – Qual a atividade profissional deles?

R – O meu pai foi chefe de cozinha e minha mãe dona de casa.

P/1 – Você pode contar um pouquinho a origem da tua família? Como seus pais se conheceram?

R – Se conheceram no bairro da Saúde, aqui próximo de onde eu moro hoje, próximo aqui na capital de São Paulo mesmo, através das minhas

tias. Umãs irmãs gêmeas da minha mãe. Uma delas é, que são duas irmãs, uma é gêmea. Sempre eles jogavam bola, andavam sempre juntos com o meu avô, inclusive. E através de um dos meus tios se conheciam. E começaram a namorar. Um deles começou a namorar uma das minhas tias. E através dele conheceu o meu pai. E aí um deles casou em 1956 e aí logo em seguida, em 1957, aliás, um em 1955 casou e outro em 1956 casou minha mãe e meu pai. E logo um ano depois, dois, um ano e dois dias depois nasci eu, em 1957.

P/1 – E seus pais são daqui de São Paulo mesmo?

R – Não. Minha mãe é de São Paulo e meu pai é de Pedregulho, interior de São Paulo.

P/1 – Tá. E você passou a infância onde?

R – Passei aqui em São Paulo.

P/1 – Qual bairro?

R – Bairro da Saúde mesmo. Nasci ali na Avenida Bosque. Morei na Caramuru, na rua ali mesmo do bairro. Basicamente sempre ali por perto. Morei em outras regiões de São Paulo. Mas a maior parte da minha vida ali mesmo, no bairro da Saúde.

P/1 – E como é que é o Bairro da Saúde na época da sua infância?

R – (Risos). Era muito, muito, o Aeroporto de Congonhas já existia na época quando eu nasci. A 23 de Maio era meio, era um barranco. Não tinha muita coisa. Eu me lembro de 1965 a 1969, quando eu fiz o grupo escolar, na época que hoje não tem mais, né, a Rainha Elizabeth passou pela, quando ela veio para São Paulo em um Aero Willys. Teto solar, todo assim. Acho que era Aero Willys presidencial, se não me engano. De luvas brancas, acenando. E nós do grupo passamos lá para ver o desfile dela passando por ali. E eu me lembro que eu fui para lá, aquilo ali era tudo barranco. Não tinha bem a avenida. Só não me lembro se ela era asfaltada ou não. Mas era tudo barranco aquilo. Então, me lembro de ter ido lá, visto a Rainha passando por ali. Era uma festa. Ali era, não tinha muito, o bairro existia o Planalto Paulista e essa parte de cima, onde eu moro hoje, era mato. Não tinha quase nada ali. Para você passar para o Planalto tem um córrego hoje, a duas quadras da onde eu moro, que hoje ele está asfaltado. Ele foi canalizado, você tinha que passar por, sobre um tronco de árvore. E era tombo direto. Todo mundo caía ali até você passar para o aeroporto. A Bandeirantes não existia, era córrego. Tinha só terra ali, mato, não tinha nada. Tinha um campinho de futebol, nós jogamos bola embaixo do xadrez do aeroporto. Esse era o bairro, não tinha quase nada. Era muita chácara, muito mato. Não tinha quase nada. Aquilo ali era, era uma coisa erra, né. Não tinha quase, você via, era mato e terra para tudo que era lado. Hoje já cresceu. Tem muito prédio, pouca casa. Muita casa da época ainda. Mas não tem quase mais nada. Não tinha quase carro.

P/1 – E você gostava de brincar de que?

R – Ah, jogava muita bola na rua. Dava para você jogar bola na rua. Tinha muito campo de futebol, muita, muito espaço para você jogar na rua. Porque você não tinha carro, não tinha quase ninguém passando na rua. Então, era muito bom. Dava para você fazer muita coisa. E não tinha problema nenhum de você brincar na rua, né. Além de não ter carro, você ainda não tinha muita gente passando. Não tinha problema de assalto, não tinha nada. Então era muito gostoso, aquela época era muito boa.

P/1 – Eu fiquei curiosa. Quando a Rainha Elizabeth veio, você tinha noção que era uma Rainha da Inglaterra?

R – Tinha, porque eu me lembro na época todo mundo, a escola inteira parou. Aquilo lá, o barranco da 23 de Maio ficou, parou todo mundo. O grupo inteiro parou. E tinham várias escolas ali, porque ficou todo mundo. Aquela coisa, assim, de você ver. Quando ela saiu, assim, do carro com aquelas luvas brancas, longas, acenando era uma coisa, assim, todo mundo ficou parado: “Nossa!” Parou aquilo ali para ver a mulher passar, fazendo aquela coisa toda (risos). Mas muito legal aquilo. E para você ver, naquela época, né, que era a 23 de Maio, que hoje é isso aí que a gente vê, que não tinha. Foi quando começou, acho. Não lembro nem quando foi que foi acho que recapeada. Eu não lembro se tinha asfalto naquela época. A parte de baixo eu me lembro que não tinha. As avenidas paravam e aí virava o córrego. A parte da 23 eu não lembro se ela já era toda recapeada ou não. Isso eu não estou lembrado. Era bem menino.

P/1 – E o grupo escolar que você frequentou?

R – O Grupo Escolar Professor Pedro Voss ainda existe. Está do mesmo jeito lá ainda.

P/1 – Como é que era na época?

R – Ah, ele tem, ele ainda está lá do mesmo jeito, ainda na, Rua Doutor Bacelar. Continua do mesmo jeito. Ele tem duas entradas ainda. Ele tem na Doutor Bacelar, ele tem na Pedro de Toledo. Ele está do mesmo jeito.

P/1 – E você tinha alguma disciplina que gostava mais ou algum professor?

R – Ah, me lembro das professoras como se fosse hoje. Da dona Otilia, a dona Ester. Ainda me lembro como se fosse hoje. Não foram as primeiras, mas ainda me lembro delas. Não gostava muito de Matemática, porque era sempre sofrido, né. Mas gostava de História, gostava de Geografia. Isso era legal.

P/1 – E essas professoras que você citou os nomes, elas eram professoras de que?

R – Uma era de História a outra era de Geografia. Gostava de Português, mas aí eu não me recordo o nome da professora. Tinha uma de, uma outra de Ciências também que eu gostava, mas eu não me lembro o nome dela.

P/1 – E você acredita que seus estudos básicos influenciaram em sua escolha profissional?

R – Não, não, porque na realidade o que eu gostaria mesmo de ter feito era Direito, não era Administração. Como todo menininho eu gostaria de ter feito Medicina. Mas aí você não tem condições financeiras de fazer, você não tem jeito de fazer a coisa, porque você tem sempre que voltar para ajudar. Família, sempre pensar em outras coisas. Você não tem tempo de fazer. Aí, depois, com o passar do tempo eu fui vendo que o negócio mesmo que eu gostaria era fazer Direito. Eu não consegui por um monte de outras coisas. E aí eu fui, fiz Administração. Mas a influência mesmo não, a base sim. Que aquela época o estudo mesmo o estadual era muito diferente do que é hoje. Não tem nem comparação. Você aprendia mesmo, você tinha a base. E hoje você não, pelo que dizem você não tem tanto. Mas naquela época você tinha. Não tem nem, era muito bom. Você aprendia muito, muito, muito mesmo. Hoje você vê aí a criançada com 5, 6 anos, 7 anos, você não vê, a criança não sabe escrever, não sabe fazer conta, somar, multiplicar. Não sabe fazer nada. E naquela época não, você sabia fazer. Era diferente.

P/1 – E depois os estudos básicos, o segundo grau. Você fez onde?

R – Aí já foi mais complicado. A coisa já foi complicando mais, porque eu já tive problemas. Problemas de família mesmo. Aí já foi complicando mais a coisa com meu pai. Aí já teve separação dos meus pais. A coisa foi complicando um pouco mais. Perdi meu pai cedo. Quando eu já tinha de 15 para 16 anos, por aí. Então eu já comecei já assumir a minha família. Já assumi a casa, né, que minha irmã é menor que eu. Ela tem cinco anos de diferença. Então, eu já tive que tomar as rédeas da coisa. Mesmo sendo com pouca, mesmo tendo pouca idade eu já tive que assumir a coisa. A minha mãe trabalhava a noite, a gente tinha que ir lá ter responsabilidade pela coisa. Eu parei um tempo de estudar. Parei uns 14 anos, por aí, de estudar. Aí depois, com o tempo, quando eu comecei a trabalhar na Credicard eu já conseguia, eu tinha parado os estudos. Teve uma época que eu parei. Quando eu entrei, eu estava estudando. Depois eu parei, fiquei um tempo sem estudar. Quando eu tive mais condições financeiras eu fui pagar os meus estudos. Só que aí eu paguei o supletivo. Fiz o supletivo. Paguei os dois. Tanto o ginásio quanto o colegial, ginásial e colegial. Depois eu paguei minha faculdade. Fui eu que banquei tudo.

P/1 – E com 15, 16 anos, qual foi esse primeiro emprego que você conseguiu?

R – Que eu tinha conseguido antes?

P/1 – Isso.

R – Eu trabalhava sem ser registrado eu trabalhei em escritório de contabilidade, eu trabalhei em uma empresa que cria essas flores secas, que fala, desidratadas. Que você tem essas tingidas. Eu trabalhava em uma empresa dessas daí que você tinge essas que são tingidas, eu colocava, eu tingia as flores e botava para secar no sol. Até que consegui para trabalhar na Credicard.

P/1 – E como é que foi isso?

R – Foi uma amiga de uma prima da minha mãe que conseguiu para que eu viesse trabalhar na Credicard.

P/1 – E aí você ingressou na Credicard, como? Em que função? Perdão.

R – Como office boy.

P/1 – E como é que foi?

R – Ah, foi muito legal. Aí foi uma coisa que coincidentemente o falecido Maisão, que foi meu primeiro chefe na Credicard, ele morava com a mãe dele na época, que morava em frente à minha casa. No bairro da Vila Mariana, atravessava a rua ele morava em uma vila na casa da mãe dele. E a minha casa era do lado de cá (risos) e a casa dele ficava do outro lado da rua. Então, o meu primeiro chefe na Credicard. E aí começou a minha trajetória na Credicard.

P/1 – Você pode contar como é que foi ?

R – Então, eu comecei a trabalhar lá como office boy no prédio da Sete de Abril. Com datas, tudo? Dia 3 de janeiro de 1973 (risos). E nós ficamos lá até julho de 1973 nesse prédio. Depois nós mudamos para a Brigadeiro Luís Antônio. Depois disso, nós saímos de lá nós fomos para a Angélica, que aí era a filial. Sempre a filial da Credicard. Que tinha a filial São Paulo da Credicard, e nós fazíamos parte. E nós mudamos para a Angélica ainda sendo filial São Paulo. Dali eu fui promovido de office boy para auxiliar de escritório, que aí tinha a denominação de auxiliar de escritório 2, 3 até chegar a auxiliar de escritório 1. Fiquei um tempo como auxiliar de escritório. Depois eu fui promovido a encarregado de cobrança e autorização. Nessa época, eu já tinha acho que uns 17 para 18, não, 18 para 19 anos. E eu era encarregado de 16 cobradores externos e tinha três autorizadores que trabalhavam comigo, que autorizavam, faziam autorização de compras nos estabelecimentos. Então, o associado vai até o estabelecimento fazer uma compra. E depois de lá nós saímos, fomos para a Paulista. Da Paulista nós mudamos para o Pedra Grande, em 1984. Daí de 1984 nós mudamos depois para a Ipiranga. Toda essa trajetória. Em 1979 eu já trabalhava em Fraude.

P/1 – Você ingressou na área de Fraude em 1979?

R – Mil novecentos e setenta e nove. Que foi quando começou a se falar de fraude, que não tinha nenhum controle assim de fraude. E não tinha ninguém. Não tinha gerente, não tinha supervisor, não tinha ninguém. Aí eu comecei a fazer um controle do que é que era fraude. Porque até então só se pensava não em gastos de fraude, só se pensava assim: bloqueou um cartão por motivo de fraude, quanto tempo depois vai se emitir uma segunda via desse cartão bloqueado para que o associado receba essa via. Só isso. Então, o único controle era esse. Bloqueia, inclui no boletim. A partir daí quanto tempo depois emite uma segunda via. Aí dali para a frente que começou a se pensar: “Vamos controlar qual o valor gasto por cada ponta. Quanto que está sendo gerado de prejuízo ou de perdas, alguma coisa.” Foi aí que eu comecei a trabalhar na fraude, em 1979.

P/1 – E nesse começou da área de Fraude, quais os tipos de riscos que uma empresa como a Credicard corria em relação à fraude?

R – Até ali era difícil você mensurar alguma coisa de risco. Porque você não tinha, era uma coisa muito, muito pequena. Você não tinha muita coisa. Porque você não tinha quase perda, roubo, extravio. A quantidade era mínima. Mesmo que você tivesse uma quantidade muito grande de comunicados, de perda, roubo, extravio, você não tinha muito gasto. E você não tinha uma incidência muito grande de gastos, porque era muito difícil você, como é que eu vou te dizer? O índice de utilização, vai, vamos dizer assim, era muito...

P/1 – ... Do cartão?

R – É, do cartão. Para você ter um volume muito grande de fraude para que o risco fosse grande para a empresa, é, como é que eu posso te falar?

P/1 – Bom, você pode dizer um pouquinho como é que era o mercado de cartão de créditos naquele momento, né?

R – Não, não tinha quase, só tinha o Bradesco de cartão. O American Express ainda não tinha chegado no Brasil. Só tinha a Credicard, tinha o Bradesco e tinha o Diners, eram três cartões nessa época. Não tinha mais ninguém. O Amex [American Express] veio depois. A quantidade de cartões era mínima, não tinha muito. Isso em 1970, vamos falar de, voltando um pouco no tempo, em 1973. Quando eu entrei na Credicard na Sete de Abril, para você ter uma autorização demorava, em média, (risos) hoje com uma questão de segundos para você ter uma venda autorizada, naquela época você demorava uns cinco, seis, sete minutos para você ter uma venda autorizada. Então, era uma coisa, assim, para você ter uma venda autorizada que hoje você tem segundos, dois, trinta segundos, nem isso, naquela época você tinha cinco, seis, sete minutos para ter uma venda autorizada. Gasto então com perda, roubo, extravio era muito mais difícil. Porque você não tinha a quantidade de estabelecimentos que você tem hoje. Você não tinha a aceitação tão grande como você tem hoje. Então, tudo foi mudando. A coisa mudou de uma certa forma que hoje a coisa é muito mais, a aceitação é bem maior do que naquela época.

P/1 – E como é que foi se desenvolvendo a área de Fraude? A partir desse início de 1980.

R – Daquela ocasião?

P/1 – É, quando você assumiu em 1979. Porque, assim, não tinha uma grande movimentação, né, de pagamentos com cartão de crédito naquele momento ainda. Mas ainda assim se criou uma área de Fraude, né?

R – Sim, naquela época você tinha que criar, porque era o seguinte: você tinha os gastos, todos eles não caíam em uma conta suspensa, como você tem hoje. Os gastos caíam todos na fatura do cliente, no extrato que você recebe mensalmente. Então, o que é que acontecia: você tinha que fazer um estorno dessas transações que caíam na fatura do cliente para uma outra conta. Você tinha que criar uma outra conta. Contabilmente você não tinha essa separação. Então, você tinha um número de cartão que o seu final fosse 0100, então tudo caía nessa conta. Eu tinha que estornar dessa conta, fazer um crédito nessa conta 0100 para que ela voltasse a ter saldo nesse limite, certo, que foi atribuído a você para você gastar e jogar para uma outra conta. Eu tinha que criar uma outra conta. Então isso que foi feito quando começou a crescer o volume de gastos, foi criada essa função. Para que fosse feito os créditos nessa conta 0100 para uma outra conta fictícia, que não existia para o cliente. Era só feito um doublé. Aqui então eu jogo todas essas compras que não são suas nessa outra aqui.

P/1 – Entendi.

R – Com o passar do tempo foi criada uma transitória que não era essa. Era uma conta contábil que tudo que era, a partir do momento que você fizesse o comunicado cliente nada mais caía na sua conta, e sim fosse para uma outra conta. E a partir desse momento geraria um outro número de cartão para você, certo? Então essa daqui sumia. Esse número aqui bloqueado não recebia mais transação nenhuma. Não existia mais fatura para esse cartão. Ele caía em uma outra conta suspensa e essa outra sua ficaria normal. Não tinha gasto nenhum, entendeu?

P/1 – Entendi. E a partir daí como é que desenvolveu a sua carreira dentro da Credicard?

R – Depois, nós já estamos em 1980, eu fiquei até 1991, fiquei até maio de 1991. Eu passei, eu fiquei, montei toda essa parte de, desde o início quando era feito o bloqueio. Fiquei responsável pela parte da criação de liberação da segunda via dos cartões, do desbloqueio dos cartões, da confecção do boletim diário. Que existia um boletim, foi criado um boletim diário na ocasião. Porque tinha o boletim papel que era entregue no, que era enviado mensalmente e tinha o decenal, que era um complemento dos boletins. Três decenais que eram enviados. E depois disso foi criado um diário. Que saía um pessoal, que chamava o (cruf?), na época, que ia entregar os boletins diários nos estabelecimentos. Eles entregavam uma pasta verde e recebiam uma branca. Ele pegava a branca no dia seguinte, devolvia uma verde. Ele entregava para você saber que tinha entregue no estabelecimento. Como se fosse um protocolo. E a gente gerava isso daí em mimeógrafo, uma coisa nova, né, (risos). Bem nova. Mimeógrafo isso daí tudo. Então a gente fazia um “folhetozinho”, um que era chamado “Atualização de Cadastro de Boletim”, ou lista negra, na época, que depois virou, você não podia mais falar lista negra, era um boletim. Você preenchia o motivo de inclusão ou exclusão. E você incluía o cartão lá no boletim. Tudo isso tinha uma datilógrafa que fazia aquilo ali. Ela contava quantos davam em uma coluna daquele mimeógrafo, um por um. Aí você, ela digitava todos ali, datilogravava. Digitava é coisa nova (risos). Datilogravava um por um. Rodavam todos aqueles lá e aí saía o boletim no dia seguinte para você entregar. Todo dia essa rotina, mimeógrafo. E não era digitação, era datilografia. E depois disso aí começou a se, o arquivo começou a ficar grande, porque, o que acontecia? Tem uma validade no cartão. E aí nada saía, tudo ia entrando e nada saía do arquivo. Aí começou a se pensar: “Como é que nós vamos excluir esses cartões que entraram e estão vencidos?” Nós pensamos como é que a gente ia fazer isso. Fizemos um carimbo escrito assim: “Excluir em” uma barrinha no meio, e tinha uma assim: “Mês e ano.” Então, você fazia tudo na mão, certo? Você tinha uma via branca e uma via rosa. Você pegava aquelas duas vias, uma era para ir para o mimeógrafo, para ela datilografar tudo aquilo, e a outra era a via rosa, que você arquivava em um móvel de aço Fiel. Vocês já devem ter ouvido falar no Fiel, que era o cãozinho lá do arquivo de aço. Uma gaveta, você arquivava lá. Todo mês, final de mês entrava lá a mãozinha minha ou de alguém, para você ir lá olhando o mês de validade daquele cartão, no carimbinho. Você excluía aquilo ali e mandava para digitar e excluía aquele cartão do sistema. Para diminuir a quantidade de cartões incluídos no boletim. Tudo isso, mão. Nada de, não existia nada de computador.

P/1 – Isso durante a década de 1980 toda?

R – Ah, isso antes até, 1970, 1970 e... Isso em 1980, 1982, 1983, 1984 era assim

P/1 – Se informatizou quando?

R – Ah, 1984 era assim... Mil novecentos e oitenta e quatro eu me lembro bem que ainda era assim. Mil novecentos e oitenta e cinco, 86, acho que em 1988, 1989, não me lembro bem. Mas 1984 com certeza era mimeógrafo. Era nesse esquema de loucura. Voltando ainda em 1973, que eu até esqueci de falar, quando você envelopava a fatura para o cliente. A fatura era uma, um formulário cumprido. Não era como ele é hoje, largo. Ele era assim, ele era compridão. Você pegava os comprovantes que vinham, né, que você utilizava. A Preparação pegava todos aqueles comprovantes mandavam para a Autorização. Então, para você pegar as últimas compras feitas pelo cliente ficava no arquivo de aço junto. Aí você tinha que grampear naquela fatura para colocar no envelope. Para você fazer a expedição de um faturamento em um final de semana na Credicard, em 1973, nós entrávamos na Brigadeiro Luís Antônio, no prédio às onze horas, meia-noite da sexta-feira, e saíamos às cinco, seis horas da tarde do domingo. Umas sete, oito, pessoas. Dez pessoas, vai. Ou seja, a gente pegava todas aquelas caixas de envelope, cola que na época era goma arábica, não era cola como hoje, era goma arábica. Pegava as faturas. Então, tinha um que abria, outro que grampeava, outro que envelopava e outro que colava, e outro que fechava. Para você preparar tudo para segunda-feira de manhã estar tudo no Correio. Então, vocês imaginam como é que era um negócio desses em 1973 (risos), dez caras fazendo toda a expedição do faturamento. Eram todas as faturas na época. Não sei a quantidade, não sei te dizer, quantidade que era isso daí em 1973. Como era isso na Autorização você demorava sete, oito minutos para você autorizar alguma coisa. Isso era, um extrato você demorava um mês para fechar. Então, tem os relatórios de última posição. Você bater os saldos não batia nunca. Aquelas máquinas Burroughs, você tinha de quatro operações de manivela (risos). Aquelas Facit, você tinha de campinho assim, era a mesma coisa. Isso eu me lembro, eu não me esqueço nunca mais daquilo lá. Apanhava delas, mas a gente trabalhava. E você fazia, a gente ia juntando, a gente tinha que somar uma fichinha de autorização, que você pegava tudo que era dado, que você não tinha onde checar, você não tinha dado nenhum de onde bater aquelas informações. Somava tudo aquilo, somava as últimas compras. E tinha sempre a talinha lá atualizada, somavam tudo atualizado. Aí você pegava as últimas compras, as últimas fichinhas e mais o saldo que estava lá. Até você fazer a conta e voltar, falar: “Está autorizado ou negado” já tinha desligado. Demorava sete, oito minutos, quando não demorava mais.

P/1 – E você havia falado de 1991.

R – Mil novecentos e noventa e um foi quando, até maio de 1991 eu já estava na parte de, acho que eu fiquei uns dois anos, uns dois anos, uns três anos por aí, trabalhando com a parte de segurança externa antes de eu sair da Credicard.

P/1 – O que seria segurança...

R – ... Que hoje a parte de Segurança Externa é a parte de visita a estabelecimentos, investigações. Que você vai, detenção de alguns elementos de quadrilhas. Você vai até a delegacia, depois você vai prestar depoimento em Fórum, alguma coisa.

P/1 – Quadrilha?

R – Quadrilha que atua com estelionato, alguma coisa.

P/1 – Com falsificação de cartões?

R – Falsificação de cartão, documentos.

P/1 – Achei que seria, de repente, do departamento Jurídico isso. Então eles...

R – ... Não, não, é nosso...

P/1 – ... Tinham uma área, tá. E a Redecard?

R – A Redecard quando eu regresssei?

P/1 – É, você saiu da Credicard, foi isso?

R – Eu saí da Redecard...

P/1 – ... Credicard.

R – Da Credicard.

P/1 – Isso.

R – Em maio, 15 de maio de 1991. Aí eu fui para o Solo, cartão Sollo na época. Fiquei lá dois anos e meio e fiquei junto do, no projeto Amex, cartão Sollo, American Express, fiquei dois anos e meio. Depois eu saí de lá fui para o cartão Sudameris Visa. Aí eu saí fui para a VisaNet, fiquei dois anos e meio. E aí eu voltei para a Redecard.

P/1 – Voltou para a área de Fraude?

R – Área de Fraude. Todas eu sempre passei pela área de Fraude.

P/1 – Você voltou para cá em que ano?

R – Em 1998.

P/1 – E nesse momento qual era o perfil da área de Fraude? A gente comentou um pouquinho dos riscos, né, quando você assumiu a gerência ainda na Credicard. Mas em 1998 quais seriam os principais riscos para o negócio Redecard?

R – Aí você tem, os riscos você diz do que? Você diz do negócio?

P/1 – É, porque naquele momento o volume de transações não era tão significativo...

R – ... Lá atrás?

P/1 – Lá atrás, exato.

R – Ah, isso tem inúmeros. A coisa já mudou por completo, a coisa está totalmente diferente. Você tem muitas outras coisas. A área de Fraude mesmo, a quantidade de ações, de funcionários, de departamentos por, já se modificou por completo.

P/1 – Você pode falar um pouquinho da estrutura da área?

R – Não só a de Fraude, mas já foi criada a área de Risco, já foi criada a área de Segurança de Informação. Além da área de Fraude, de Monitoração e Detecção. Que antes você tinha Monitoração e Detecção, tem a área, dentro da área nossa de Fraude mesmo, tem Monitoração e Detecção, você tem a área de MAS [?] nossa. Você tem a área de, como é que se diz? De treinamento junto aos estabelecimentos. Nós fazemos treinamento com o programa “Vendendo com Segurança.” Então, nós vamos e passamos dicas de como fazer uma venda com segurança para os estabelecimentos, da nossa credenciados à Redecard. Então vamos lá e fazemos in loco um treinamento de como vender com segurança.

Passamos para todos eles, que tiverem, que nos abrirem as portas para que a gente faça. A gente vai lá e mostra para eles como é que faz isso. Para que vender com segurança? Você tem isso tudo, antes, você tinha em um lugar só. Todo mundo fazia a mesma coisa. Você tinha a Segurança Externa, Monitoração e Detecção, Treinamento todo mundo fazendo a mesma coisa. Hoje não, hoje você já tem vários departamentos dentro de uma mesma área, entendeu? Várias gerências atuando em vários focos, entendeu? Essa é a coisa já diversificou bem do que era antes.

P/1 – Entendi. E diversificou em função de...

R – ... Da coisa da, estar bem mudado do que estava lá atrás. Que antigamente você tinha a falsificação, o cara fazia com um cliques. Ele adulterava o número de cartão com um cliques. Hoje não. Hoje ele já adultera, ele já faz coisas na trilha magnética. Faz um monte de coisas que antigamente ele não fazia.

P/1 – Então, além de falsificação de cartões qual outro tipo de, como é que eu posso dizer, qual o tipo de fraude é possível de acontecer?

R – Ah, você tem várias. Você tem, você pode ter falsificação de documentos. Aí não necessariamente fraude do nosso lado Redecard. As fraudes podem acontecer do lado dos bancos emissores. Então, o que é que acontece? Você tem falsificação de documentos que são forjados para que se obtenha um cartão do lado do banco emissor. E aí eles vão, eles utilizam o cartão em nome de terceiros. E isso reflete do nosso lado, porque, o que é que acontece? O banco emite um plástico, e aí onde ele vai? Ele vem gastar do lado do nosso estabelecimento, que é administrado por nós, certo? Então, o que é que acontece? O cliente vai reclamar junto ao banco emissor: “Não fiz essa transação.” Em não tendo feito, e feito essa reclamação, o estabelecimento, aliás, o emissor vem e solicita um comprovante para a Redecard. A Redecard, de imediato, solicita esse comprovante ao estabelecimento. O estabelecimento encaminha esse comprovante para nós. Nós devolvemos para o emissor. Esse é o processo. Então, o que é que acontece? É sempre esse o fluxo. Nós estamos no meio. Nós somos o switch da coisa, da informação. Só uma van, vem para lá e para cá a informação. E nesse lado o risco está sempre aqui no meio, né, porque, o que é que acontece? Ele fez a solicitação, o banco concedeu o cartão. A transação passou por aqui, certo? E aí pediu para o estabelecimento. Se o estabelecimento não fornecer essa cópia, eles vão fazer um débito contra a gente. E nós vamos tentar debitar do estabelecimento. Se a gente não conseguir debitar o estabelecimento, o prejuízo fica conosco.

P/1 – Agora, que tipo de fraude seria responsabilidade da Redecard?

R – É difícil você dizer, é difícil a gente dizer, assim, que tipo de fraude é responsabilidade. Cada caso é um caso. Você não tem como determinar que tipo de fraude é responsabilidade da Redecard. Cada caso é um caso. Não dá para te dizer, assim, qual é o tipo de fraude que seria responsabilidade nossa.

P/1 – Por exemplo, um POS [Point of Sale], ele pode ser passível de falsificação?

R – Mesmo que ele seja passível de falsificação é muito difícil eu te dizer, ele sendo passível de falsificação, eu te dizer que esse tipo de fraude é, seja determinante que essa fraude seja apurada, será responsabilidade da Redecard.

P/1 – Na verdade, responsabilidade, eu perguntei muito mais no sentido para saber quais os tipos de fraude, né?

R – Então, mas é isso que eu estou te dizendo, é difícil você, é difícil te determinar quais os tipos de fraude seriam responsabilidade da Redecard, porque aí são regras baseadas em card back.

P/1 – Entendi.

R – Entendeu?

P/1 – Hum, hum.

R – Então, aí é uma coisa que envolve já a bandeira e tem os manuais, que aí não dá para te dizer quais são as regras, são várias.

P/1 – Claro, claro. Entendi. Wilson, e dos projetos que você já esteve envolvido na Redecard, qual deles você considera mais marcante?

R – Ah, tivemos vários. Por exemplo, esses projetos de, logo que eu cheguei a, nós temos uma conta na nossa, quando eu vim para, no meu regresso para a Redecard teve uma conta contábil que tem o nome de Banco 95. São os valores que nós temos bloqueados, dos estabelecimentos que nós tomamos a ação de cancelamento. Quando eles são cancelados a gente consegue bloquear esses valores para evitar algum prejuízo. Se a gente conseguir, consegue evitar algum prejuízo para fazer uma compensação financeira para evitar alguma perda e gerar alguma receita para o nosso lado. Então isso, quando eu cheguei, essa conta não estava batida. A gente teve um trabalho árduo, e a gente conseguiu depois de um tempo bater essa conta, deixar ela bonitinha. E hoje ela está aí, estou com ela até hoje (risos). E ela está bonitinha, está batida. Essa parte que eu estou agora de treinamento com estabelecimentos também, que eu peguei, foi um trabalho legal. A estrutura mesmo da, a reestruturação que eu, da volta, do meu retorno quando eu peguei a área de Monitoração e Detecção quando eu voltei. Quando o pessoal estava saindo da Orbitall, o pessoal era Orbitall. Quando eu trouxe o pessoal todo da Orbitall para cá, o pessoal não era Redecard. O meu pessoal específico, quando veio de lá para cá, ele era todo Orbitall, ele não era Redecard. Eu era Redecard. Agora os meus funcionários, eles eram Orbitall. Eu entrei Redecard, mas trabalhando ambiente Orbitall. Então eu entrava, meus funcionários estavam em um ambiente na Orbitall. Então, eu sentava aqui e lá no meio do andar estava o meu pessoal. Eu olhava um monte de gente Orbitall e eu aqui no canto, entendeu? Então eles viviam Orbitall e eu estava vivendo Redecard. Eles na Paulista e eu na Henrique Schaumann (risos). Então isso foi uma coisa que eu fui trabalhando com o tempo. A gente foi levando a coisa, fui trazendo uma coisa para eles que eles não estavam habituados. Que era o que? Eles tinham as duas coisas: acesso tanto a cartão quanto a estabelecimentos. Eles estavam deixando de ter o acesso ao cartão e passando a ter só estabelecimento. Lá eles enxergavam as duas coisas. Eles iam deixar de ter essa visão. Eles iam enxergar só estabelecimentos. Eles não iam enxergar mais cartão. Isso é uma coisa que eu tive que aprender quando eu saí do cartão American Express Sollo, quando eu fui para o Sudameris Visa. Eu cheguei lá, eu olhei, falei assim: “Como é que eu trabalho agora? Eu saí da Credicard, fui para um outro que eu enxergava as duas coisas. Eu vim para cá não enxergo nada, só enxergo um pedacinho. Não enxergo mais nada.” Aí eu vim para, quando eu vim para a Visanet, eu enxergava só o lado estabelecimento. Quando eu vim para cá, eu já tinha uma outra visão que eles ainda não tinham, que eles deveriam começar a ter. Então, isso foi uma outra coisa também que demandou um tempo até fazer a cabeça deles. Até colocar, falei: “Olha, vocês têm que começar...” Era uma coisa difícil. Que ainda não dava para tirar o acesso deles que eles tinham que ter dois, ter acesso, o sistema era o mesmo ainda. Ainda não tinha sido dividido o sistema. Então essa foi uma outra coisa que foi bem gratificante de mudar na, a forma deles interpretarem a coisa e começar a enxergar de uma outra forma. Foi bem legal.

P/1 – E no desenvolvimento da sua carreira na Redecard, houve alguém importante, alguém que você destacaria?

R – Ah, tem meu diretor, Eduardo Daghum, que foi muito importante em tudo que a gente fez. Independente de a gente já se conhecer de uma outra empresa. A gente já tinha uma convivência anterior de uma outra empresa. Não de ter trabalhado juntos, mas eu era cliente dele, ele era prestador de serviço. E a gente veio trabalhar aqui e a gente se deu muito bem fora da coisa cliente-prestador, entendeu? E se deu super bem. E acho que basicamente.

P/1 – E o que é que a Redecard representa para você?

R – O que a Redecard representa? Representa uma coisa que (risos) se for ver eu acho que representa tudo aquilo que eu, uma coisa que eu vi crescer como se fosse há muitos anos atrás que era aquela arvorezinha que eu vi começar a crescer lá embaixo, que era a Credicard. Não fazendo comparação, entendeu? Com aquele menininho que vinha ainda de calça curta trabalhar, mas uma coisa que eu vi crescer, uma coisa que muitas das pessoas na época até dizia que não ia progredir, não ia chegar muito longe. E hoje eu estou vendo que cresceu, está aí, tem muito mais a dar para tudo, aí para todos, para o mercado até. E, sei lá, não dá nem para falar muito, né. Eu acho que para mim é tudo. Pelos meus 34 anos de cartão (risos), eu não tenho nem o que falar muito. É a vida. Para mim é, não tenho nem o que falar muito. Para mim é vida. Eu vivo cartão, nem tenho muito, é a Redecard e é cartão. Não tem muito o que...

P/2 – ... A Brascard foi uma empresa que a Credicard também criou, né? Ela durou muito tempo? Porque...

R – ... Não peguei essa fase. Essa fase eu não estava aqui.

P/3 – Foi o período que o senhor estava fora, não?

R – Foi. Essa fase eu não estava, eu estava fora. Acho que foi, acho que ela estava no Centro Empresarial, não era? Foi isso?

P/2 – Sim.

R – Não sei, eu não estava aqui. Eu fiquei sete anos fora. Não peguei essa fase. Eu saí em 1991, essa fase eu não peguei. Essa daí eu não...

P/1 – ... Wilson, voltando um pouquinho. A Redecard sendo um desmembramento da Credicard, você tendo trabalhado na Credicard esses anos todos, hoje você acredita que a Redecard tem uma identidade própria?

R – Acredito que sim. No início foi meio difícil. Que eu quando vim para cá ela já tinha, é, uns dois anos, se não me engano. Acho que uns dois anos de vida. Apesar de ter muito, é, dois anos para o mercado, mas internamente ela era muito interligada, vamos dizer assim. Para fora ela existia, mas internamente ela era muito interligada.

P/1 – Hum, hum

R – Eu que já conhecia do que era a Credicard, vim e vi muita, a coisa meio interligada, naquela época. Hoje eu acho que ela tem já uma identidade própria. Por que? Porque ela já desvinculou muito do que ela era da, com a Credicard. Isso para Redecard foi bom, porque na época ela era muito interligada. Ela era muito ligada uma com a outra. Vivia muito o que tinha. Aí isso facilitou muito também de a Credicard quando foi criada a Orbitall. A Orbitall, ela, como é que eu posso te dizer isso? Como é que eu vou te falar? A Orbital deixou de ser... Como é que eu vou poder te falar isso? Perdi o, perdi.

P/1 – Sem problema (risos).

R – Mas ela tem, eu perdi.

P/1 – Hum, hum, sem problema. Pensando em Redecard, quais são os valores que você percebe que permeiam as relações entre as pessoas dentro da empresa?

R – Você tem muito profissionalismo, você tem muito companheirismo, você tem muita determinação. Basicamente esses.

P/1 – E como é que você percebe a Redecard no mercado de cartões de crédito hoje?

R – Muito bem posicionada. Em relação aos demais ela está bem posicionada.

P/1 – E daqui a dez anos como é que vai estar a Redecard?

R – Espero que melhor do que ela está (risos). Não, ela está bem posicionada em relação a, principalmente à principal concorrente dela hoje, eu acho que ela está bem posicionada. Eu que vim de lá para cá na época, eu me surpreendi, vou falar bem claro mesmo, me surpreendi do que eu esperava encontrar na época. Porque quando eu saí, muito do que eu ouvia na época quando eu estava vindo, das pessoas que eu já conhecia, não daqui, mas o que eu ouvia do pessoal da Orbitall, até do pessoal da Credicard na época. Mas isso também eu vejo até como, falavam até na época quando eu estava entrando na Visanet. O pessoal dos outros bancos falavam, né: “Ah, está indo para o paraíso, está indo para o Olimpo, está indo para (como diziam), você está indo para o melhor de todos.” Entendeu? Na realidade, eles se viam em uma posição que você estava indo para o melhor e eles não estavam. No fundo, no fundo, era tudo igual. Não tem diferença. Todo mundo estava em um lugar bom. Era só saber ver que não tinha diferença nenhuma. Você só estava perdendo uma fatia da sua, do seu bolo, que era o que? Os bancos na época estavam perdendo os estabelecimentos. Na época da Visanet, perdendo os estabelecimentos que estavam indo para a Visanet. Como a Redecard, como a Credicard na época perdeu os estabelecimentos, deixou de ter os estabelecimentos que vieram para a Redecard. Só. Nada mais. Ela continuou com os cartões dela, com os clientes que vieram para a Redecard. Essa fatia do bolo ela deixou de ter. Então, tinha aquela história: “Ah, você está ficando com a parte melhor, está indo para a coisa boa e nós estamos ficando com o...” No fundo, no fundo não tem. Os dois estão com coisa boa. O bolo tinha o mesmo gosto de um lado e de outro. Não tinha diferença nenhuma. Tinha cereja dos dois lados e morango também, vai, vamos dizer assim. Não tinha diferença nenhuma.

P/1 – (Risos). Wilson, como é que você vê essa iniciativa da Redecard em comemorar os 10 anos dela recolhendo depoimentos de funcionários, ex-funcionários e pessoas que foram importantes para a história da Redecard?

R – Acho isso muito legal. Acho que muitas empresas deveriam fazer mais isso aí. Coisa que não fazem, que o nosso próprio país não faz. Que

não se preocupa com a história. Que ninguém, ninguém quase se preocupa com isso. Eu sou uma pessoa que mesmo falando até com a Cristina, quando ela me falou isso daí, faz muito tempo. Nem lembro quanto tempo faz. Mais de um ano a gente comentou disso. Vivo muito de contar história. Todo mundo fala que eu falo muito, que eu vivo falando de passado, de história. Gosto muito disso. Acho muito bacana esse negócio, de ouvir pessoas. E com isso você vai enriquecendo. Vai trazendo histórias, vai aprendendo com isso. Todo mundo que vem, aprende. Traz pessoas lá de trás que nem aí eu vi o Vítor Daniel, vi o Pantaleão que já saiu, o Cissa e outras pessoas mais que têm histórias para contar. Hoje muitas das pessoas, tem empresas aí que perdeu, que perderam a identidade, perderam o histórico. Porque já foi todo mundo embora e você não tem mais o que falar. Quem vai falar? Não tem mais. Então isso é legal. Com o pouco que você contribui de história ou não, já é uma coisa boa. Você tem alguma coisa para falar: “Olha, isso aqui foi criado, essa empresa foi montada e tem isso aqui de história para você falar.” Acho muito legal.

P/1 – E como é que você avalia a passagem da Redecard na sua vida?

R – É aquilo que eu te falei (risos): nem tem como, é difícil, é difícil falar como avaliar. Porque para quem vive como eu vivo os 34 anos de história de cartão de crédito é um negócio difícil se ver em outra situação, entendeu, fora isso. Quando eu saí de cartão, eu fui trabalhar em cartão de crédito, mas dentro de um banco eu fiquei meio, sabe quando você se sente assim um peixe fora d’água? Aqueles peixinhos que pulam fora do aquário fica falando: “Pô, cadê minha água?” E você fala assim: “Poxa, o que é que eu estou fazendo?” É um negócio mais metódico, uma coisa mais assim. Não que você não tenha as regras, os procedimentos, as coisas a serem seguidas. Tem. Mas é uma coisa mais dinâmica, uma coisa mais, você está mais acostumado com a coisa, entendeu? Você está fazendo, está preocupado, é rápido. É assim: (estala os dedos) é uma coisa ligada. No banco não, já é aquela coisa mais, sabe: “Temos que fazer, temos que seguir.” Diferente. Aqui não, aqui você já está mais acostumado: “Tem?” “Tem.” “Vambora, vamos fazer, vamos correr.” Diferente. Então, é difícil te falar isso. Acho que eu já disse, né, não tem nem... (Risos).

P/1 – Tá certo. Wilson, o que é que você achou de ter participado dessa entrevista?

R – Achei bem legal. Muito legal.

P/1 – E para encerrar?

R – Qual é o seu maior sonho?

R – O meu maior sonho? Meu maior sonho é, eu costumo dizer o seguinte, uma coisa que eu sempre digo, mas hoje eu vou mudar, vai. Mas mesmo assim eu vou falar.

P/1 – (Risos).

R – (Risos). Que já discuto sempre isso daí. Não tenho sonhos, isso é uma coisa que já discutiram comigo várias vezes. Eu aprendo com o passado, vivo o presente e o futuro a Ele pertence. Sempre disse isso, entendeu? Aí me disseram assim: “Todo mundo sonha.” Eu falei assim: “Eu não tenho sonho.” O que é um sonho? Sonho para mim é aquele sonho que você fala assim: “Pô, eu sonho em (como dizem as meninas) encontrar um príncipe bonitinho ou encontrar um sapo, dar um beijo e ele virar um príncipe. Ou então encontrar um cavaleiro em um cavalo branco bonitão. Ou então encontrar uma fada.” Não tenho, é difícil. Mas hoje eu sonho em ser pai. Isso é uma coisa que eu coloquei na minha cabeça: eu ainda quero ser pai. Estou novinho ainda, quatro ponto nove, ainda quero ser. Não falo de sonhos, entendeu? Mas ainda quero ser, deixar o meu sangue aí, deixar uma herança para a humanidade. Mas sempre digo isso: aprendo com o que vem lá de trás, vivo disso aqui, o futuro a Ele que pertence. Não é a mim, sei lá.

P/1 – Ok, Wilson. Muito obrigada, tá?

R – Obrigado vocês.

--- FIM DA ENTREVISTA ---

Dúvidas

Cruf