

E-BOOK

# O Efeito Cashback:

como multiplicar os  
resultados do seu negócio



helloca\$h

# ÍNDICE

4

Cashback. Que bicho é esse?

6

Timeline. Uma breve história da origem e evolução do Cashback.

8

Como o Cashback funciona e quais as principais modalidades?

10

O Cashback aplicado na Jornada do Consumidor

12

Por que fazer uma ação de Cashback?

14

Cases de Sucesso

17

Como usar seus benefícios para o seu negócio?

19

Fazer uma ação de cashback é complicado?

# INTRODUÇÃO

## O Cashback veio para ficar!

Varejo, indústria, cartões de crédito...

Empresas que trabalham com os mais variados tipos de entregas e produtos estão utilizando o modelo de Cashback em ações de relacionamento com resultados surpreendentes.

Você mesmo já deve ter sido impactado com alguma promoção ou campanha que fez uso dessa poderosa ferramenta de vendas.

Segundo dados recentes do Sebrae, cerca de 6,4 milhões de estabelecimentos estão cadastrados em programas de Cashback por todo o Brasil.

Mas, afinal de contas, o que está por trás de todo este sucesso?

E, o mais importante, como ele pode incrementar as suas vendas, fortalecer o relacionamento com os seus clientes e atrair novos consumidores para os seus negócios?

Isso é o que esse material pretende revelar. Um breve panorama desse mercado com alguns direcionamentos iniciais de como aproveitar a modalidade em benefício da sua marca.

**Boa leitura!**

The background is a dark blue gradient with several gold coins of varying sizes scattered across it. Each coin has a dollar sign (\$) on its face. The coins are positioned around the central text, with some appearing larger and more prominent than others.

**Cashback.**  
**Que bicho**  
**é esse?**

# MUITO MAIS DO QUE

# "SEU DINHEIRO DE VOLTA"

Sim, o conceito já está bem difundido, mas sempre podemos aprender um pouco mais.

O modelo de Cashback possibilita ao consumidor receber de volta uma parte do dinheiro investido em uma compra.

Simple assim: comprou, recebeu como crédito parte do valor pago por aquele produto ou serviço. E essa talvez seja a grande atratividade desse formato promocional. É tão fácil de entender e de participar que caiu de vez no gosto do brasileiro.

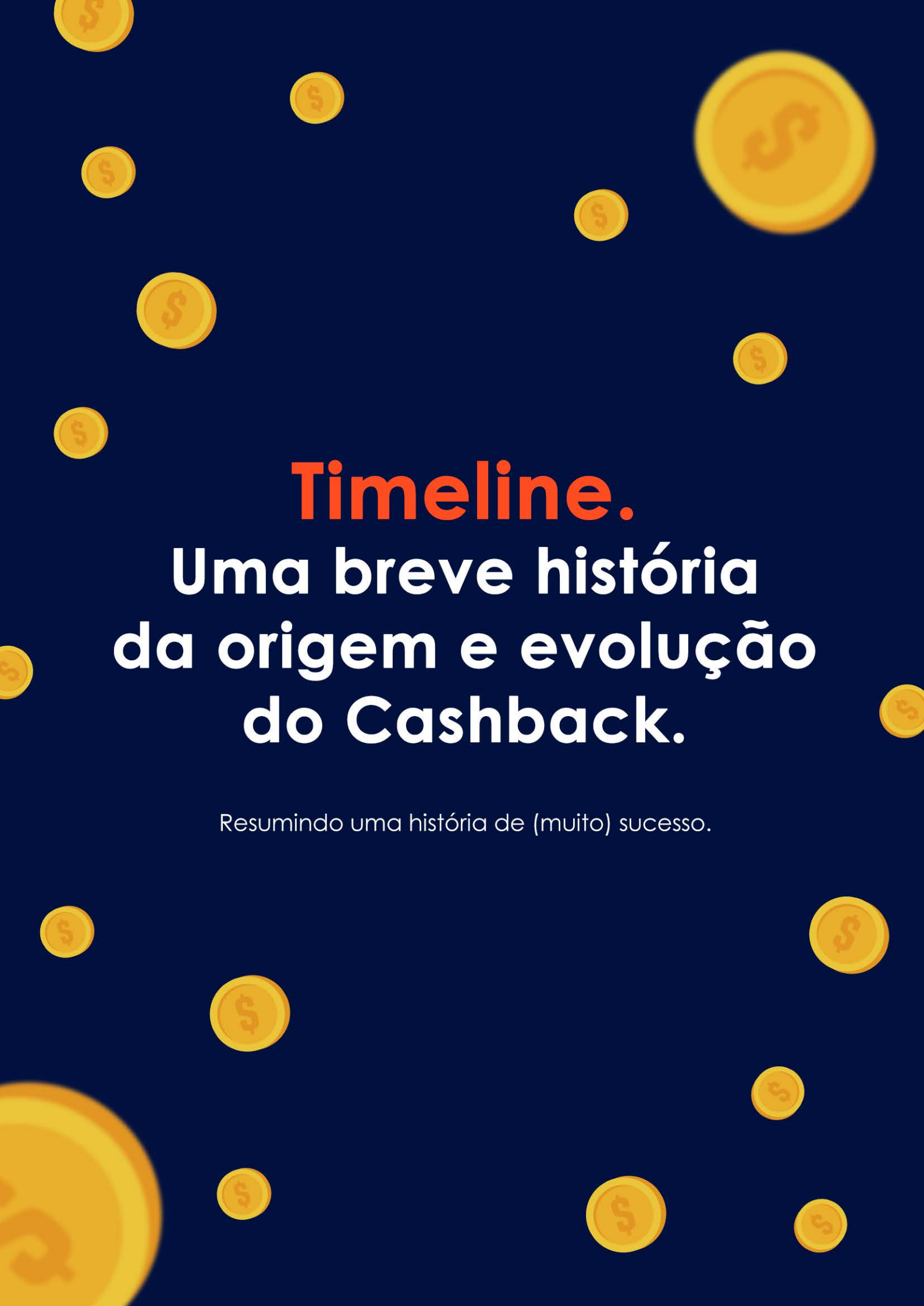
**A promessa e a entrega deste retorno de (que pode ir de 0,5% até 100%, em alguns casos) torna o negócio muito atraente para todo tipo de consumidor.**

(Que, por sinal, já abraçou a ideia de reaver ou reutilizar parte do seu gasto para compras futuras).

**Mas existe um detalhe muito importante!**

Apesar de não haver mais a necessidade de o participante utilizar cartão de crédito na compra nem realizá-la por um app ou site, é preciso ter uma carteira digital (em um banco ou app) para receber o Cashback.

**São muitas possibilidades para os seus negócios, mas cuidar dos detalhes é fundamental para tudo dar certo...**



# Timeline.

## Uma breve história da origem e evolução do Cashback.

Resumindo uma história de (muito) sucesso.

**1986**

A Sears, rede de varejo norte-americana, inova lançando uma plataforma de relacionamento com seus consumidores, devolvendo parte do montante gasto em suas lojas para que eles usem em novas compras na rede. Estava criado o conceito de Cashback, uma evolução do programa de milhas, tão difundido pelas companhias aéreas anos antes.

**1988**

O Cashback se expande pelos Estados Unidos, muito atrelado ao consumo em redes de varejo, farmácias, postos de gasolina e mercearias.

**1990**

Viraliza pelo Reino Unido, tornando-se uma febre entre vários segmentos diferentes da economia.

**2000**

Cashback vira regra nos países desenvolvidos. Estima-se que cerca de 80% dos usuários de cartão de crédito já usufruam do mecanismo.

**2007**

Chega ao Brasil e toma o mercado como uma avalanche. Logo, os principais players do varejo eletrônico já começam a operar com o modelo para aumentar a base de usuários ativos.

**2016**

XP, Nubank, Inter, BTG+, Original e outros bancos digitais abraçam a ferramenta, promovendo-a de maneira vigorosa.

**2020**

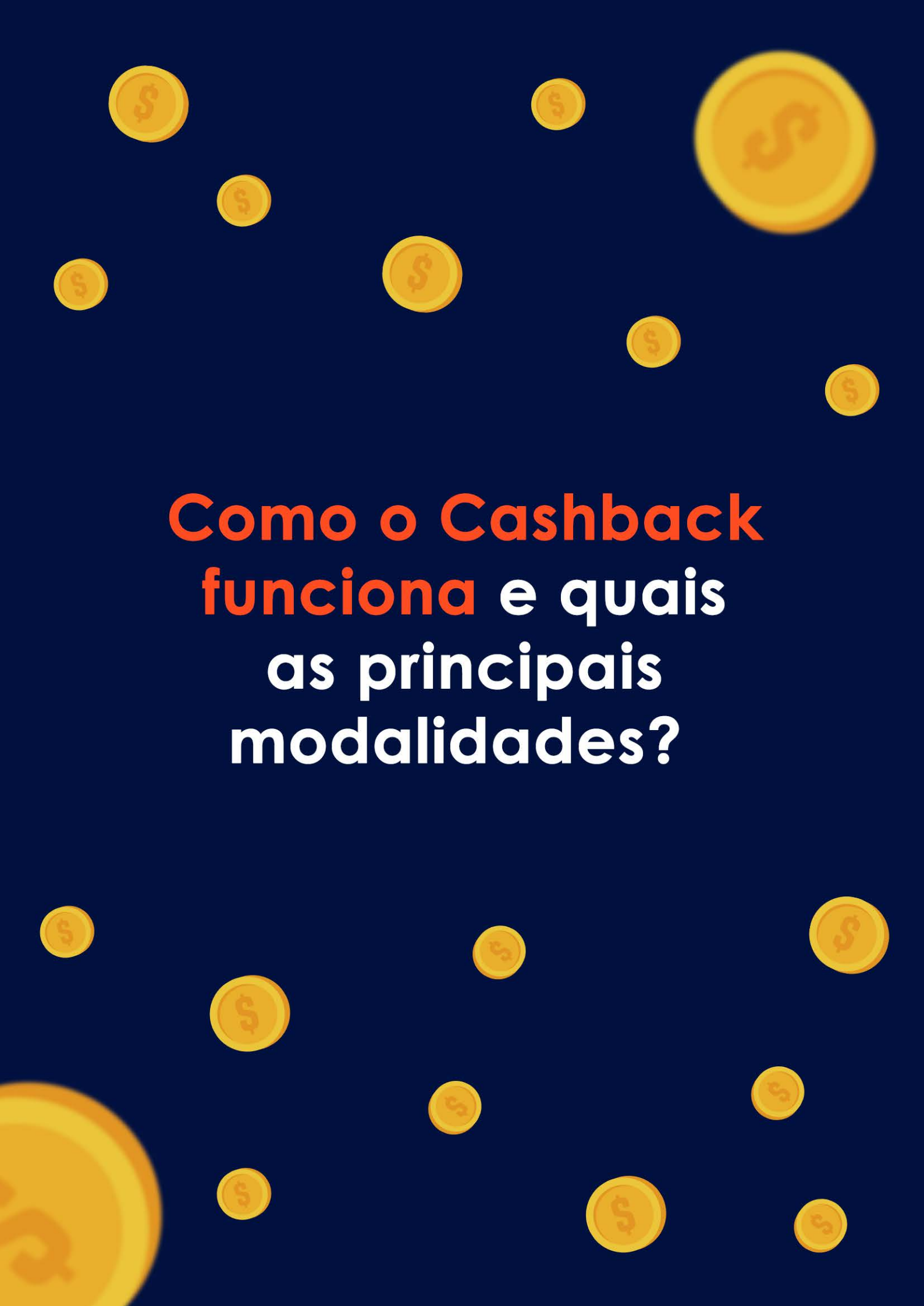
A pandemia de Covid-19 evidencia ainda mais a necessidade de fidelização dos consumidores, que passam a gastar duas ou três vezes mais nas plataformas digitais.

Nos últimos anos, ganhou popularidade com o crescimento da digitalização, das operações remotas via cartão de crédito e do e-commerce.

Nos primeiros três meses de 2021, dos R\$ 558,3 bilhões movimentados pelo setor de cartões no Brasil, 335,9 bilhões foram com cartões de crédito, o que impulsionou ainda mais a consolidação do Cashback.

Para atrair mais clientes e oferecer benefícios, ao consumidor, o cartão de crédito tornou-se uma poderosa ferramenta para a aquisição e a propagação do Cashback.

**O que você precisa para fazer parte desta história?**



**Como o Cashback  
funciona e quais  
as principais  
modalidades?**



# O CASHBACK NÃO É UM PROGRAMA DE FIDELIDADE. ELE É UM PROGRAMA DE BENEFÍCIOS QUE GERA FIDELIDADE

Normalmente, os valores oferecidos variam de acordo com o preço dos produtos: quanto maior o valor da compra, maior será o Cashback.

E esse valor pode ser acumulado para compras futuras em um cartão de crédito, no site de uma loja ou no app utilizado pelo consumidor.

Antes, para as marcas viabilizarem um programa ou campanha de Cashback, era preciso ter o suporte de uma agência de marketing digital, diversas reuniões de alinhamento e muito dinheiro investido. Felizmente, com o advento de plataformas autoimplementáveis 100% digitais, tudo ficou muito mais fácil.

Basta criar a campanha direto na plataforma, plugar o app ou a carteira digital parceira e a operação é lançada, de forma rápida e simples. E o melhor: otimizando boa parte da verba.

**Ah, mas ele é como um programa de pontos?**

**Não, não é.** Um programa de pontos oferece descontos somente em produtos e serviços ofertados pela operadora do cartão de crédito. Já o Cashback funciona como um bônus que o consumidor pode utilizar como e onde quiser.

**Então, parece um cupom de desconto?**

**Também, não.** Os cupons geralmente têm mais restrições e são limitados a categorias ou a produtos selecionados. O dinheiro de volta vale para compras em todos os produtos nas lojas parceiras.

**Quer dizer que Cashback é dinheiro de verdade para usar como quiser?**

**Exatamente.** É dinheiro na conta para usar a qualquer momento, em qualquer lugar, do jeito que o participante preferir. Serve para comprar em lojas, carregar crédito de celular, usar em experiências, transferir para programas de milhagem e até doar para instituições.

**Já pensou como você pode utilizar o Cashback na sua empresa?**



# O Cashback aplicado na Jornada do Consumidor

# O PASSO A PASSO

## A SEGUIR RESUME TUDO

**Entenda como o cashback funciona nas principais plataformas que oferecem o serviço.**

### 1. Cadastra

O consumidor verifica as condições de uso e cadastra os seus dados.

### 2. Compra

Realiza as compras nos locais permitidos no programa ou na ação promocional.

### 3. Converte

No momento do pagamento, o Cashback é calculado, conforme as regras informadas no cadastro.

### 4. Recebe

O dinheiro de volta é entregue na carteira virtual ou em outro meio combinado.

### 5. Utiliza

Os valores recebidos como Cashback podem ser utilizados no mesmo estabelecimento ou para outras atividades disponíveis, de acordo com as regras.

**A satisfação do cliente em todas as etapas da jornada é fundamental para o sucesso da sua ação.**

**Por isso, é importante oferecer uma experiência completa para sua campanha de Cashback, sem burocracia ou complicações.**



**Por que fazer**  
uma ação  
de Cashback?

## TODO MUNDO GANHA!

Uma ação bem implementada é um diferencial competitivo que beneficia empresas, usuários, consumidores, operadoras, aplicativos.

## VANTAGENS PARA O CONSUMIDOR

- Tem o dinheiro de volta, na hora.
- Sem burocracia ou custos extras.
- Alto nível de satisfação.
- Total liberdade na hora de utilizar o dinheiro que voltou.
- Mais confiança na hora de tomar a decisão de compra.

## VANTAGENS PARA A EMPRESA

- Visibilidade: oferecer Cashback agrega mais exposição de marca e atrai novos clientes
- Fidelização: é uma das principais alternativas para se consolidar no mercado
- Aumento da base de clientes: com diferentes opções no mercado, o consumidor acaba optando por quem oferece condições mais atraentes, como o Cashback

## OS NÚMEROS COMPROVAM OS RESULTADOS

Segundo pesquisa realizada pelo Mkt House Lab

**97%** afirmam gostar de participar de promoções

**35%** declararam já ter participado de ao menos uma promoção nos cinco primeiros meses deste ano

**60%** apontaram promoções com prêmios instantâneos em dinheiro entre suas preferidas

**31%** preferem as promoções que devolvem parte do valor de compra (Cashback)

**As campanhas de Cashback aumentaram 120% em 2021.**

**Será que não está na hora de adotar essa estratégia de vendas?**



# Cases de Sucesso

Pesquisas apontam que campanhas de Cashback interferem na decisão de compra de 59% das pessoas, fazendo-as aumentar o ticket médio, mudar de marca e até considerar adquirir produtos que não estavam entre suas prioridades.

Não a toa, temos alguns casos bastante representativos de sucesso nesse tipo de ação.

**Veja algumas ações de Cashback que deram muito certo!**

## Magalu

Em 2020, a varejista lançou uma campanha de Cashback para aumentar a base de usuários de sua carteira de pagamentos, o Magalu Pay. Em poucas semanas, o app registrou a incrível marca de 1 milhão de contas abertas, responsáveis, em boa parte, pelos resultados bastante expressivos da operação naquele ano: aumento de 25% nas vendas e um crescimento consolidado de 30% em sua receita.

## CASASBAHIA

Outra gigante do varejo, a Casas Bahia, com seu marketplace com mais de 34 milhões de produtos, também usa com propriedade o programa de Cashback. Em sua última campanha, uma ação bastante agressiva lançada no começo de 2022, a marca se comprometeu a devolver 50% do valor gasto pelos clientes que compraram produtos das categorias participantes e pagaram com a carteira digital da empresa. O resultado foi o aumento na recorrência de compras nas categorias cotidianas, como alimentos, bebidas e higiene pessoal na casa dos 23%.

## marisa

A maior rede de moda feminina e lingerie do Brasil também se aproveita bem da sua estrutura de Cashback, associada sempre a utilização de sua própria plataforma digital de produtos e serviços financeiros. As compras feitas dentro das lojas utilizando o cartão da marca retornam em diferentes valores de acordo com o ticket gasto, em um modelo de Cashback Progressivo, o que ajudou a aumentar as vendas em 65% em 2021.

Tanto sucesso fez surgir no calendário do varejo nacional o Dia do Cashback, celebrado em 21 de maio. Nessas 24h de promoção, as ações de Cashback costumam ser ainda mais vantajosas para o consumidor, que vê a oportunidade perfeita para realizar compras maiores, como já virou praxe em datas como Black Friday e Cyber Monday.

## O QUE ALGUNS ESPECIALISTAS COMENTAM

“O Cashback é um tipo de campanha muito forte, que dá um benefício tangível para o consumidor, gerando vantagens reais, com mais uma alternativa usada pelas empresas, e que veio para ficar”.

**Eduardo Andrade, CEO da AKM Performma.**

“Esse tipo de campanha (Cashback) não requer autorização da Secap e passou a ser adotado em grande escala e com formato de comunicação, ativação e investimentos muito parecidos com as promos autorizadas”.

**Claudia Gentile - Portal da Promo**

“O nosso portal (Portal da Promo) apontou esta tendência e o engajamento do consumidor com o Cashback, que utiliza o apelo financeiro em um momento em que qualquer tipo de ajuda é muito bem-vinda. As marcas se movimentaram rapidamente e passaram demandar suas agências para a elaboração de estratégias relacionadas com Cashback”.

**Claudia Gentile - Portal da Promo**

**COM UMA AÇÃO DE CASHBACK BEM**

**PLANEJADA E BEM IMPLANTADA,**

**VOCÊ TAMBÉM PODE TER O SEU**

**CASE DE SUCESSO**





**Como usar  
seus benefícios**  
para o seu negócio?

# MUITAS OPORTUNIDADES

## PARA O CONSUMIDOR

**E sua empresa também pode se beneficiar de uma ação de Cashback.**

Não são apenas os grandes varejistas que podem usufruir das vantagens de um bom programa de Cashback. Pequenas e médias empresas também entram no jogo, com:



Venda e promoções de produtos (potencializa a oferta de produtos além de impulsionar os de baixo giro)



Programas MGM - Member Get Member (incentiva o aumento da sua base de clientes)



Co-branding com estabelecimentos parceiros (aproxima de novas oportunidades comerciais)



Apoio a projeto socioambientais (ganho institucional e mídia espontânea)

Todas essas utilizações têm potencial de alavancar as suas ações de comunicação, vendas, marketing e relacionamento, de acordo com o perfil do seu cliente e do seu negócio.

**O negócio tem tudo para ser excelente. Mas você está achando que é caro e complicado na hora de implantar?**

**Então, prepare-se para se surpreender!**



**Fazer uma ação**  
de cashback  
é complicado?

**VOCÊ DEVE ESTAR PENSANDO:**

**“ISSO TUDO VAI DAR UM TRABALHÃO”**

E nós não vamos negar que o processo todo envolve muitos pontos de atenção.

Mas, existe uma solução acessível e simples, que pode ser contratada totalmente online, para quem quer sucesso sem ter nenhuma dor de cabeça.

- Facilidade para criar campanhas efetivas de forma rápida e eficiente;
- Retorno financeiro a curto prazo com alta fidelização;
- Opções diversas para pagar o seu cliente;
- Suporte a qualquer momento que precisar.

**A Hellocash é a plataforma completa, robusta, certificada e totalmente confiável, que oferece desde a escolha do layout ao pagamento dos participantes, tudo 100% digital e muito acessível.**

Com poucos cliques, você cria a sua ação, coloca no ar e tem tudo o que precisa para atrair consumidores e conseguir os melhores resultados com sua campanha de Cashback.

**RAPIDEZ E FACILIDADE, SEM DEPENDER DE AGÊNCIA**

**OU DESENVOLVEDORES.**

- 1 - Crie o site de sua ação com apenas alguns cliques;
- 2 - Defina a mecânica de participação;
- 3 - Ajuste os parâmetros de participação.

**Pronto! Sua campanha vai rapidinho ao ar e, suas vendas, às alturas!**

Com a Hellocash, você também tem estrutura completa para suportar seu programa de Cashback sem depender de agência ou desenvolvedores.

- Relacionamento com instituições financeiras e apps;
- Operação dos pagamentos;
- Adequação às exigências da LGPD;
- Gestão de fluxos;
- Acompanhamento dos resultados;
- Contratação de fornecedores especializados;
- Tudo 100% digital e com total segurança.

**Quer saber mais detalhes de como a Hellocash funciona e conhecer outros recursos que ela disponibiliza?**

**Acesse e saiba mais em**

**[hellocash.com.br](https://hellocash.com.br)**