Ideias de Negócios SEBRAE

Pague fácil

EXPEDIENTE

Presidente do Conselho Deliberativo

José Zeferino Pedrozo

Diretor Presidente

Décio Lima

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Margarete Coelho

Gerente

Eduardo Curado Matta

Gerente-Adjunta

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

Gestor Nacional

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Sebrae

Coordenação do Projeto Gráfico

Renata Aspin

Projeto Gráfico

Nikolas Furquim Zalewski

ÍNDICE

Apresentação de Negócio..... 1

Mercado..... 2

Localização..... 3

Exigências Legais e Específicas..... 5

Estrutura..... 8

Pessoal..... 9

Equipamentos..... 11

Matéria Prima/Mercadoria..... 13

Organização do Processo Produtivo..... 15

Automação..... 17

Canais de Distribuição..... 19

Capital de Giro..... 20

Diversificação/Agregação de Valor..... 22

Divulgação..... 24

Informações Fiscais e Tributárias..... 27

Eventos..... 29

Entidades em Geral..... 31

Normas Técnicas..... 32

Glossário..... 36

Dicas de Negócio..... 38

Características Específicas do Empreendedor..... 41

Bibliografia Complementar..... 42

Fonte de Recurso..... 45

Planejamento Financeiro..... 47

Produtos e Serviços - Sebrae..... 49

Sites Úteis..... 51

Investimentos estimados..... 52

Custos estimados..... 52

1. Apresentação de Negócio

Pague Fácil: praticidade e oportunidade para o seu negócio

No dia a dia corrido, pagar contas e realizar serviços bancários é uma necessidade constante — mas ir até uma agência pode significar enfrentar filas, perder tempo e lidar com burocracias. Foi pensando nisso que surgiu o Pague Fácil, nome popular do que tecnicamente chamamos de Correspondente Bancário (CORBAN).

O Pague Fácil funciona como parceiro dos bancos e de algumas instituições financeiras. Trata-se de um estabelecimento autorizado pelo Banco Central (Bacen) a prestar serviços financeiros que normalmente seriam realizados em agências bancárias.

Essa solução se tornou uma grande comodidade para os clientes, que podem resolver tudo em um só lugar. Um exemplo prático é uma padaria que, além de vender seus produtos, oferece pagamentos de contas, recargas de celular, contratação de seguros, entre outros serviços.

Para os bancos, os correspondentes representam uma excelente alternativa, pois permitem expandir o atendimento a regiões onde seria inviável abrir uma agência tradicional — seja pelo custo, pela estrutura ou pela localização. Por isso, o modelo tem crescido nos últimos anos, especialmente em áreas mais afastadas dos centros urbanos ou com pouca presença bancária. Lotéricas são correspondentes bancários bastante populares.

O que faz um Pague Fácil?

Segundo a Resolução n.º 3.954/2011 do Bacen (e normas posteriores), os serviços prestados pelos correspondentes bancários incluem:

- Receber e encaminhar propostas de abertura de contas, crédito, arrendamento mercantil, cartões;
- Realizar pagamentos, recebimentos, transferências;
- Executar ordens de pagamento;

- Fazer operações de câmbio (se autorizados);
- Atuar em financiamentos agrícolas, imobiliários e do agronegócio.

Uma oportunidade para o seu comércio

Se você está em uma região sem agências bancárias ou em um bairro mais distante do centro comercial, abrir um Pague Fácil pode ser uma excelente oportunidade.

O serviço pode ser oferecido como uma atividade complementar ao seu negócio atual — como padarias, farmácias, mercados ou papelarias — ou como um negócio exclusivo, voltado unicamente aos serviços de correspondente bancário.

Além de atrair mais clientes para o seu estabelecimento, o Pague Fácil gera receita adicional e contribui para o desenvolvimento econômico local, facilitando o acesso da população a serviços financeiros essenciais.

2. Mercado

Um modelo em expansão

Portanto, o Pague Fácil é um estabelecimento parceiro de bancos e instituições financeiras, autorizado pelo Banco Central (Bacen) a realizar serviços como pagamento de contas, recebimento de boletos, abertura de contas, recargas de celular, envio de propostas de crédito, entre outros. O objetivo é ampliar o alcance do sistema financeiro, principalmente em regiões onde não há agências bancárias.

De acordo com o Bacen, mais de 40% dos municípios brasileiros não dispõem de agências bancárias, o que reforça a importância desse tipo de serviço.

A expectativa para o setor é positiva. Com o fechamento de agências físicas e a busca dos bancos por alternativas mais ágeis e econômicas, os correspondentes bancários ganharam protagonismo.

De acordo com o Relatório de Cidadania Financeira do Bacen, divulgado em outubro de 2022, o número de correspondentes bancários no Brasil aumentou de 118,4 mil para 210,6 mil nos últimos três anos, representando um crescimento de 11,9%. ?

Esse aumento reflete a crescente importância dos correspondentes bancários na ampliação do acesso aos serviços financeiros, especialmente em regiões nas quais a presença de agências bancárias é limitada. Eles desempenham um papel crucial na inclusão financeira, oferecendo serviços essenciais à população.

Esse crescimento também trouxe mais maturidade para o modelo de negócio. Parcerias entre bancos e grandes redes de atendimento tornaram-se referência, como o Banco do Brasil com os Correios, e a Caixa Econômica Federal com as lotéricas. Até bancos digitais, como o C6 Bank, passaram a investir em parcerias estratégicas para ampliar sua presença física e atingir novos públicos.

Uma oportunidade para o seu negócio

Abrir um Pague Fácil pode ser uma forma de diversificar os serviços oferecidos em um comércio já existente — como padarias, farmácias, mercearias, papelarias e até floriculturas — ou mesmo se tornar uma atividade principal, com um ponto exclusivo para atendimento bancário. Além da comissão recebida pelas transações realizadas, o estabelecimento também se beneficia do aumento no fluxo de clientes, o que pode gerar mais vendas e ampliar o faturamento.

Entidades sem fins lucrativos também podem atuar como correspondentes bancários, desde que seus estatutos permitam e que sigam as exigências de exclusividade com a instituição contratante.

Conectando tecnologia e atendimento

Mesmo com a digitalização crescente, o contato humano ainda é valorizado por muitos clientes — especialmente os que buscam confiança, agilidade e explicações claras. No entanto, o setor precisa acompanhar os novos hábitos de consumo: clientes mais exigentes, conectados e informados esperam serviços eficientes e personalizados. A tecnologia precisa estar no DNA do correspondente bancário, seja para automatizar processos, melhorar a segurança ou oferecer experiências mais práticas e integradas.

Além disso, os correspondentes desempenham um papel importante na democratização do acesso ao crédito, especialmente para a população de menor renda. Segundo pesquisa do Sebrae e do Bacen, mais de 70% dos brasileiros vivem próximos a um correspondente e mais de 60% utilizam ao menos um produto formal de crédito.

3. Localização

O ponto certo para o sucesso do seu Pague Fácil

Escolher a localização ideal é um dos fatores mais decisivos para o sucesso de um Pague Fácil. Afinal, o público que mais utilizará os serviços será, em grande parte, a própria vizinhança. Por isso, é essencial conhecer bem os hábitos, o perfil e o poder aquisitivo da população local antes de abrir um correspondente bancário.

A melhor localização é aquela que facilita o acesso das pessoas, está inserida em áreas com grande fluxo de pedestres, tem boa visibilidade e conta com estacionamento próximo. Centros comerciais, ruas movimentadas e bairros com alta densidade populacional são pontos estratégicos a considerar.

O que avaliar na escolha do local:

1. Adequação ao público e à equipe:

- Acesso facilitado para clientes e fornecedores;
- Estacionamento no local ou nas proximidades;
- Proximidade de pontos de transporte público para os colaboradores;
- Disponibilidade de serviços básicos no entorno, como restaurantes, farmácias e hospitais.

2. Estrutura e condições do imóvel:

- Segurança da região (presença de policiamento, iluminação pública etc.);
- Disponibilidade de serviços essenciais: água, energia elétrica, internet, telefone e coleta de lixo;
- Verificar se o local não apresenta risco de alagamento ou está em áreas de risco geológico.

3. Custo e viabilidade econômica:

- Valor do aluguel compatível com o orçamento do negócio;
- Estado de conservação e qualidade dos imóveis disponíveis.

Potencial de impacto em regiões com poucos bancos

Correspondentes bancários têm papel ainda mais relevante em locais com baixa presença de agências bancárias — como cidades do interior, comunidades rurais e bairros periféricos dos grandes centros urbanos. Nesses contextos, a conveniência e o fácil acesso aos serviços bancários representam uma grande vantagem para a população e uma excelente oportunidade de mercado.

Atenção ao crescimento da demanda

Antes de implementar o serviço, é importante considerar alguns pontos logísticos e operacionais:

- O aumento no fluxo de pessoas pode exigir ampliação do espaço físico;

- Pode ser necessário investir em mais caixas de atendimento e contratar novos colaboradores;
- Avalie a distância até o banco com o qual será feito o depósito diário dos valores recebidos — isso influencia diretamente na segurança e na logística do negócio.

A localização ideal é aquela que combina acessibilidade, segurança, viabilidade financeira e potencial de atratividade para o público-alvo. Escolher bem onde instalar seu Pague Fácil pode ser o diferencial que garantirá o crescimento sustentável da operação e o sucesso do seu empreendimento.

4. Exigências Legais e Específicas

Exigências legais para um Pague Fácil

Para estabelecer e operar um Pague Fácil como correspondente bancário, é fundamental atender a uma série de requisitos legais e regulamentares. A principal norma que rege essa atividade é a Resolução n.º 4.935, emitida pelo Conselho Monetário Nacional (CMN) em 29 de julho de 2021, que atualizou e consolidou as diretrizes anteriores sobre a contratação de correspondentes por instituições financeiras e demais entidades autorizadas pelo Banco Central do Brasil (Bacen).

Principais atualizações da Resolução CMN n.º 4.935/2021

- Atendimento digital: a resolução reconhece e regulamenta a prestação de serviços por meio de plataformas eletrônicas, como sites, aplicativos e outras interfaces digitais, ampliando as possibilidades de atuação dos correspondentes bancários no ambiente on-line.
- Política de atuação e qualificação: instituições financeiras contratantes devem elaborar e manter uma política formal para a contratação e supervisão de correspondentes, incluindo critérios de seleção, mecanismos de controle de qualidade e medidas administrativas em casos de irregularidades.
- Certificação obrigatória: profissionais envolvidos no atendimento ao público em operações de crédito e arrendamento mercantil devem obter certificação profissional, que abrange temas como a Lei Geral de Proteção de Dados

Pessoais (LGPD), garantindo a qualidade e a conformidade dos serviços prestados.

- Transparência e Open Banking: correspondentes contratados por múltiplas instituições financeiras são obrigados a apresentar aos clientes, durante o atendimento, custos e condições de produtos e serviços de todas as instituições com as quais mantêm contrato, promovendo maior transparência e alinhamento com as diretrizes do Open Banking.

Além das diretrizes específicas para correspondentes bancários, é necessário cumprir obrigações gerais para o funcionamento regular do estabelecimento comercial:

- Alvará de Funcionamento: obter junto à prefeitura municipal a licença que autoriza a operação do negócio no endereço escolhido.
- Licença sanitária: caso o estabelecimento ofereça serviços ou produtos que envolvam questões de saúde pública, é necessário obter a licença correspondente junto aos órgãos competentes.
- Registro em Conselhos de Classe: dependendo da natureza dos serviços prestados, pode ser exigido o registro em conselhos profissionais específicos.

Considerações importantes

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD): em vigor desde agosto de 2020, a LGPD estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais, visando à proteção da privacidade dos indivíduos. Correspondentes bancários devem assegurar a transparência no uso de dados dos clientes, obtendo consentimento explícito para coleta e tratamento dessas informações.
- Autorregulação do crédito consignado: implementada em janeiro de 2020, essa iniciativa busca aprimorar o atendimento aos clientes, incluindo a criação de um sistema que permite aos consumidores bloquear ligações indesejadas com ofertas de crédito consignado, promovendo maior respeito à privacidade e aos direitos dos consumidores.

Atender a todas as exigências legais e regulamentares é essencial para operar de forma segura e eficiente como correspondente bancário, garantindo a conformidade com as

normas vigentes e a prestação de serviços de qualidade à comunidade.

Checklist para regularização

1. Registro e legalização do negócio

- Registro no CNPJ, com CNAE compatível com a atividade de correspondente bancário (exemplo: 66193-4/01).
- Registro na Junta Comercial do estado.
- Alvará de Funcionamento emitido pela prefeitura.
- Licença sanitária (quando aplicável).
- Cadastro na Secretaria da Fazenda (estadual e/ou municipal).
- Registro em conselho profissional (se necessário).

1. Habilitação como Correspondente Bancário

- Ter contrato formal com uma instituição financeira autorizada pelo Banco Central.
- Estar vinculado a uma instituição que possua política de atuação conforme a Resolução CMN n.º 4.935/2021.
- Seguir os padrões de atendimento definidos pela instituição contratante.

1. Atendimento ao Cliente

- Informações claras sobre produtos e serviços oferecidos.
- Equipe com certificação obrigatória, conforme Resolução nº 4.935/2021.
- Cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com coleta e uso de dados mediante consentimento.

1. Controle e supervisão da atividade

- Mecanismos de controle de qualidade e registro de reclamações.
- Avaliação periódica do desempenho, conforme exigências da instituição contratante.
- Auditoria interna anual sobre os controles adotados.
- Aplicação de medidas corretivas, como treinamentos ou suspensão do atendimento, quando necessário.

1. Conformidade com Normas Complementares

- Respeito à Autorregulação do Crédito Consignado (se aplicável).
- Canal de atendimento ao consumidor (como SAC).
- Acompanhamento de atualizações regulatórias no setor financeiro.

5. Estrutura

Estrutura ideal para um Pague Fácil

Atuar como correspondente bancário pode gerar diversos benefícios para o seu negócio. Um dos principais é o aumento no fluxo de pessoas no estabelecimento, o que pode representar crescimento nas vendas do negócio principal. No entanto, é importante avaliar com cuidado o impacto que essa nova atividade terá sobre a rotina diária e os rendimentos da empresa.

A boa notícia é que, para começar, a estrutura exigida é simples. Um espaço de aproximadamente 10 m² já é suficiente para acomodar os móveis e os equipamentos essenciais para o atendimento. Esse espaço pode estar integrado ao ambiente do negócio ou ser reservado, de acordo com o volume esperado de clientes.

Para garantir atendimento de qualidade, conforto e segurança, o ideal é que a estrutura contemple algumas áreas funcionais:

1. Recepção e atendimento ao cliente
Área destinada ao acolhimento e ao atendimento do público. O espaço deve ser bem iluminado, ventilado, organizado e confortável. Recomenda-se evitar excesso de materiais visuais, garantindo um ambiente limpo, claro e agradável para clientes e funcionários.

2. Escritório ou área administrativa
Espaço reservado para atividades internas, como controle financeiro, reuniões com a equipe e planejamento das operações. Essa área também pode ser usada para organizar documentações e relatórios operacionais.

3. Área de segurança (cofre e conferência de caixa)
Local reservado para o armazenamento de valores e fechamento do caixa diário. Essa área não deve ter acesso ao público e precisa seguir critérios rígidos de segurança física.

Atenção especial à segurança!

Por envolver movimentação de dinheiro e maior fluxo de pessoas, o correspondente bancário exige atenção especial com medidas de segurança. Isso pode incluir câmeras de monitoramento, alarmes, cofres, portas reforçadas e treinamento adequado da equipe.

Um diferencial no atendimento

Muitos empreendedores têm investido em melhorias no ambiente para oferecer um atendimento mais acolhedor e diferenciado. Itens simples como sala climatizada, água para os clientes, café e fila organizada podem melhorar a experiência do público e contribuir para a fidelização.

Com planejamento e estrutura adequada, o Pague Fácil pode se tornar um atrativo para a comunidade e um canal estratégico de crescimento para o seu negócio.

Para saber quais são os equipamentos necessários para iniciar essa operação, consulte o capítulo “Equipamentos”.

6. Pessoal

Pessoal: certificação, perfis e competências

A qualificação da equipe é um dos pilares para o bom funcionamento de um Pague Fácil. Os profissionais que atuam no atendimento ao público, especialmente em operações de crédito e arrendamento mercantil, devem ser certificados por entidade reconhecida, conforme estabelece a Resolução CMN n.º 4.935/2021.

A certificação é obrigatória para, pelo menos, um integrante da equipe por ponto de atendimento — essa pessoa será a responsável formal pelo serviço prestado e representará o correspondente perante o banco contratante.

A certificação abrange temas técnicos e normativos, como:

- Funcionamento das operações financeiras;
- Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Ética e ouvidoria;
- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Entidades como a Federação Brasileira dos Correspondentes Bancários (Febracon) estão habilitadas para aplicar o exame e oferecer cursos de capacitação.

Além da certificação, o correspondente bancário deve manter um cadastro atualizado de todos os integrantes da equipe, incluindo os dados relativos à formação e à certificação exigida.

Equipe enxuta, com perfil certo

Se o volume de atendimento do correspondente não comprometer o funcionamento do negócio principal, pode não ser necessário contratar novos funcionários. Nesses casos, é possível utilizar a própria equipe do comércio, desde que receba o treinamento adequado e esteja certificada conforme exigência contratual.

Conhecer os perfis profissionais mais indicados pode ajudar no processo de formação da equipe:

1. Administrador (pode ser o próprio empreendedor)
Responsável pelo planejamento, organização e supervisão geral do negócio. É importante que tenha competências como:

- Capacidade de lidar com imprevistos e tomar decisões rápidas;
- Conhecimento de gestão empresarial e controle financeiro;
- Habilidade para negociação e relacionamento interpessoal;
- Raciocínio lógico, proatividade e inteligência emocional.

2. Atendente ou Caixa
Profissional que lida diretamente com o público. Suas principais características devem incluir:

- Certificação obrigatória conforme regulamentação vigente;
- Cortesia, educação e boa apresentação pessoal;
- Organização, pontualidade e disciplina;
- Conhecimento técnico das operações bancárias;
- Boa comunicação e domínio de cálculos básicos;
- Familiaridade com atendimento ao cliente e resolução de dúvidas.

Investir em capacitação é investir no negócio

A qualidade do atendimento é um diferencial competitivo. Por isso, é fundamental investir na formação contínua da equipe, tanto em aspectos técnicos quanto comportamentais. Além disso, recomenda-se a adoção de estratégias de retenção de pessoal, que contribuam para reduzir a rotatividade e fortalecer os vínculos entre funcionários e clientes.

Um time bem preparado transmite segurança, agrega valor à marca e aumenta as chances de fidelização do público. No Pague Fácil, o bom atendimento é tão importante quanto a infraestrutura — e começa pelas pessoas.

7. Equipamentos

Equipamentos para montar um Pague Fácil

A estrutura de um Pague Fácil exige equipamentos básicos para garantir agilidade, segurança e qualidade no atendimento aos clientes. Embora parte dos equipamentos tecnológicos seja fornecida pelo banco contratante, o empreendedor é responsável por preparar e manter a infraestrutura necessária para o bom funcionamento do serviço.

O que geralmente é fornecido pelo banco

Dependendo do contrato e da instituição financeira, o banco pode fornecer:

- Leitor de cartões (débito/crédito);
- Leitor de código de barras;
- Acesso ao sistema bancário (via software ou portal web);
- Credenciais de acesso e autenticação segura (tokens, senhas etc.);

- Treinamento básico de operação;
- Manuais e materiais de apoio ao atendimento.

É importante verificar com clareza, no momento da contratação, quais equipamentos e sistemas estão incluídos e quais são de responsabilidade do empreendedor.

Equipamentos que o empreendedor deve providenciar

Mesmo com o apoio do banco, é indispensável contar com os seguintes itens:

1. Equipamentos de informática

- Computador ou notebook com bom desempenho;
- Monitor adicional (opcional, mas pode melhorar a visualização de dados);
- Impressora térmica ou multifuncional (para emissão de comprovantes);
- Estabilizador ou nobreak (para proteção de energia e evitar interrupções).

2. Comunicação e conectividade

- Acesso à internet estável e segura (preferencialmente banda larga fixa);
- Roteador com sinal confiável;
- Linha telefônica (fixa ou móvel), se exigida pelo banco ou para suporte ao cliente.

3. Mobiliário e infraestrutura

- Balcão de atendimento ou mesa com divisórias;
- Cadeira ergonômica para o atendente;
- Cadeiras para clientes (preferencialmente duas);
- Gaveteiro com chave ou cofre para armazenamento seguro de valores;
- Espaço reservado para conferência e fechamento de caixa.

4. Itens de apoio

- Material de escritório (canetas, grampeador, bloco de anotações etc.);

- Placa ou sinalização visível informando que o local é um correspondente bancário;
- Relógio de ponto (caso haja equipe);
- Ventilador ou ar-condicionado (para conforto térmico do ambiente).

Segurança e manutenção

Além dos equipamentos operacionais, o investimento em segurança é essencial:

- Câmeras de monitoramento (CFTV);
- Sistema de alarme ou botão de pânico;
- Cofre seguro para guardar numerário;
- Controle de acesso à área restrita (fechaduras, biometrias etc.).

Também é recomendável manter manutenção preventiva dos equipamentos, garantindo que o atendimento não seja interrompido por falhas técnicas.

8. Matéria Prima/Mercadoria

Matéria-prima e gestão de insumos no Pague Fácil

Embora o correspondente bancário seja uma atividade de prestação de serviços financeiros, que não envolve a fabricação ou comercialização de produtos, ainda assim exige organização de insumos operacionais e uma boa gestão do que se consome no dia a dia.

Os itens utilizados são basicamente materiais de escritório e insumos para atendimento, como:

- Papel para impressão;
- Cartuchos de tinta ou toner;
- Bobinas para impressoras térmicas;
- Canetas, envelopes, blocos de anotação;
- Copos descartáveis, materiais de apoio ao cliente etc.

Por envolver itens de baixo valor unitário, pode parecer que não é necessário fazer controle de estoque. Mas esse é um engano. Manter um bom planejamento dos insumos — especialmente quando o Pague Fácil está integrado a outro negócio (como

farmácia, padaria, quitanda ou papelaria) — contribui diretamente para a eficiência do atendimento, o controle financeiro e a formação do capital de giro.

Indicadores essenciais para uma gestão eficiente

Mesmo em um negócio baseado em serviços, é possível (e recomendado) acompanhar alguns indicadores simples de gestão de estoque:

1. Giro de estoque
Indica com que frequência um item é consumido ou reposto em determinado período.
Permite:

- Identificar insumos de alta ou baixa rotatividade;
- Planejar o estoque mínimo necessário para manter o atendimento sem interrupções;
- Evitar compras em excesso de itens com pouca saída;
- Preparar o negócio para períodos de maior movimento, como datas de pagamento ou benefícios sociais.

2. Cobertura dos estoques
Mostra por quanto tempo o estoque atual é capaz de atender a demanda sem necessidade de reposição imediata.
Ajuda a:

- Reduzir o risco de falta de insumos essenciais no atendimento;
- Organizar melhor os ciclos de compra.

3. Nível de serviço ao cliente
Avalia se todos os serviços e insumos necessários estavam disponíveis no momento do atendimento.
Contribui para:

- Identificar perdas por indisponibilidade de produtos (como papel para comprovantes, por exemplo);
- Monitorar a satisfação do cliente e a qualidade do atendimento.

Use essa gestão como um diferencial competitivo

Manter o controle dos insumos e uma estrutura bem organizada ajuda a transmitir confiança, agilidade e profissionalismo — fatores decisivos para fidelizar os clientes e fortalecer a imagem do seu correspondente bancário.

Mais do que uma exigência de operação, a gestão de insumos é uma ferramenta estratégica. Mesmo em um serviço essencialmente digital, são os detalhes que fazem a diferença na percepção do cliente.

9. Organização do Processo Produtivo

Organização do processo produtivo no Pague Fácil

Para garantir um atendimento eficiente, seguro e em conformidade com o banco contratante, o correspondente bancário precisa organizar bem seu processo produtivo. Cada etapa — do planejamento à pós-venda — deve ser executada com atenção, responsabilidade e regularidade. Desse modo, você reduz riscos e fortalece a relação tanto com os clientes quanto com as instituições financeiras.

Confira abaixo as principais etapas que compõem esse processo:

Etapa 1: Planejamento

O planejamento é o ponto de partida para uma operação bem-sucedida. Nessa fase, o correspondente define como será a prestação dos serviços, identifica os procedimentos obrigatórios e se prepara para atender com segurança e clareza.

O que deve ser planejado:

- Serviços contratados com o banco;
- Registro e recebimento dos valores no sistema de controle;
- Convênios ativos (água, energia, telefonia etc.);
- Limites de transação por tipo de serviço;
- Segurança das informações e proteção de dados dos clientes.

Etapa 2: Execução dos serviços

É o momento em que os serviços são prestados ao público. Aqui, é fundamental seguir os procedimentos definidos pelo banco e registrar corretamente cada operação.

Serviços que podem ser realizados:

- Abertura de contas e poupança (quando autorizado);
- Recebimento e pagamento de contas;
- Ordens de pagamento (ativas e passivas);
- Propostas de crédito e arrendamento mercantil;
- Solicitação de cartões de crédito;
- Operações de câmbio (se permitido pelo contrato);
- Recargas de celular e outros serviços conveniados.

Etapa 3: Conciliação diária de valores

Ao final de cada dia, os valores recebidos devem ser conferidos com base nos documentos de suporte (boletos, comprovantes, canhotos etc.). É importante organizar os recebimentos por tipo de serviço (por exemplo, contas de luz, telefone, financiamento habitacional) e garantir que tudo esteja devidamente registrado no sistema.

Etapa 4: Depósito bancário

Após a conciliação, os valores devem ser depositados na conta da instituição financeira contratante. Esse processo precisa ser feito diariamente, com total precisão e dentro dos prazos definidos no contrato.

Etapa 5: Conferência da comissão

O correspondente deve acompanhar os valores de comissão recebidos por cada serviço executado. Essa conferência ajuda a validar se a remuneração está correta e se todas as transações foram devidamente processadas e reconhecidas pelo banco.

Etapa 6: Pós-venda e fidelização

Mesmo após a conclusão do atendimento, manter o

relacionamento com o cliente é essencial. Ações simples de pós-venda podem fazer a diferença, como:

- Pesquisas de satisfação;
- Espaço para sugestões e feedbacks;
- Atendimento cordial e atenção às dúvidas;
- Incentivo para que o cliente volte a utilizar os serviços.

Organizar bem cada uma dessas etapas garante mais segurança na operação, evita retrabalho e transmite confiança aos clientes e ao banco contratante. O segredo está em manter a rotina clara, os registros em dia e o foco sempre voltado à qualidade no atendimento.

10. Automação

Automação: tecnologia a favor do atendimento e da gestão

No modelo de Pague Fácil, a automação é parte essencial da operação. Os serviços são processados em tempo real e exigem o uso de sistemas específicos, geralmente definidos pelas instituições financeiras parceiras. Esses sistemas garantem agilidade, segurança nas transações e integração com as plataformas dos bancos contratantes.

Em muitos casos, o próprio banco fornece o sistema de atendimento, incluindo acesso ao portal, software homologado e dispositivos de segurança. Porém, se o correspondente bancário tiver convênios com mais de uma instituição financeira, pode ser necessário utilizar um sistema de gestão próprio, que seja homologado por todas as instituições representadas.

Investir em automação traz vantagens importantes para o Pague Fácil, como:

- Redução de erros operacionais;
- Padronização dos processos;
- Aumento da eficiência e da produtividade;
- Segurança na gestão dos dados e nas movimentações financeiras;
- Melhor controle do fluxo de caixa e dos relatórios diários.

O investimento em tecnologia, quando bem planejado, se transforma em um aliado estratégico da gestão do negócio.

Os sistemas utilizados em correspondentes bancários geralmente oferecem suporte às seguintes funcionalidades:

- Abertura e fechamento de caixa;
- Controle de terminal (bloqueio/desbloqueio);
- Registro de entrada e saída de numerário;
- Cálculo e cobrança de tarifas por transação;
- Consultas e extratos de contas, poupanças e benefícios;
- Depósitos em contas-corrente e poupança;
- Recebimentos de contas (água, luz, telefone, gás), boletos, carnês e tributos (federais, estaduais e municipais);
- Pagamento de benefícios do INSS;
- Recargas de celular e venda de cartões pré-pagos;
- Cadastramento de senhas;
- Bloqueio e desbloqueio de cartões;
- Solicitação de talonário de cheques;
- Consulta e histórico de transações;
- Realização de débitos, créditos e estornos.

Escolhendo o sistema certo

Se você vai atuar com um único banco, siga as orientações do contratante e utilize os sistemas indicados. Caso tenha múltiplos convênios, será necessário avaliar no mercado um sistema de gestão que:

- Seja homologado pelos bancos com os quais você tem contrato;
- Tenha suporte técnico confiável;
- Ofereça interface amigável, relatórios completos e segurança nos dados.

Antes de adquirir qualquer solução tecnológica, é importante verificar as cláusulas contratuais com as instituições financeiras parceiras. Tomar decisões sem alinhamento prévio pode causar inconsistências no atendimento, falhas de segurança ou até mesmo o rompimento do contrato com o banco.

11. Canais de Distribuição

Canais de distribuição: o Pague Fácil como ponto estratégico

Os canais de distribuição são os meios utilizados para levar produtos e serviços até o cliente final. Seu principal objetivo é garantir acesso, conveniência e disponibilidade. Em geral, os canais podem ser classificados em três tipos:

- Canal direto: a própria empresa entrega o produto ou serviço diretamente ao consumidor, sem intermediários.
- Canal indireto: envolve intermediários como varejistas, atacadistas ou distribuidores.
- Canal híbrido: combina os dois modelos — a empresa atua diretamente em algumas etapas e, ao mesmo tempo, utiliza intermediários em outras.

No caso dos serviços financeiros, o Pague Fácil funciona como um canal indireto de distribuição dos produtos oferecidos pelos bancos e instituições financeiras conveniadas. É ele quem realiza, no ponto de atendimento, a interface entre o cliente e o banco — recebendo pagamentos, realizando propostas de crédito, abrindo contas, entre outros serviços.

O Pague Fácil como elo entre o banco e a comunidade

Além de ser um ponto de atendimento, o correspondente bancário exerce uma função estratégica na capilaridade e acessibilidade dos serviços bancários. Ele contribui para:

- Levar os produtos financeiros a regiões sem presença física de agências;
- Atender comunidades com menor familiaridade digital;
- Aumentar a cobertura de serviços em áreas periféricas e cidades pequenas;
- Reforçar a presença da marca do banco na região.

O Pague Fácil, portanto, integra o processo produtivo das instituições financeiras, sendo um canal de distribuição essencial para viabilizar a entrega dos serviços bancários em todo o país.

Fatores para escolher os canais de distribuição

De acordo com as diretrizes do Sebrae, ao estruturar um canal de distribuição — mesmo em parceria com terceiros —, é importante analisar:

- O tamanho e o perfil do mercado atendido;
- As necessidades e hábitos dos clientes (frequência de uso, localização, confiança);
- As características dos serviços (comodidade, agilidade, padronização);
- A capacidade dos intermediários (infraestrutura, tecnologia, segurança, atendimento);
- As condições do ambiente local (segurança, logística, acesso);
- A reputação e a solidez das empresas envolvidas.

Integração com canais digitais

Hoje, os canais de distribuição também se conectam a plataformas digitais e multicanais de comunicação, como WhatsApp, redes sociais, Google Maps e Waze. Esses canais ajudam a:

- Ampliar a visibilidade do Pague Fácil na região;
- Atrair clientes para o ponto de atendimento;
- Oferecer suporte remoto, orientações e agendamentos.

O papel do empreendedor

Mesmo que os produtos e serviços sejam fornecidos por instituições financeiras, o empreendedor deve acompanhar de perto todas as etapas da entrega, garantindo agilidade, segurança e credibilidade no atendimento ao cliente. Isso fortalece a imagem do negócio e pode se tornar um diferencial competitivo.

12. Capital de Giro

Capital de giro: equilíbrio financeiro para o seu Pague Fácil

O capital de giro é essencial para a saúde financeira de qualquer negócio. Sem ele, fica difícil manter o funcionamento diário da empresa: pagar salários, aluguel, contas de energia,

telefone, impostos e demais compromissos operacionais.

Em uma definição simples, o capital de giro representa a diferença entre os recursos disponíveis em caixa e os valores que a empresa precisa pagar no curto prazo. Ele sustenta o ciclo financeiro entre as entradas e saídas de dinheiro, garantindo que o negócio continue operando mesmo quando as receitas demoram a entrar.

Fatores que influenciam o capital de giro

O valor necessário de capital de giro varia conforme os prazos praticados pela empresa. Entre os principais:

- Prazo médio de recebimento de clientes (PMRC): quanto mais tempo o cliente leva para pagar, maior a necessidade de capital de giro.
- Prazo médio de pagamento a fornecedores (PMPF): quanto mais prazo você tem para pagar seus fornecedores, menor a pressão sobre o capital de giro.
- Prazo médio de estocagem (PME): no caso do Pague Fácil, esse impacto é mínimo, uma vez que o negócio não lida com estoque de mercadorias, apenas com pequenos insumos operacionais. Ainda assim, é importante evitar compras excessivas ou desnecessárias.

O ideal é sempre buscar o equilíbrio: receber primeiro para pagar depois. Essa inversão positiva reduz a necessidade de capital próprio e melhora a liquidez do negócio.

Estimativa de capital de giro para um Pague Fácil

De forma geral, o capital de giro necessário para abrir um Pague Fácil pode representar de 25% a 35% do investimento inicial. Essa é apenas uma estimativa. O valor exato dependerá do modelo de operação, do volume de atendimentos e das condições negociadas com fornecedores e bancos conveniados.

Como manter o controle do capital de giro

Para manter a estabilidade financeira e evitar surpresas, é importante adotar boas práticas de gestão:

- Negocie com fornecedores: busque prazos de pagamento mais confortáveis ou descontos atrativos para pagamento à vista — desde que o benefício seja maior do que o custo do capital próprio.
- Analise os custos com critério: cortar gastos indiscriminadamente pode afetar a operação. Identifique o que é essencial e o que pode ser ajustado.
- Otimize prazos com clientes: reduza, sempre que possível, o tempo entre o atendimento e o recebimento, sem comprometer a competitividade.
- Controle a inadimplência: conheça o histórico dos seus clientes e acompanhe os atrasos. Isso ajuda a evitar perdas e a manter previsibilidade no caixa.
- Acompanhe o fluxo de caixa de perto: registre todas as entradas e saídas, identifique gargalos e mantenha o controle financeiro atualizado. Essa é a principal ferramenta para monitorar o capital de giro em tempo real.

Gestão consciente, operação sustentável

Administrar bem o capital de giro significa tomar decisões com base na realidade financeira do seu negócio, considerando não só o que entra e sai, mas também os prazos envolvidos. Uma gestão ineficiente pode comprometer a operação e afetar diretamente a credibilidade do Pague Fácil perante seus clientes e parceiros.

Mantenha o foco no planejamento e na disciplina financeira. Assim, seu negócio terá mais segurança para crescer com consistência.

13. Diversificação/Agregação de Valor

Diversificação e agregação de valor no Pague Fácil

A atuação como correspondente bancário é, por si só, uma forma de diversificação de atividades, especialmente para empreendedores que já possuem um comércio estabelecido — como padarias, farmácias, papelarias, mercearias, entre outros. Porém, isso não significa que o Pague Fácil deva ser pequeno, limitado ou secundário. Com visão estratégica, é possível

transformá-lo em uma fonte relevante de receita e em um diferencial competitivo do seu negócio.

O Pague Fácil como extensão do seu negócio

Integrar serviços financeiros ao seu ponto comercial amplia a conveniência para os clientes e pode aumentar o tempo de permanência no local, o fluxo diário de pessoas e, consequentemente, as vendas dos produtos e serviços principais.

Exemplos de como isso se aplica na prática:

- Um cliente que vai pagar uma conta aproveita para comprar pão ou medicamentos;
- Alguém que faz uma recarga de celular acaba conhecendo outros produtos da loja;
- Um idoso que retira seu benefício no Pague Fácil pode se tornar um frequentador assíduo do seu comércio.

Além de prestar os serviços básicos de um correspondente bancário, você pode agregar valor com diferenciais simples e eficazes, como:

- Ambiente confortável, limpo e organizado;
- Atendimento ágil e cordial;
- Sinalização clara sobre os serviços oferecidos;
- Disponibilização de água, senha de espera ou lugar para os clientes aguardarem o atendimento sentados;
- Comunicação visual que promova tanto os serviços financeiros quanto os demais produtos da loja.

Esses pequenos cuidados aumentam a percepção de qualidade e podem fidelizar clientes.

Caminhos para diversificar e crescer

Conforme seu Pague Fácil se consolida, você pode explorar novas possibilidades de expansão e ganho de escala:

- Ampliar o mix de serviços financeiros, firmando novos convênios com bancos e instituições;

- Oferecer produtos relacionados, como seguros, consórcios, cartões pré-pagos ou soluções de pagamento digital;
- Investir em capacitação da equipe, para melhorar o atendimento e a resolução de problemas;
- Usar os dados de fluxo de clientes para criar promoções cruzadas com o seu negócio principal.

Em alguns casos, o correspondente bancário pode até se tornar a atividade principal, com estrutura dedicada, mais ampla e focada exclusivamente em serviços financeiros.

Crescer com responsabilidade

É importante lembrar que a diversificação precisa ser acompanhada de planejamento, controle financeiro e foco na qualidade. Ampliar os serviços é uma excelente oportunidade, desde que o atendimento continue seguro, padronizado e dentro das regras definidas pelos bancos contratantes.

O Pague Fácil não precisa ser apenas um complemento — ele pode se tornar um diferencial competitivo e uma nova fonte de crescimento para o seu negócio. Com visão empreendedora e foco no cliente, é possível agregar valor real à sua comunidade e construir um serviço reconhecido e confiável.

14. Divulgação

Leve os serviços do Pague Fácil até o seu cliente

A divulgação é essencial para tornar o Pague Fácil conhecido e atrair um público fiel. Mesmo sendo um serviço integrado a outro negócio — como uma farmácia, mercearia ou papelaria — é importante que a comunidade local saiba que você oferece serviços bancários com praticidade, agilidade e segurança.

Nos primeiros meses, o contato direto com os clientes é o mais importante: converse, explique os serviços, mostre os benefícios e incentive o boca a boca. Com o tempo, à medida que a confiança do público aumenta, vale a pena investir em canais digitais e estratégias multicanais para ampliar o alcance e reforçar sua presença.

Dicas para divulgar seu Pague Fácil com eficiência

Redes sociais – Crie perfis para o seu negócio (ou aproveite os que já existem) e comunique com frequência sobre os serviços disponíveis: pagamento de contas, recarga de celular, recebimento de boletos, abertura de conta, entre outros.
Use o Instagram, Facebook e WhatsApp Business para divulgar novidades, horários, promoções e dicas úteis.

Google Meu Negócio – Cadastre seu Pague Fácil no Google Maps, com endereço, telefone e horário de atendimento. Isso facilita que os moradores da região encontrem seu ponto de atendimento quando procurarem por “pagamento de contas” ou “correspondente bancário perto de mim”.

Site ou página profissional – Se o seu negócio já possui um site, crie uma seção específica para os serviços bancários. Caso contrário, uma página simples, responsiva e bem organizada pode ser um ótimo ponto de partida. Ela deve apresentar os serviços oferecidos, formas de contato e localização.

Multicanais de comunicação – O cliente moderno quer comodidade. Use WhatsApp, telefone, e-mail e redes sociais como canais de atendimento, tirando dúvidas, enviando informações e fortalecendo o relacionamento.

Participação em eventos e ações locais – Marque presença na comunidade. Participe de feiras, encontros de bairro, eventos religiosos ou sociais. Além de promover seus serviços, isso aumenta a visibilidade e mostra que o seu negócio está engajado com a região.

Parcerias locais – Estabeleça parcerias com outros comércios e profissionais do bairro. Um encarte em um salão de beleza, uma troca de divulgação com um açougue ou um banner conjunto com uma farmácia podem ser ações simples e eficazes.

Marketing de indicação – Incentive seus clientes atuais a indicarem amigos ou familiares. Você pode oferecer um benefício simbólico, como uma recarga gratuita ou um brinde, por cada novo cliente indicado.

Planeje com foco no seu público

Nem toda estratégia funciona para todos os tipos de negócio. Por isso, é importante observar o comportamento do seu público, testar diferentes formas de divulgação e acompanhar os resultados. A frequência e a consistência da comunicação também fazem a diferença — não basta divulgar uma vez e esquecer.

Com planejamento e criatividade, é possível divulgar seu Pague Fácil com baixo custo e alto impacto. Afinal, ninguém pode aproveitar um serviço que não sabe que existe.

Sugestões de posts para redes sociais:

Agora ficou fácil pagar suas contas sem sair do bairro!
Aqui no [NOME DO COMÉRCIO] você pode pagar boletos, recarregar o celular, consultar saldos e muito mais.
Conheça o nsso Pague Fácil!

Sem tempo para enfrentar fila de banco?
No nosso Pague Fácil você resolve tudo rapidinho:
Contas de luz, água, telefone
Recarga de celular
Boletos bancários e muito mais
[ENDEREÇO]
Atendimento rápido e seguro!

Você sabia?
Aqui no [NOME DO COMÉRCIO] também somos
Correspondente Bancário autorizado!
? Recebimentos
? Pagamentos
? Propostas de crédito
Tudo com segurança e praticidade.
Aproveite essa facilidade!

Serviços financeiros pertinho de você!
Não precisa mais ir longe para pagar contas ou fazer recarga.
Passe aqui no nosso Pague Fácil!
Segunda a sábado
HORÁRIO
ENDEREÇO

Sugestões de frases para cartazes ou panfletos:

- Pague suas contas aqui! Simples, rápido e seguro.
- Aqui tem Pague Fácil. Correspondente bancário autorizado.
- Recargas, boletos, pagamentos e muito mais!
- Evite filas! Use nosso ponto de atendimento bancário.
- Mais que um comércio: aqui você também resolve sua vida financeira!

15. Informações Fiscais e Tributárias

Exigências fiscais e tributárias para um Pague Fácil

Ao abrir um Pague Fácil, o empreendedor deve estar atento às obrigações fiscais e escolher o regime de tributação mais adequado ao seu modelo de negócio. A escolha correta depende do porte da empresa, da previsão de faturamento e da estrutura operacional.

A seguir, apresentamos os principais regimes tributários disponíveis no Brasil:

1. Simples Nacional

O Simples Nacional é um regime unificado de arrecadação de tributos, criado para simplificar a vida do pequeno empresário. Nele, todos os tributos são pagos em uma única guia: o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional).

As alíquotas variam de acordo com o faturamento e a atividade da empresa, e podem ir de 6% a 30,5%. Os serviços prestados como correspondente bancário geralmente se enquadram nos Anexos III ou V, de acordo com a estrutura de custos da empresa:

- Anexo III: se a razão entre folha de pagamento e receita bruta for igual ou superior a 28%;
- Anexo V: se essa razão for inferior a 28%.

Esse regime é vantajoso para micro e pequenas empresas, mas é importante fazer simulações com apoio de um contador

antes da escolha definitiva.

2. Lucro Presumido

No regime de Lucro Presumido, o imposto é calculado com base em uma margem de lucro definida por lei, que para atividades de prestação de serviços é, em geral, de 32% sobre a receita bruta.

Principais tributos:

- IRPJ: 15% sobre o lucro presumido, com adicional de 10% sobre o que exceder R$ 60 mil por trimestre;
- CSLL: 9% sobre o lucro presumido;
- PIS: 0,65% sobre a receita bruta;
- COFINS: 3% sobre a receita bruta;
- ISS (Imposto Sobre Serviços): variável entre 2% e 5%, conforme o município.

Esse regime costuma ser escolhido por empresas que já superaram o limite de faturamento do Simples Nacional ou que têm despesas operacionais reduzidas.

3. Lucro Real

O Lucro Real é o regime mais complexo e exige escrituração contábil completa. Nele, os tributos são calculados com base no lucro líquido efetivo da empresa, ajustado pelas regras fiscais.

Principais tributos:

- IRPJ: 15% sobre o lucro, com adicional de 10% sobre valores que excederem R$ 20 mil por mês;
- CSLL: 9% sobre o lucro;
- PIS: 1,65% sobre a receita bruta (compensável);
- COFINS: 7,65% sobre a receita bruta (compensável);
- ISS: entre 2% e 5%, conforme o município.

É recomendado para empresas com margens de lucro reduzidas ou com muitos custos dedutíveis.

Encargos sobre a folha de pagamento

Independentemente do regime escolhido, a empresa que possui funcionários deve observar as seguintes obrigações trabalhistas e previdenciárias:

- INSS (Empresa): 20% sobre a folha (salários, pró-labore e autônomos);
- INSS (Autônomos): desconto de 11% na fonte, recolhido via GPS, conforme limite do salário de contribuição;
- RAT (Risco Ambiental do Trabalho): de 1% a 3%, conforme o grau de risco da atividade;
- Contribuições para terceiros (Sesc, Senai, Sebrae etc.): de 0,8% a 7,7% sobre a folha, conforme o CNAE da empresa;
- FGTS: 8% sobre os salários.

Recomendação importante: antes de iniciar a operação, é fundamental que o empreendedor consulte um contador de confiança. Ele poderá orientar sobre:

- O melhor regime de tributação para sua realidade;
- O CNAE correto para a atividade de correspondente bancário (ex: 66193-4/01);
- Obrigações acessórias e fiscais específicas para o município e estado.

A boa gestão tributária é essencial para a sustentabilidade e o crescimento do seu Pague Fácil. Estar em dia com as obrigações fiscais evita multas e garante a confiança de clientes e parceiros.

16. Eventos

Eventos: atualização constante e oportunidades de negócio

Manter-se atualizado é essencial para o sucesso de qualquer negócio — e com um Pague Fácil não é diferente. O setor de serviços financeiros está em constante transformação e acompanhar as novidades é uma forma de fortalecer sua operação e ampliar as oportunidades de crescimento.

Participar de eventos do setor permite conhecer novas tecnologias, mudanças regulatórias, tendências de consumo, soluções digitais e boas práticas de gestão. Além disso, esses espaços promovem networking com parceiros estratégicos, como bancos, fintechs e fornecedores.

Benefícios de participar de eventos:

- Acesso a inovações e tecnologias do setor financeiro;
- Atualização sobre políticas públicas e regulamentações;
- Oportunidade de ampliar sua rede de contatos;
- Troca de experiências com especialistas e empreendedores;
- Aprendizado e geração de ideias para inovar no seu negócio.

Eventos recomendados para quem atua com Pague Fácil

Feira do Empreendedor Sebrae
Maior evento de empreendedorismo do país, com conteúdo voltado à gestão, inovação e finanças para pequenos negócios.
https://feiradoempreendedor.sebrae.com.br

CIAB FEBRABAN – Congresso de Tecnologia da Informação para o Setor Financeiro
Evento referência em tecnologia bancária, meios de pagamento, open finance, segurança e transformação digital no sistema financeiro.
https://ciab.com.br

CMEP – Congresso de Meios Eletrônicos de Pagamento (FEBRABAN)
Debates sobre tendências, regulação e inovação nos meios eletrônicos de pagamento. A programação é integrada ao CIAB FEBRABAN.
https://ciab.com.br

FEBRABAN TECH

Maior evento de tecnologia e inovação do setor financeiro no Brasil, reunindo líderes dos setores financeiro e tecnológico para debater temas atuais da economia digital. Ocorre em São Paulo (SP).

https://febrabantech.febraban.org.br/home

SEMARC – Seminário de Relacionamento com Clientes (FEBRABAN)
Foco em estratégias de atendimento, multicanalidade e experiência do cliente no setor financeiro.
https://febraban.org.br

Congresso Internacional de Gestão de Riscos
Evento com foco em compliance, prevenção à lavagem de dinheiro, proteção de dados e riscos operacionais.
https://congressoriscos.com.br

Eventos locais e on-line do Sebrae
As unidades estaduais do Sebrae promovem frequentemente encontros, workshops e feiras de negócios. Fique de olho na agenda do seu estado:

https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/agenda

Muitos desses eventos oferecem transmissão on-line, conteúdo gravado e inscrições gratuitas ou acessíveis. Acompanhar essas oportunidades pode fazer a diferença na atualização e no posicionamento do seu negócio.

•

17. Entidades em Geral

Entidades de apoio e regulamentação do setor

O empreendedor que atua como correspondente bancário ou deseja abrir um Pague Fácil pode contar com diversas entidades e instituições de apoio, representação e regulação. Elas oferecem informações técnicas, publicações, dados do setor, cursos, legislações atualizadas e orientações para o bom funcionamento do negócio.

Conhecer essas entidades é essencial para acompanhar as mudanças no mercado, manter a conformidade com a legislação e buscar oportunidades de capacitação ou parcerias.

Principais entidades relacionadas ao setor:

ACREFI – Associação Nacional das Instituições de Crédito, Financiamento e Investimento
Representa empresas que atuam com crédito direto ao consumidor, financiamento e investimentos. Promove estudos, eventos e ações voltadas à educação financeira.
https://www.acrefi.org.br

ABECIP – Associação Brasileira das Entidades de Crédito Imobiliário e Poupança
Focada no mercado imobiliário e no sistema de poupança e financiamento habitacional. Produz publicações e indicadores sobre o setor.
https://www.abecip.org.br

ANEPS – Associação Nacional das Empresas Promotoras de Crédito e Correspondentes
Voltada à representação dos correspondentes bancários e

promotoras de crédito, atua com capacitação, certificações e defesa institucional do segmento.
https://www.aneps.org.br

BACEN – Banco Central do Brasil
Órgão regulador do sistema financeiro. É o responsável pela normatização, fiscalização e autorização das atividades dos correspondentes bancários. Seu site disponibiliza acesso a normas, estatísticas, registros e serviços úteis ao empreendedor.
https://www.bcb.gov.br

FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos
Representa os bancos no Brasil e promove estudos, eventos e publicações sobre inovação financeira, atendimento ao cliente, segurança e inclusão bancária.
https://www.febraban.org.br

Caixa Econômica Federal
Além de ser uma das principais contratantes de correspondentes bancários, oferece informações, treinamentos e suporte para pontos de atendimento autorizados.
https://www.caixa.gov.br

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor
Órgão de defesa do consumidor nos estados e municípios. É importante que o empreendedor esteja atento aos direitos dos clientes e às boas práticas de atendimento, especialmente no setor financeiro.
https://www.defesadoconsumidor.gov.br

18. Normas Técnicas

Normas técnicas: base para um atendimento seguro e padronizado

A atividade de correspondente bancário é regulada por normas específicas que garantem a segurança, a padronização e a conformidade com as exigências legais do setor financeiro. Por isso, é essencial que o empreendedor conheça as regras que regem essa atuação — desde os procedimentos operacionais até a proteção de dados dos clientes.

Em geral, as normas técnicas serão informadas a vocês pelas instituições financeiras contratantes, como bancos públicos e privados, cooperativas e fintechs.

Normas do Banco Central

A atividade do Pague Fácil está subordinada à regulamentação do Banco Central do Brasil (Bacen), em especial à Resolução CMN n.º 4.935/2021, que trata da contratação e gestão dos correspondentes bancários por instituições financeiras autorizadas.

Outros marcos legais também se aplicam, como:

- Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei n.º 13.709/2018
- Código de Defesa do Consumidor (CDC) – Lei n.º 8.078/1990
- Normas de prevenção à lavagem de dinheiro – Lei n.º 9.613/1998 e atualizações

O descumprimento dessas normas pode acarretar desde advertências e multas até a rescisão do contrato com a instituição financeira.

Atualização contínua

As normas técnicas podem ser atualizadas a qualquer momento, especialmente em resposta a mudanças regulatórias ou inovações tecnológicas. Por isso, é fundamental:

- Ler com atenção os comunicados enviados pelos bancos contratantes;
- Participar de treinamentos e capacitações oferecidos pelas instituições;
- Manter a equipe atualizada sobre os procedimentos vigentes;
- Consultar regularmente o site do Banco Central: https://www.bcb.gov.br

Seguir as normas técnicas não é apenas uma obrigação — é também uma forma de garantir a qualidade do serviço, proteger os dados dos clientes e fortalecer a reputação do seu negócio

como Pague Fácil.

Além das normas técnicas, você também deverá seguir as diretrizes específicas das instituições financeiras com as quais firmar parcerias. Cada instituição fornece orientações específicas sobre:

- Sistemas e plataformas autorizadas;
- Procedimentos de atendimento e registro de transações;
- Formas de envio de propostas e validação de dados;
- Padrões de segurança da informação;
- Regras de repasse de valores e conciliação diária;
- Comunicação institucional e uso de marcas.

Essas orientações geralmente fazem parte do manual do correspondente bancário, entregue no momento da contratação, e devem ser seguidas com rigor.

Tópicos comuns nos manuais técnicos de correspondentes bancários

1. Apresentação do serviço

- Finalidade do canal correspondente
- Perfil do público atendido
- Abrangência geográfica e limitações

2. Requisitos de infraestrutura e tecnologia

- Equipamentos mínimos exigidos
- Especificações de software e sistema operacional
- Requisitos de conexão com a internet
- Instalação e uso de token, certificado digital e autenticação

3. Padrões de segurança da informação

- Uso de senhas e acessos restritos
- Armazenamento e proteção de dados do cliente
- Procedimentos em caso de tentativa de fraude ou incidentes

4. Cadastro e atendimento ao cliente

- Passo a passo do atendimento (propostas, pagamentos, recebimentos)
- Documentação necessária por tipo de operação
- Procedimentos de identificação e autenticação do cliente
- Regras para envio de propostas de crédito ou abertura de contas

5. Limites e transações autorizadas

- Valor máximo por operação e por dia
- Serviços disponíveis para cada perfil de cliente
- Tipos de convênios e boletos aceitos

6. Conciliação e repasse de valores

- Prazo e forma de repasse dos recursos recebidos
- Conciliação diária (fechamento de caixa)
- Arquivamento de comprovantes e documentos

7. Responsabilidades do correspondente

- Zelar pelo cumprimento das regras contratuais
- Garantir a veracidade das informações prestadas
- Manter a certificação técnica exigida pela Resolução CMN nº 4.935/2021
- Manter os dados da equipe atualizados junto ao banco

8. Uso da marca da instituição contratante

- Regras para comunicação visual do ponto de atendimento
- Materiais autorizados (placas, adesivos, banners etc.)
- Proibições quanto à exposição indevida da marca

9. Atendimento e suporte técnico

- Canais de suporte do banco (telefones, e-mail, portal)
- Horário de atendimento da central de ajuda
- Procedimentos para resolução de problemas técnicos

10. Penalidades e rescisão contratual

- Infrações que podem gerar advertência, suspensão ou cancelamento

- Prazo para regularização de pendências
- Cláusulas de encerramento de contrato

Cada instituição financeira adapta esses tópicos conforme suas diretrizes e necessidades. De qualquer forma, você deve manter o manual técnico sempre acessível, revisar atualizações com frequência e garantir que a equipe esteja ciente de todos os procedimentos exigidos.

19. Glossário

Entenda os termos do setor financeiro

O segmento de correspondente bancário está em constante evolução, impulsionado por inovações tecnológicas, mudanças regulatórias e novos comportamentos de consumo. Para acompanhar esse ritmo e manter-se competitivo, é essencial que você conheça os termos técnicos e as expressões presentes no dia a dia dos serviços financeiros.

Conhecer o vocabulário do setor ajuda a entender melhor as exigências dos bancos, interpretar documentos e contratos, dialogar com clientes com mais segurança e se manter atualizado diante das transformações do mercado.

Pensando nisso, reunimos abaixo fontes confiáveis de glossários e dicionários de termos financeiros e bancários, que podem ser consultados a qualquer momento:

Fontes recomendadas de glossários financeiros

Glossário Simplificado de Termos Financeiros – Sebrae
Uma seleção de termos comuns ao dia a dia do pequeno empreendedor, com explicações claras e acessíveis.
https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/glossario-financeiro

Termos Bancários – Banco Central do Brasil
Glossário básico para o público geral, com termos ligados ao relacionamento com bancos e serviços financeiros.
https://www.bcb.gov.br/meubc/glossario

Serviços e Produtos Bancários – PROCON
Explicações sobre produtos bancários, formas de pagamento,

operações de crédito e canais de atendimento. https://www.procon.sp.gov.br/wp-content/uploads/2021/06/ServicosBancarios22021.pdf

Dica prática: sempre que se deparar com um termo novo em um contrato, no manual do banco ou durante o atendimento, consulte esses glossários para esclarecer significados e garantir segurança na comunicação. Compartilhar esse conhecimento com a equipe também fortalece o atendimento e a imagem profissional do seu Pague Fácil.

Além disso, elaboramos também um Miniglossário do Correspondente Bancário, para você fazer consultas rápidas sempre que precisar:

Análise de crédito
Avaliação feita pela instituição financeira para decidir se o cliente pode ou não receber um empréstimo ou financiamento, com base em histórico, renda e perfil de risco.

Autenticação
Processo de verificação da identidade do cliente, geralmente por senha, token ou assinatura, antes de realizar transações.

Boleto bancário
Documento utilizado para cobrança de valores. Pode ser pago no correspondente bancário, dentro do prazo de vencimento e conforme convênio com o banco.

Canais de atendimento
Meios pelos quais o cliente acessa serviços financeiros, como agências, correspondentes, aplicativos, telefone ou internet banking.

Conciliação bancária
Verificação diária dos valores recebidos no ponto de atendimento e conferência com os registros do banco, antes do repasse dos recursos.

Correspondente bancário
Pessoa jurídica contratada por uma instituição financeira para prestar, em seu nome, alguns serviços bancários básicos, como recebimentos, pagamentos, propostas de crédito, entre outros.

Crédito consignado
Modalidade de empréstimo com desconto automático das parcelas no salário ou benefício do cliente. Muito comum entre aposentados e servidores públicos. Em 2025, foi lançado o Crédito do Trabalhador, nova modalidade disponível para trabalhadores com carteira assinada, inclusive empregados domésticos, rurais e microempreendedores individuais (MEIs), com uso do FGTS como garantia. Essa nova linha pode ser oferecida por correspondentes bancários.

Estorno
Operação para corrigir uma transação feita indevidamente, devolvendo o valor à conta de origem.

LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)
Lei que regula o uso e o tratamento de dados pessoais no Brasil. Correspondentes devem proteger as informações dos clientes e não as compartilhar sem autorização.

Limite de transação
Valor máximo que pode ser movimentado pelo cliente por dia ou por operação, conforme regras do banco contratante.

Operações de crédito
Serviços que envolvem o empréstimo de dinheiro ao cliente, como financiamentos, cartões e empréstimos pessoais.

Ponto de atendimento
Local físico onde o correspondente bancário presta os serviços contratados com o banco. Pode funcionar dentro de um comércio já existente.

Token
Dispositivo ou aplicativo que gera senhas temporárias para autenticação segura em sistemas bancários.

20. Dicas de Negócio

Dicas de negócio para quem quer ter sucesso com um Pague Fácil

Empreender como correspondente bancário exige mais do que

apenas vontade de abrir um novo serviço — é preciso planejamento, dedicação e visão de longo prazo. Quanto mais bem estruturado for o início da operação, menores serão os riscos e maiores as chances de sucesso. O tempo investido antes de começar pode evitar prejuízos futuros e facilitar a tomada de decisões estratégicas.

Embora seja uma atividade com grande potencial, o segmento também apresenta concorrência intensa e altos riscos operacionais, sobretudo nos primeiros meses. Por isso, sua atenção precisa ser redobrada na gestão comercial, financeira e operacional do negócio.

A seguir, apresentamos dicas práticas para ajudar no desenvolvimento e crescimento sustentável do seu Pague Fácil:

Priorize a qualidade do atendimento

O diferencial de um correspondente bancário de sucesso está no atendimento ao cliente. Invista em:

- Agilidade, cordialidade e atenção durante o atendimento;
- Um ambiente limpo, bem sinalizado e confortável;
- Facilidade de acesso e, se possível, estacionamento próximo;
- Cumprimento rigoroso de horários e prazos.

Fidelize o cliente com ações simples

Pós-venda também é importante neste segmento. Pequenos gestos fortalecem o vínculo com os clientes:

- Envio de mensagens em datas especiais;
- Comunicação sobre novos serviços e facilidades;
- Acompanhamento de demandas frequentes ou sugestões.

Acompanhe o negócio de perto

A presença do proprietário ou gestor no dia a dia faz toda a diferença. Esteja envolvido em:

- Todas as etapas do atendimento e da gestão;

- Análise de resultados e melhorias nos processos;
- Treinamentos da equipe e relacionamento com os bancos parceiros.

Mantenha-se atualizado com o setor

O mercado financeiro muda constantemente. Fique atento a:

- Novas regulamentações do Banco Central;
- Mudanças em comissões e contratos com os bancos;
- Tendências de tecnologia e comportamento do consumidor.

Capacite sua equipe

Funcionários bem treinados prestam um atendimento mais seguro e eficiente. Invista em:

- Cursos e certificações exigidas para correspondentes;
- Participação em seminários e eventos do setor;
- Desenvolvimento de habilidades interpessoais e técnicas.

Diversifique e agregue valor

Aproveite o fluxo de clientes para oferecer serviços complementares e ampliar os ganhos:

- Recargas, seguros, boletos diversos, cartões e produtos financeiros;
- Parcerias com fintechs ou novas instituições;
- Outras representações e convênios autorizados.

Avalie bem os bancos que irá representar

Antes de firmar um contrato, analise:

- O volume potencial de movimentações no seu ponto de atendimento;
- As comissões oferecidas por cada banco ou instituição;
- A segurança necessária para operar com recebimentos em dinheiro.

Ouça seus clientes

A opinião do cliente é valiosa. Mantenha canais abertos para:

- Receber sugestões de melhorias;
- Corrigir falhas com agilidade;
- Identificar oportunidades de aprimorar o serviço.

Mesmo quando o Pague Fácil é apenas uma extensão de outro comércio (como padaria, farmácia ou mercado), é fundamental aplicar essas boas práticas. Elas ajudam a tomar decisões mais rápidas, reduzem o risco de erros e aumentam as chances de transformar seu ponto de atendimento em uma referência para a comunidade.

21. Características Específicas do Empreendedor

Perfil do empreendedor: o que é essencial para ter sucesso com um Pague Fácil

No dia a dia, o negócio de Pague Fácil envolve relacionamento com o cliente, atenção a normas financeiras, responsabilidade no manuseio de valores e capacidade de gestão diária. Algumas características podem ser naturais, outras podem (e devem) ser desenvolvidas com estudo e prática.

A seguir, listamos os traços e competências mais importantes para quem deseja atuar com excelência nesse segmento.

1. Características que fazem a diferença no setor de correspondentes bancários

- Equilíbrio emocional para lidar com situações inesperadas ou de pressão;
- Conhecimento prévio ou interesse pelo setor bancário e financeiro;
- Ética e integridade, com base em valores pessoais sólidos;
- Empatia e escuta ativa, colocando-se no lugar do cliente;
- Liderança, mesmo em equipes pequenas ou familiares;
- Perfil negociador, com foco em soluções práticas;
- Curiosidade e iniciativa para buscar aprendizados;
- Capacidade de planejamento, organização e controle de rotinas operacionais;
- Conhecimentos administrativos, financeiros e básicos de contabilidade;

- Noções de vendas e marketing, para atrair e fidelizar clientes;
- Facilidade em criar vínculos e relacionamentos de confiança com o público;
- Equilíbrio entre teoria e prática, sabendo aplicar a técnica de forma simples e funcional.

2. Habilidades voltadas à qualidade no atendimento ao cliente

- Carisma e simpatia, para criar um ambiente acolhedor;
- Comunicação clara, objetiva e respeitosa;
- Interesse genuíno pelo bem-estar do cliente;
- Cordialidade e paciência durante todo o atendimento;
- Postura de parceria e orientação, não apenas venda;
- Maturidade para enxergar concorrentes como possíveis aliados em determinadas situações.

3. Competências para uma administração eficiente

- Cumprimento rigoroso de prazos e compromissos operacionais;
- Pontualidade, organização e disciplina;
- Disponibilidade para reuniões de planejamento e avaliação do desempenho;
- Controle e registro adequado das informações e documentos dos clientes.

Em resumo, você deve estar sempre disposto a aprender, se adaptar e evoluir. Com dedicação e desenvolvimento contínuo, você fortalecerá suas competências, ampliando as chances de construir um Pague Fácil de sucesso, respeitado pela comunidade e valorizado pelas instituições financeiras.

22. Bibliografia Complementar

A REVOLUÇÃO do mercado de correspondentes bancários. VBSO, [s.d.]. Disponível em: http://www.vbso.com.br/a-revolucao-do-mercado-de-correspondentes-bancarios/. Acesso em: 8 out. 2019.

APROVA BANCÁRIOS. O que é correspondente bancário e por que ser um? 2019. Disponível em: https://aprovabancarios.com/correspondentes/o-que-e-

Acesso em: 8 out. 2019.

APROVA BANCÁRIOS. Como ser um correspondente bancário: o guia completo. [s.d.]. Disponível em: https://aprovabancarios.com/correspondentes/como-ser-um-correspondente-bancario-o-guia-completo/. Acesso em: 27 mar. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Glossário de termos bancários. [s.d.]. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/estabilidadefinanceira/glossariotermosbancarios. Acesso em: 27 mar. 2025.

BANCO CENTRAL DO BRASIL. Glossário completo. [s.d.]. Disponível em: https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/glossario. Acesso em: 28 mar. 2025.

BANCO DO BRASIL TECNOLOGIA E SERVIÇOS (BBTS). BBTS expande gestão de correspondentes para crédito imobiliário. [s.d.]. Disponível em: https://www.bbts.com.br/imprensa/correspondente-bancario/bbts-expande-gestao-de-correspondentes-para-credito-imobiliario/. Acesso em: 28 mar. 2025.

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. Serviços e produtos bancários – glossário. [s.d.]. Disponível em: https://portal.febraban.org.br/pagina/3076/32/pt-br/servicos-e-produtos-bancarios. Acesso em: 28 mar. 2025.

CELCOIN. Como transformar seu negócio em um correspondente bancário. [s.d.]. Disponível em: https://www.celcoin.com.br/news/como-transformar-seu-negocio-em-um-correspondente-bancario/. Acesso em: 27 mar. 2025.

CREDINFO. MARCELO, Edson. Poucos modelos de negócios são tão difíceis de executar e tão arriscados quanto o modelo de Correspondente Bancário no Brasil! 2016. Disponível em: http://www.credinfo.com.br/correspondente-bancario-uma-licao-de-empreendedorismo/. Acesso em: 25 set. 2019.

FEBRABAN. Bancos lançam autorregulação para o crédito

GOVERNO DO BRASIL. Crédito do trabalhador: o novo consignado está disponível a partir desta sexta-feira. Agência Gov, 2025. Disponível em: https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202503/credito-do-trabalhador-o-novo-consignado-esta-disponivel-a-partir-desta-sexta-feira. Acesso em: 28 mar. 2025.

GOVERNO DO BRASIL. Boletim do Mapa de Empresas. [s.l.]: Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas. Acesso em: 27 mar. 2025.

IG ECONOMIA. Pandemia acelera fechamento de agências bancárias. 2021. Disponível em: https://economia.ig.com.br/2021-10-11/pandemia-fechamentos-agencias-bancarias.html. Acesso em: 27 mar. 2025.

OLINDA, Luiza. Como montar uma estrutura de atendimento ao cliente. Viver de Crédito, 2019. Disponível em: https://viverdecredito.com.br/estrutura-de-atendimento/. Acesso em: 8 out. 2019.

OLIVEIRA, Rosa. 3 dicas para o correspondente bancário captar clientes. Viver de Crédito, 2018. Disponível em: https://viverdecredito.com.br/dicas-captar-clientes/. Acesso em: 25 set. 2019.

OLIVEIRA, Rosa. 5 habilidades dos correspondentes bancários do futuro. Viver de Crédito, 2019. Disponível em: https://viverdecredito.com.br/5-habilidades-dos-correspondentes-bancarios-do-futuro/. Acesso em: 25 set. 2019.

OLIVEIRA, Rosa. Os macro estágios de um correspondente bancário. Viver de Crédito, 2019. Disponível em: https://viverdecredito.com.br/estagios-correspondente-bancario/. Acesso em: 8 out. 2019.

SÊNIOR. LGPD: o que é, como vai funcionar e o que muda para sua empresa. 2019. Disponível em: https://www.senior.com.br/blog/lgpd-o-que-e-como-vai-

TERRA. Aumenta participação do correspondente bancário no mercado. [s.d.]. Disponível em: https://www.terra.com.br/noticias/aumenta-participacao-do-correspondente-bancario-no-mercado%2Cd4167af28949101375a9c0294786e16eqmbrxnuk.html. Acesso em: 27 mar. 2025.

UOL. Pandemia acelera enxugamento da rede bancária e 89 municípios perdem agência. Folha de S.Paulo, 2021. Disponível em: https://www1.folha.uol.com.br/mercado/2021/10/pandemia-acelera-enxugamento-de-rede-bancaria-e-89-municipios-perdem-agencia.shtml. Acesso em: 27 mar. 2025.

23. Fonte de Recurso

Fontes de recursos para abrir ou expandir seu Pague Fácil

Montar um ponto de atendimento como correspondente bancário exige investimento inicial em estrutura física, equipamentos, segurança e, em alguns casos, capital de giro. Por isso, é essencial que o empreendedor avalie com cuidado as fontes das quais virão os recursos necessários para começar ou expandir seu Pague Fácil com segurança.

Embora o investimento inicial para esse tipo de negócio possa ser relativamente baixo em comparação com outros setores, o empreendedor deve planejar bem o uso do capital para não comprometer a sustentabilidade do negócio.

Opções de financiamento e apoio financeiro

1. Bancos conveniados e instituições contratantes
Algumas instituições financeiras oferecem linhas de crédito exclusivas para correspondentes bancários, especialmente para compra de equipamentos homologados (como leitores, sistemas, terminais de atendimento e mobiliário). Vale a pena conversar com os gerentes ou canais de relacionamento dos bancos parceiros antes de recorrer a outras fontes.

2. Cooperativas de crédito
As cooperativas de crédito, como Sicoob, Sicredi e Cresol, também disponibilizam financiamentos com taxas atrativas e menos burocracia, voltadas a pequenos negócios ou prestação

de serviços. Essas instituições são alternativas viáveis para quem busca apoio mais próximo da realidade local.

3. Linhas de crédito para pequenos negócios
O empreendedor pode buscar apoio junto ao BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), por meio do Cartão BNDES ou de programas de microcrédito produtivo orientado, oferecidos por bancos públicos e privados.

Outras opções:

- Pronampe (Programa Nacional de Apoio às Microempresas e Empresas de Pequeno Porte)
- FAMPE (Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas), operado pelo Sebrae

4. Fintechs de crédito e plataformas digitais
Hoje, há também empresas de tecnologia financeira que oferecem crédito com análise mais rápida e 100% digital. Algumas fintechs atuam com empréstimos específicos para microempresas, inclusive com carência para o início do pagamento.

5. Recursos próprios e reinvestimento
Sempre que possível, utilizar recursos próprios reduz os riscos financeiros do negócio. Também é importante reservar parte do lucro inicial para reinvestir na estrutura, segurança e capacitação da equipe.

Dicas práticas ao buscar financiamento

- Compare taxas de juros, prazos e garantias exigidas;
- Faça simulações para entender o impacto das parcelas no seu fluxo de caixa;
- Planeje o uso do crédito: invista com foco em retorno, e não em despesas operacionais fixas;
- Prefira financiamentos para equipamentos e estrutura, evitando comprometer seu capital de giro.

Planejar as fontes de recursos com atenção é um passo essencial para iniciar ou expandir um Pague Fácil de forma segura e sustentável. Pesquise, compare e só avance quando tiver clareza sobre o que será financiado, como será pago e

qual será o retorno.

24. Planejamento Financeiro

Planejamento é a base para a sustentabilidade do Pague Fácil

O Pague Fácil lida com fluxo constante de valores, conciliação de transações, taxas e comissões. Por isso, o controle das finanças precisa ser organizado e contínuo. A seguir, destacamos pontos-chave para uma boa gestão financeira.

1. Fluxo de caixa

É a ferramenta básica — e indispensável — para acompanhar as entradas e saídas de dinheiro da empresa. O fluxo de caixa permite ao empreendedor:

- Avaliar a real situação financeira do negócio;
- Antecipar períodos de maior ou menor liquidez;
- Planejar pagamentos, retiradas e investimentos;
- Tomar decisões com base em dados concretos.

Mantenha o fluxo de caixa atualizado diariamente, separando por tipo de operação e origem dos recursos.

2. Capital de giro

No modelo de correspondente bancário, existe um intervalo entre o serviço prestado e o recebimento da comissão. O capital de giro cobre compromissos imediatos, como despesas fixas e reposição de insumos operacionais.

É fundamental usar o capital de giro com responsabilidade:

- Evite comprometer esse recurso com gastos pessoais ou investimentos de longo prazo;
- Mantenha sempre uma reserva mínima para períodos de baixa movimentação.

3. Separação entre as contas pessoais e da empresa

Regra de ouro da boa gestão: não misture o dinheiro do negócio com o dinheiro pessoal. Essa separação evita

confusão, ajuda a medir a real lucratividade da empresa e permite reinvestir de forma saudável.

Crie contas bancárias distintas, estabeleça pró-labore (remuneração do dono) e registre todas as movimentações de forma transparente.

4. Controle de despesas

Mesmo que o Pague Fácil tenha uma estrutura enxuta, ele tem algumas despesas fixas e variáveis: aluguel, energia, taxas bancárias, insumos e manutenção de equipamentos.

Registre e acompanhe todos os gastos. Pequenas despesas descontroladas podem comprometer a margem de lucro ao longo do tempo.

5. Provisões e reservas

Planeje e crie fundos de reserva para reposição de equipamentos, modernização de sistemas e eventuais emergências. No segmento financeiro, falhas técnicas podem gerar interrupções graves no atendimento.

Trabalhe com previsibilidade e se antecipe aos gastos periódicos.

6. Empréstimos e financiamentos

Se for necessário recorrer a crédito, não aceite a primeira proposta sem pesquisar outras possibilidades. Compare opções, avalie as taxas, condições de pagamento e impactos no fluxo de caixa. Sempre que possível, negocie melhores prazos ou taxas.

Lembre-se: empréstimo deve ser ferramenta de alavancagem — não de sobrevivência.

7. Definição de objetivos financeiros

Estabeleça metas mensais, trimestrais e anuais. Com objetivos claros, fica mais fácil:

- Acompanhar o desempenho;
- Fazer ajustes quando necessário;
- Planejar novos investimentos com segurança.

Use indicadores simples, como volume de transações, lucro líquido, tíquete médio e evolução do capital de giro.

8. Uso de softwares e ferramentas de gestão

Existem diversos sistemas no mercado que ajudam a controlar finanças, emitir relatórios, automatizar processos e até integrar o ponto de atendimento com o banco parceiro.

Escolha ferramentas que se adequem ao tamanho do seu negócio e à sua rotina. A tecnologia é uma aliada importante para manter tudo sob controle, com agilidade e precisão.

Em resumo: o sucesso do seu Pague Fácil depende de um olhar atento para as finanças. Planejar, registrar, analisar e corrigir rotas são atitudes que fortalecem o negócio e ampliam suas chances de crescer com estabilidade.

25. Produtos e Serviços - Sebrae

O Sebrae oferece uma ampla variedade de cursos, ferramentas e programas de apoio ao pequeno empreendedor. Se você quer abrir, consolidar ou expandir um ponto de atendimento como correspondente bancário, aproveite esses recursos para se capacitar e fortalecer a gestão do seu negócio.

Para consultar a programação presencial no seu estado, entre em contato pelo 0800 570 0800 ou acesse o site do Sebrae: https://www.sebrae.com.br

Cursos on-line e gratuitos

Empreendedorismo

- Será que sou empreendedor?
- Empreendedor de sucesso

Economia Criativa

- O que é economia criativa?
- Como posso empreender para fortalecer negócios criativos?

Finanças

- Fluxo de caixa como ferramenta de gestão para o seu negócio
- Controle da movimentação financeira

Planejamento e gestão

- Planeje suas metas e resultados
- Crescimento planejado e orientado para resultados
- Indicadores para seu negócio
- Como analisar o mercado

Inovação

- Inovação e possibilidades de crescimento
- Como devo agir para liderar e promover a criatividade e a inovação
- Como ter ideias criativas na prática

Relacionamento com o cliente

- Atendimento ao cliente
- Qualidade no atendimento ao cliente
- Comunicação e relacionamento com seus clientes

Ferramentas e programas do Sebrae

- Empretec – Metodologia da ONU aplicada pelo Sebrae para desenvolver características empreendedoras.
- Plano de Negócios – Orientações práticas para montar, avaliar e ajustar o seu plano.
- Canvas Sebrae – Ferramenta visual para planejamento de modelos de negócio.
- Programa Sebraetec – Soluções em inovação em diversas áreas (marketing, TI, processo, design etc).
- Programa ALI – Agentes Locais de Inovação – Apoio técnico e gratuito para estimular a inovação em pequenos negócios.

Esses recursos podem ser o ponto de partida para organizar seu negócio, inovar, planejar e crescer com segurança e

profissionalismo. Aproveite ao máximo as soluções do Sebrae para transformar seu Pague Fácil em uma operação de sucesso!

26. Sites Úteis

Sites úteis para correspondentes bancários

Regulação e legislação

- Banco Central do Brasil (BACEN)

Informações oficiais sobre normas, resoluções, autorizações e estatísticas do setor financeiro.
https://www.bcb.gov.br

- Conselho Monetário Nacional (CMN)

Normas e resoluções que regem o sistema financeiro nacional.
https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/cmn

- Receita Federal do Brasil

Serviços relacionados ao CNPJ, Simples Nacional, tributos federais e obrigações fiscais.
https://www.gov.br/receitafederal
Defesa do consumidor e boas práticas

- PROCON-SP

Manuais, orientações e legislação voltada à proteção dos direitos do consumidor.
https://www.procon.sp.gov.br

- Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon)

Órgão federal de proteção e defesa do consumidor.
https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/consumidor
Instituições do sistema financeiro

- FEBRABAN – Federação Brasileira de Bancos

Informações sobre autorregulação, educação financeira, produtos bancários e boas práticas.
https://www.febraban.org.br

- Caixa Econômica Federal (Correspondente CAIXA Aqui)

Informações sobre convênios, certificações e estrutura de serviços para correspondentes.
https://www.caixa.gov.br

- Banco do Brasil – Correspondente Mais BB

Parcerias, serviços prestados e estrutura para atuação como correspondente do BB.
https://www.bb.com.br
Capacitação e empreendedorismo

- Sebrae – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

Cursos gratuitos, planos de negócio, ferramentas de gestão e orientação para empreendedores.
https://www.sebrae.com.br

- Certificação FEBRABAN

Site oficial para cursos e exames de certificação obrigatória para correspondentes bancários.
https://www.certificacaofebraban.org.br
Dados, indicadores e mapeamentos

- Mapa de Empresas – Governo Federal

Boletins com dados atualizados sobre abertura de empresas, segmentos e evolução de mercado.
https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/mapa-de-empresas

- IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

Estudos demográficos, socioeconômicos e pesquisas que ajudam a entender o perfil da população.
https://www.ibge.gov.br
.

27. Investimentos estimados

== '''Nota:'''
Nota:[editar | editar código-fonte]
* Neste exemplo, não estão considerados os gastos relativos à aquisição ou reforma do imóvel escolhido para a instalação da empresa, pois ele poderá ser alugado.

Lembrando que a parte financeira é só um fator do investimento. É mais do que essencial que você invista também em estratégia, atendimento e trabalho para que o seu serviço funcione da forma correta atendendo bem às pessoas da sua região.

28. Custos estimados

Conhecer a fundo os custos de uma empresa de **Pague fácil** permite que você tenha

conhecimento da real situação do negócio e crie estratégias para a economia de recursos o que lhe dará condições para planejar e investir em melhorias e na expansão do seu empreendimento.

Para um **Pague Fácil** teremos 3 grupos de famílias de custos, são eles, **os custos variáveis, custos fixos e despesas comerciais**.

Explorando cada um deles, de uma forma mais simples, podemos dizer que:

1 – Custos variáveis: São gastos que ocorrerão em função da venda dos produtos aos clientes, tais como:

- · Insumos aplicados na prestação de serviços;
- · Publicidade e propaganda;

2 – Custos Fixos: Já os "Custos Fixos" são todos os gastos que a empresa terá em sua operação, não relacionados diretamente a nenhum serviço prestado.

Alertamos que a medida que os negócios cresçam um novo planejamento se faz necessário e em consequência a estrutura e os custos aqui apresentados, devem ser repensados e estruturados conforme o seu Plano de Negócios.

Os valores apresentados a seguir são meramente referenciais, para fins de estimativa dos custos fixos, variando de empresa para empresa, localização regional e outras variáveis.

Custos Fixos
Salários *
R$ 2.500,00
Aluguel, segurança, IPTU
R$ 1.300,00
Luz, telefone e acesso à internet
R$ 500,00
Manutenção de software
R$ 200,00
Produtos para higiene e limpeza
R$ 100,00
Despesas com material de escritório
R$ 200,00
Contador
R$ 900,00
Seguro dos equipamentos
R$ 300,00
Total
R$ 6.000,00
* A quantidade de funcionários para esta atividade está ligada ao volume de serviços demandados. A título de exemplo os cálculos estão baseados na contratação de dois funcionários. Incluir todos os encargos sobre os salários nessa conta.

3 – Despesas Comerciais: As "Despesas Comerciais" são os gastos que variam conforme o volume de vendas e o volume de clientes.

Como exemplos destacamos:

- Impostos diretos sobre as vendas (dependerá diretamente do regime tributário escolhido, consulte um contador);
- Comissões de vendas (caso a empresa adote esta política, definir seu percentual);

O planejamento financeiro é, constantemente, uma prática que lhe possibilita ter sucesso nas finanças. Então, estabeleça objetivos e metas de acordo com a real situação da sua empresa e crie uma rotina para cuidar das contas.

SEBRAE