

Instrumentos Eletrônicos de Pagamento

informações essenciais



2015 - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
TODOS OS DIREITOS RESERVADOS

A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei no 9.610).

Informações e contatos

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae
SGAS 605, Conjunto A - Asa Sul - 70.200-904 - Brasília-DF
0800 570 0800 – www.sebrae.com.br

Presidente do Conselho Deliberativo
Robson Andrade

Diretor-Presidente
Guilherme Afif Domingos

Diretora-Técnica
Heloisa Menezes

Diretor de Administração e Finanças
Luiz Barreto Pereira Filho

Gerente da Unidade de Acesso a Mercados e Serviços Financeiros
Alexandre Comin

Gerente da Unidade de Capacitação Empresarial e Cultura Empreendedora
Mirela Malvestiti

Coordenação Nacional
Gabriel Gil

Equipe técnica
Maria Auxiliadora
Aldalberto Luiz

Consultora Conteudista
Renata Fontes – Precisão Consultoria e Assessoria Empresarial EIRELI - ME

Editoração Eletrônica
Gabriel de Jesus Martins de Lima

Índice

4

Introdução

6

Quais são os tipos de IEP?

10

Quem é quem na indústria de cartões de pagamento?

13

Quais os benefícios decorrentes de se aceitar cartões de pagamento?

15

Os cuidados que devem ser observados

18

Como solicitar um serviço?

21

Referências Bibliográficas

Introdução



1

Essa cartilha tem como objetivo fornecer informações essenciais sobre os Instrumentos Eletrônicos de Pagamento (IEP), os quais compreendem, por exemplo, o débito direto, as transferências de crédito e os cartões de pagamento.

Daremos atenção especial aos cartões de pagamento, pois esse mercado vem crescendo continuamente ao longo dos últimos anos. Tal expansão é decorrente da mudança nos hábitos de consumo da população em geral, que busca mais praticidade, segurança e maiores prazos nas compras realizadas.

A expectativa é que, ao ler essa cartilha, o empresário possa ter clareza para definir as opções de recebimento e de pagamento que são mais vantajosas para o seu negócio, tornando a gestão do seu fluxo de caixa mais eficiente!

Quais são os tipos de IEP?



2

Diariamente, inúmeras transações de compra e venda são efetuadas no Brasil, o que pressupõe a transferência de recursos entre compradores e vendedores. Essa transferência de recursos, ou simplesmente pagamento, é realizada por intermédio de um instrumento de pagamento, que pode ser eletrônico ou não.

Aqui, a discussão contempla apenas os IEP¹ que precisam de uma infraestrutura para captura e processamento das transações, formada por agências bancárias, terminais de autoatendimento (ATM – Automated Teller Machine), terminais de captura (POS – Point of Sale), computadores pessoais, telefones, celulares, tablets etc.

Tabela 1: Alguns IEPs e suas Principais Características

IEP	Características
Débito em conta	<ul style="list-style-type: none">• Também conhecido como débito automático ou direto.• Pressupõe uma autorização prévia do pagador de um débito em sua conta corrente.• Utilizado para liquidar obrigações recorrentes, com contas de luz.
Cartão de débito	<ul style="list-style-type: none">• Emitido por instituição bancária.• Possibilita o pagamento de bens e serviços, por meio do débito na conta corrente do portador, no ato da compra.• Pode ser utilizado nos estabelecimentos credenciados.
Cartão de crédito	<ul style="list-style-type: none">• Emitido por instituição bancária.• Permite pagar pela aquisição de bens e serviços em data futura.• Possibilita saques nos caixas automáticos da rede conveniada.• Pode ser utilizado nos estabelecimentos credenciados.

Fonte: Banco Central do Brasil

Um requisito básico para a utilização dos IEP abordados anteriormente, tanto sob a ótica do recebedor quanto do comprador, é possuir conta corrente em uma instituição financeira, pois esta funciona como intermediária de tais transações.

Contudo, para que o pagamento seja efetivado, todos os IEP pressupõem a existência de (i) saldo na conta corrente do comprador ou (ii) conta garantida. A única exceção é o cartão de crédito, cujo portador acerta uma data de vencimento para pagamento da fatura.

1 Documentos de Crédito (DOC), Transferências Eletrônicas Disponíveis (TED), boletos de cobrança, débitos em conta, cartões de crédito e de débito.

Em se tratando do cartão de débito, o estabelecimento comercial recebe o valor da venda, no geral, em até dois dias úteis. Mas, se a venda for realizada por meio do cartão de crédito à vista, o valor será transferido para a conta corrente do estabelecimento comercial em, aproximadamente, 30 dias.

Deve-se ressaltar o crescimento das ofertas de novos produtos a partir da rede de telefonia móvel. É o fenômeno do mobile payment, que permite aos usuários realizar pagamentos, sacar dinheiro, transferir recursos etc. pelo celular. Essa inovação, que vem sendo difundida pelas operadoras de telefonia, dispensa a necessidade da conta corrente.

O mobile payment traz algumas vantagens para os seus usuários: (i) economiza tempo com deslocamento e filas; (ii) evita o risco de carregar dinheiro no bolso; e (iii) democratiza o acesso ao sistema financeiro.

Tabela 2: Ofertas de Mobile Payment

Solução	Características
Oi Carteira	<ul style="list-style-type: none">• Ter um chip da Oi.• Realizar carga por meio do Banco do Brasil, Banco Postal ou internet banking.
Vivo Zuum	<ul style="list-style-type: none">• Disponível para clientes de qualquer operadora.• Realizar carga por meio de bancos ou postos conveniados.
TIM Multibank	<ul style="list-style-type: none">• Ter um chip da TIM.• Realizar carga por meio de agência lotéricas.
Meu Dinheiro Claro	<ul style="list-style-type: none">• Ter um chip da Claro.• Realizar carga por meio do Banco Bradesco.

Fonte: Oi, Vivo, TIM e Tecmundo.

Até o momento, as ofertas de mobile payment são direcionadas apenas para pessoas físicas. A título de exemplo, para ter acesso ao Vivo Zuum, o usuário deverá baixar o aplicativo no celular e cadastrar as seguintes informações: nome, CPF e senha. A partir daí, é necessário “depositar” dinheiro na conta, o que poderá ser feito nos postos conveniados. Nesse momento, você poderá transferir recursos para outros usuários do Vivo Zuum ou pagar contas de consumo. Porém, se desejar fazer alguma compra no débito, você deverá solicitar um cartão junto à operadora, que cobrará uma tarifa referente à emissão.

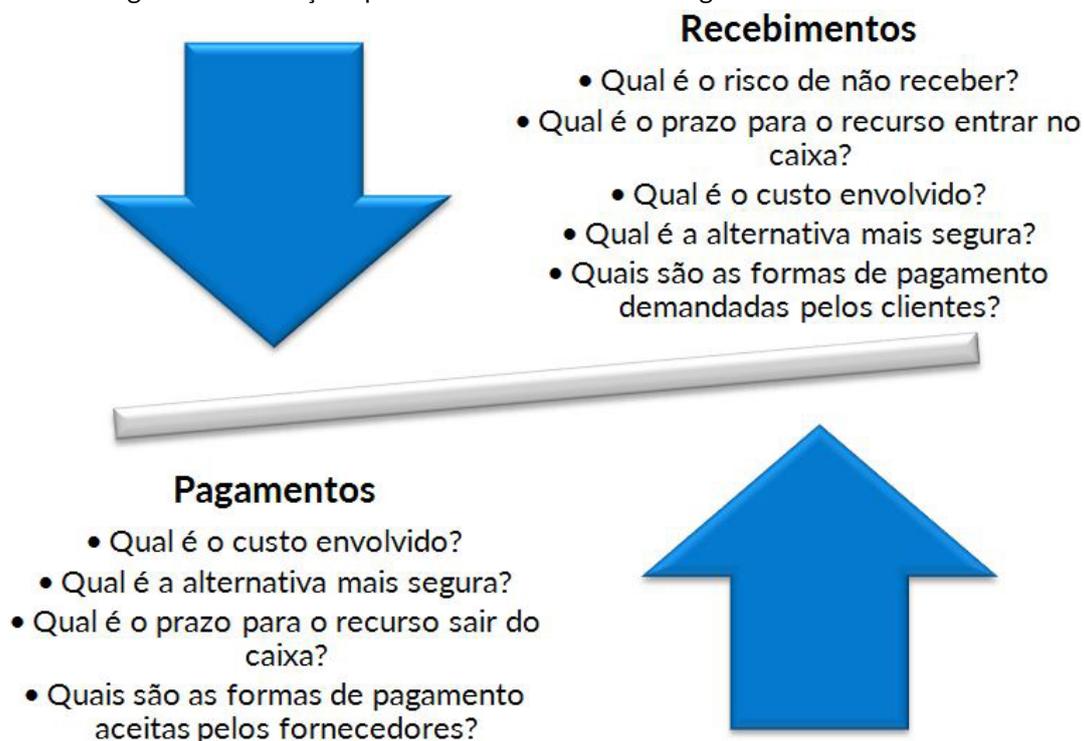
Além do mobile payment, empresas como Cielo, Pagseguro e iZettle desenvolveram soluções que transformam dispositivos móveis em leitores de cartões, com o objetivo de atender setores à margem da indústria de cartões, além de empreendedores individuais, profissionais liberais e autônomos, que são o seu próprio negócio. A título de exemplo, um eletricitista pode receber pelo serviço prestado por intermédio do seu celular. Basta adquirir um leitor de cartão e conectá-lo ao aparelho.

É fundamental que o empresário avalie as formas de pagamento oferecidas aos clientes, pois algumas delas resultam em custos adicionais. Da mesma forma, é necessário analisar como pagar seus fornecedores.

Por exemplo, se a sua empresa aceitar que o cliente pague por meio de DOC, é ele quem irá incorrer na tarifa incidente sobre a transferência bancária. Mas, ao pagar o seu fornecedor por DOC, a sua empresa será a responsável por arcar com o pagamento da tarifa correspondente.

Perceba que a mesma solução gera custos diferentes para a sua empresa, se estiver considerando o pagamento de fornecedores ou o recebimento de clientes. Portanto, especialmente no que se refere às formas de recebimento, saiba que o IEP adotado poderá reduzir o seu lucro.

Figura 1: Orientações para Definir as Formas de Pagamento e Recebimento



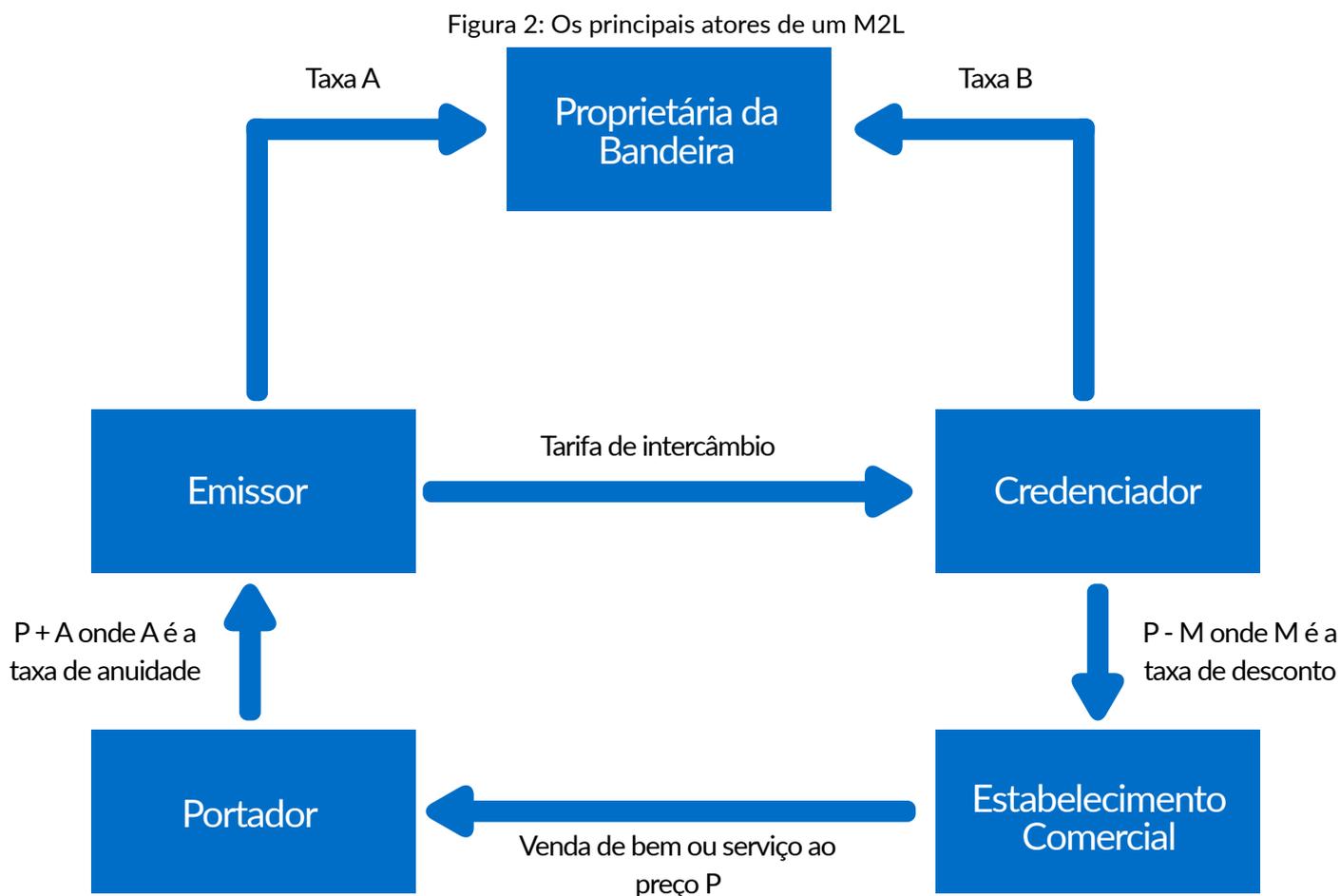
Fonte: Elaboração própria.

Quem é quem na indústria de cartões de pagamento?

3

Apesar do pouco interesse dos empresários, a falta de conhecimento sobre o funcionamento da indústria de cartões de pagamento pode ocasionar equívocos que resultam na perda de tempo e no desperdício de oportunidades.

A Figura 2 apresenta os principais atores dessa indústria, comumente denominado de Mercado de Dois-Lados (M2L)¹.



De forma simplificada, a seguir estão destacadas as responsabilidades de cada ator, bem como as remunerações envolvidas no M2L:

1. **Bandeira**²: empresa que, por deter a marca do cartão, define as regras de funcionamento da plataforma, além de realizar os investimentos em propaganda e publicidade. No Brasil, os cartões de crédito e débito estão principalmente vinculados às bandeiras Visa e Mastercard.

1 No M2L, é necessário atender simultaneamente dois clientes distintos: os portadores dos cartões e os estabelecimentos comerciais.

2 Também conhecida por Arranjo de Pagamento.

2. **Emissor:** geralmente, os bancos desempenham esse papel, que contempla emitir o cartão, identificar e autorizar o usuário, definir limites de crédito, estabelecer encargos financeiros, cobrar a fatura e estipular programas de benefícios.

3. **Credenciadora:** empresa responsável por afiliar os estabelecimentos comerciais. Suas principais atividades consistem na captura, transmissão, processamento e liquidação financeira das transações realizadas com cartões. Além disso, são elas que alugam os terminais de captura para os lojistas, popularmente chamados de “maquininhas”, e adiantam os recebíveis, quando solicitado. No Brasil, Cielo e Rede são as credenciadoras de maior expressão.

4. **Estabelecimento comercial:** qualquer empresa, microempreendedor individual ou profissional autônomo que aceita cartões de pagamento nas vendas que realiza ou nos serviços que presta.

5. **Portador:** qualquer pessoa física ou jurídica que possui cartão e assume a obrigação do pagamento das faturas.

6. **Tarifa de intercâmbio:** percentual sobre o valor da transação que é retido pelo emissor ao transferir o crédito para a credenciadora.

7. **Taxa de anuidade:** valor cobrado anualmente pelo emissor do cartão ao portador, pela disponibilização da rede de estabelecimentos credenciados para pagamentos de bens e serviços.

8. **Taxa de desconto:** percentual sobre valor da transação que é descontado do estabelecimento comercial pela credenciadora no ato da transferência de crédito. Esse percentual varia de acordo com o setor de atuação, o volume mensal de faturamento, a quantidade de transações, dentre outros. Cabe ao estabelecimento comercial negociar a taxa de desconto junto à credenciadora.

9. **Terminal de captura:** dispositivo eletrônico por onde a empresa pode fazer vendas com cartões de pagamento. Os terminais podem ser com ou sem fio, sendo que os dispositivos sem fio são indicados para os negócios que precisam de mobilidade, a exemplo dos deliveries. Atualmente, as credenciadoras operam com diferentes modelos de negócio: (i) o lojista paga mensalmente uma taxa, a fim de garantir o funcionamento do dispositivo, recebendo ainda suporte técnico, atualização de software, bobinas para impressão e material de sinalização; ou (ii) o lojista compra o seu próprio dispositivo.

Na indústria de cartões de pagamento, é principalmente a taxa de desconto que remunera as bandeiras, as credenciadoras e os emissores. Portanto, é o estabelecimento comercial que arca com os custos do funcionamento desse mercado.

Quais os benefícios decorrentes de se aceitar cartões de pagamento?

4

Aceitar cartões de pagamento traz diversos benefícios aos estabelecimentos comerciais:

Incremento nas vendas: a oferta de crédito pré-aprovado é um estímulo às compras, pois o portador não limita a sua compra pelo dinheiro que traz na carteira ou no celular. Inclusive, pesquisa recente, realizada pelo Instituto Datafolha, aponta que um número significativo dos estabelecimentos comerciais considera que o uso do cartão ocasiona um aumento nas vendas.

Garantia no recebimento: para os pequenos negócios, o ponto mais forte dos cartões de crédito e débito é o pagamento garantido, já que o empresário consegue realizar uma venda a prazo, geralmente de 30 dias, sem incorrer no risco de inadimplência. E na venda à vista, o lojista evita o recebimento de cheques sem fundos ou notas falsas. Além disso, ao vender as mercadorias de forma parcelada, o lojista tem a segurança de que irá receber o recurso da credenciadora nas datas acertadas, o que lhe permite trabalhar com uma estrutura mais enxuta por não ter que cobrar maus pagadores.

Mais segurança: o estabelecimento comercial tende a ficar menos exposto a roubos, por trabalhar com pouco dinheiro em caixa.

Mais comodidade: ao oferecer essa forma de pagamento aos clientes, o lojista evita seu deslocamento até uma agência bancária ou ATM para efetuar depósitos em dinheiro ou cheque.

Praticidade: como indica o Instituto Datafolha, o lojista não precisa se preocupar com troco ou gastar tempo conferindo o preenchimento de cheques.

Crédito disponível: todas as vendas realizadas por meio do cartão de crédito, as quais deverão ser depositadas pela credenciadora em 30 dias ou de acordo com o parcelamento efetuado pelo comprador, podem ser antecipadas mediante o pagamento de uma taxa de juros. Essa opção traz uma tranquilidade adicional para o estabelecimento comercial, que poderá recorrer à antecipação de recebíveis, caso perceba um déficit de caixa. Todavia, antes de buscar essa alternativa, o lojista deve procurar entender o motivo pelo qual ocorreu a quebra de caixa, pois o custo da antecipação de recebíveis é elevado. E, possivelmente, existem alternativas mais em conta!

*Os cuidados que devem ser
observados*

5

Da mesma forma que existem benefícios provenientes de se aceitar cartões de pagamento, há inúmeros desafios. Vamos a eles!

A taxa de desconto incide sobre todas as transações: se esforce para obter uma negociação favorável no que diz respeito à taxa de desconto. Como essa taxa incide sobre qualquer transação que for realizada, é essencial solicitar propostas junto ao maior número possível de credenciadoras. Afinal, negociar uma taxa menor significa lucro maior.

Os terminais de captura representam um custo adicional: o terminal de captura, juntamente com a taxa de desconto, é o principal custo que o seu negócio terá para aceitar cartões de pagamento. Portanto, veja se é mais vantajoso comprar o terminal ao invés de pagar uma mensalidade. Além disso, verifique qual é o dispositivo que irá lhe proporcionar mais benefícios. Se o seu negócio precisar de mobilidade, como no caso de um restaurante, escolha um terminal sem fio.

O prazo de recebimento é longo: nas vendas à vista, realizadas por meio do cartão de crédito, o lojista irá receber o recurso em, aproximadamente, 30 dias, o que gera uma necessidade maior de capital de giro para o estabelecimento comercial. Essa situação torna-se ainda pior, quando o lojista faz a venda parcelada.

O custo do parcelamento recai sobre o lojista: como a legislação não permite a diferenciação de preço a depender da forma de pagamento, é o lojista que arca com o custo do parcelamento nas vendas efetuadas por cartão de crédito.

A taxa de antecipação de recebíveis ainda é elevada: como as vendas por meio de cartões de crédito têm um prazo de recebimento mais longo, o lojista poderá se ver sem capital de giro para pagar fornecedores ou funcionários. Nesse caso, as credenciadoras podem antecipar o valor dos créditos futuros, cobrando uma taxa de juros, que pode representar um percentual significativo da venda. Geralmente, essa taxa supera a de outras operações de crédito.

As fraudes com cartões roubados ou clonados podem gerar prejuízos para o lojista: para se prevenir delas, no ato da venda, o lojista deve solicitar um documento de identificação ao portador do cartão. Assim, ele garante que a transação está sendo realizada pelo dono do cartão e não por terceiros. Esteja atento ao visual do cartão, a fim de perceber se o mesmo sofreu algum tipo de adulteração e, caso a transação seja manual, solicite o código de autorização para a credenciadora.

As transações podem ser canceladas pela credenciadora: para evitar o cancelamento das transações (chargebacks), o empresário deve se certificar de que a compra está sendo realizada pelo titular do cartão e obedecer às regulamentações previstas no contrato de credenciamento. Lembre-se de que as credenciadoras não garantem as transações realizadas por meio da internet.

Figura 3: Vantagens x Desvantagens



Fonte: Elaboração própria

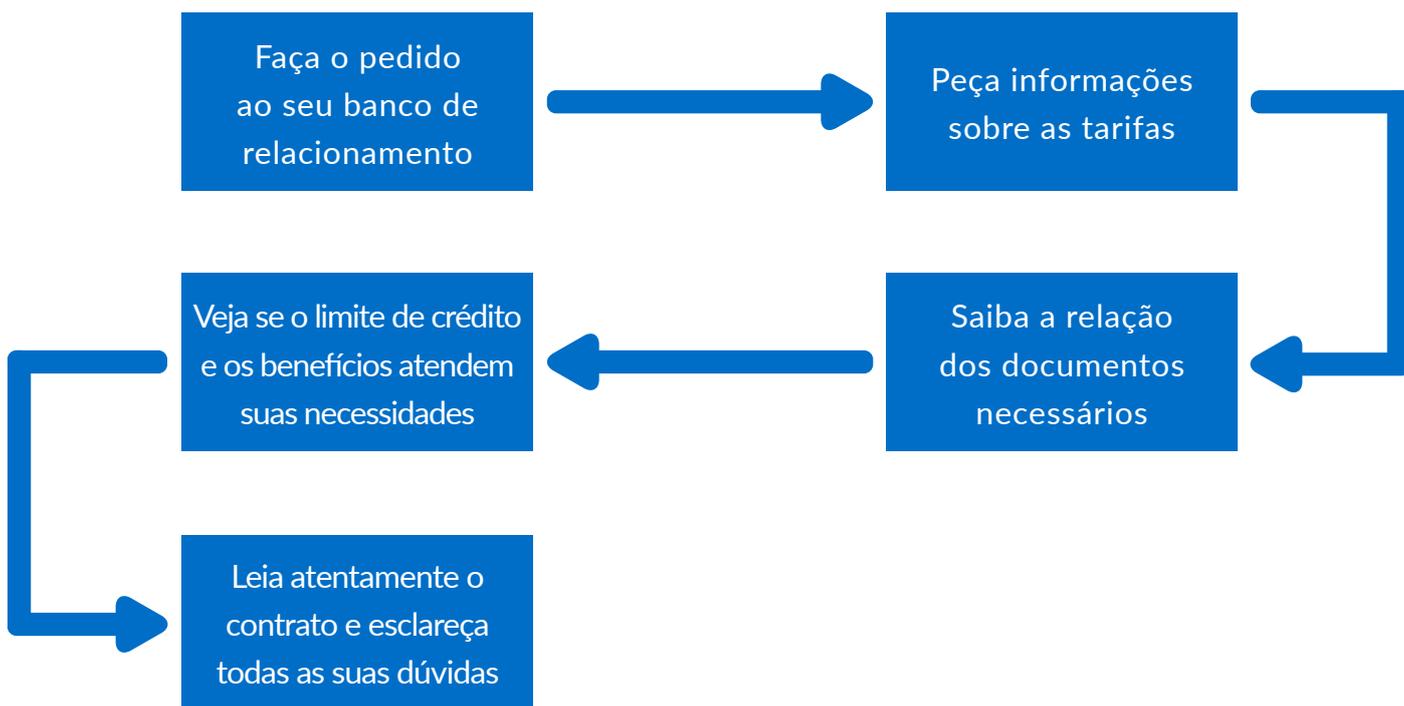
Como solicitar um serviço?

6

Inicialmente, uma empresa que decide trabalhar com cartões de pagamento deve definir se irá (i) usar cartões para pagar custos e despesas e/ou (ii) aceitar cartões nas vendas que realizar. As duas alternativas podem ser escolhidas simultaneamente.

No primeiro caso, o empresário deve recorrer ao seu banco de relacionamento, e solicitar o cartão ao gerente da sua conta corrente. Lembre-se, contudo, de verificar os valores das tarifas¹ cobradas pelo uso do cartão de crédito, bem como avaliar se o limite de crédito liberado pelo seu banco atende a sua necessidade. Afinal, toda despesa deve contribuir para a geração de receita!

Figura 5: Solicitando um Cartão de Crédito



Fonte: Abecs.

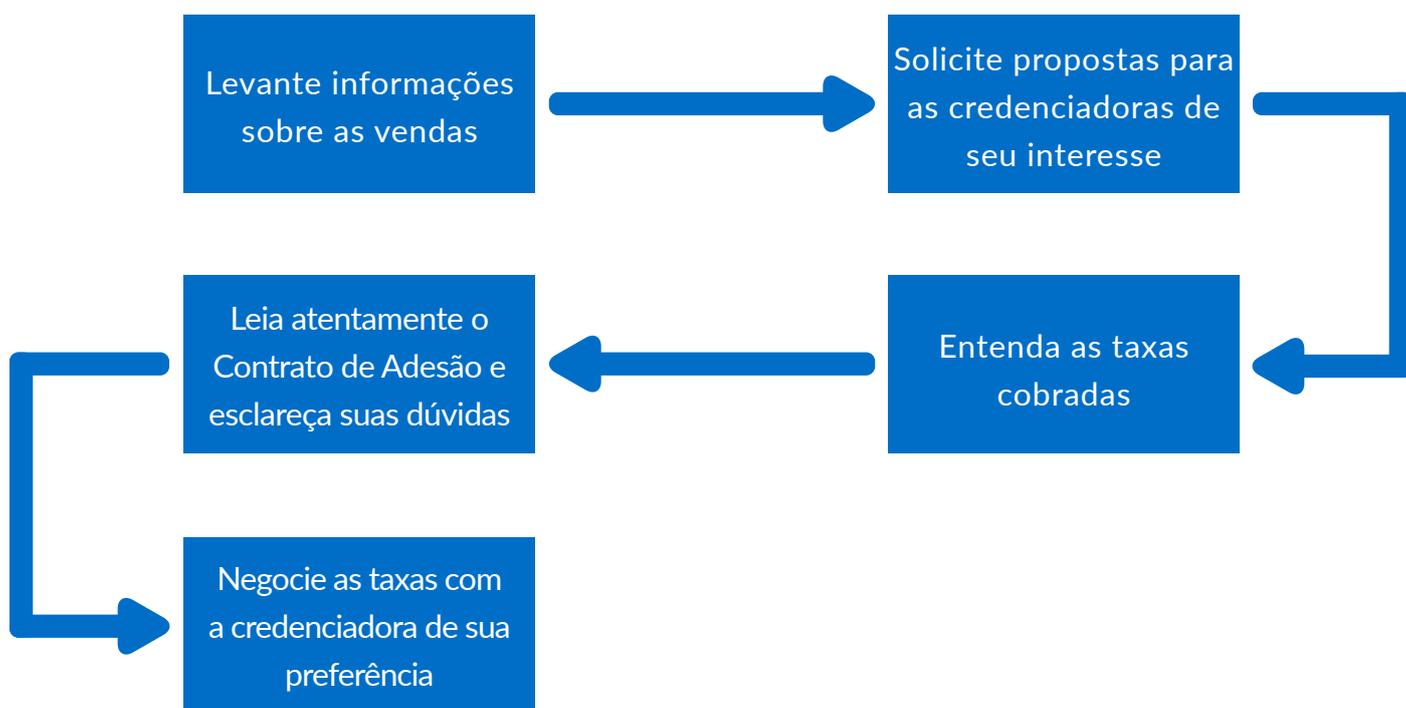
Por outro lado, ao optar por aceitar cartões de crédito e débito em seu estabelecimento, é imprescindível promover o seu credenciamento. Antes de mais nada, levante algumas informações sobre o seu negócio: faturamento mensal, quantidade de transações, valor médio de venda, quantidade de pontos de venda, número estimado de terminais de captura, entre outras. Essas informações são essenciais para o processo de negociação da taxa de desconto junto à credenciadora.

1 As tarifas obrigatórias compreendem anuidade, segunda via do cartão com a função crédito, canais de atendimento para retirada em espécie, pagamento de contas utilizando a função crédito e avaliação emergencial de crédito.

Em seguida, solicite propostas para o maior número possível de credenciadoras. Contudo, leve em consideração os seguintes aspectos: quantidade de cartões emitidos que estão ativos, bandeiras capturadas, taxa de adesão, aluguel do terminal de captura, taxa de desconto², taxa de antecipação de recebíveis.

Tendo recebido as propostas, faça uma avaliação cautelosa. E, principalmente, negocie a taxa de desconto, que incide diretamente sobre o valor da transação.

Figura 6: Credenciando um Estabelecimento



Fonte: Abecs.

Por fim, é essencial que a empresa tenha conta corrente em uma instituição financeira, pois é por meio desta que as credenciadoras irão efetuar as transferências de crédito correspondentes às vendas realizadas. Isso quer dizer que a adesão de um estabelecimento junto a qualquer credenciadora só estará completa quando for informado o seu domicílio bancário: banco, agência e conta corrente.

Como você acabou de observar, aceitar cartões de pagamento traz inúmeros benefícios ao negócio. Porém, juntamente com eles, surgem novos custos. Em função disso, é necessário avaliar as opções disponíveis com cautela, a fim de tomar a decisão mais apropriada para a sua empresa.

Aproveite as dicas dessa cartilha para fazer a melhor escolha e, mesmo que o seu estabelecimento já aceite cartões de pagamento, não deixe de verificar a possibilidade de reduzir os custos correspondentes.

2 Também conhecida por taxa de administração.

Referências Bibliográficas



7

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE CARTÕES DE CRÉDITO E SERVIÇOS. Perguntas frequentes. Disponível em: <<http://www.abecs.org.br/estabelecimentos-dicas>>. Acesso em: 10 set. 2015.

BANCO CENTRAL DO BRASIL et al. Relatório sobre a indústria de cartões de pagamento. 1. ed. Brasília, 2010.

_____. Diagnóstico do sistema de pagamentos de varejo do Brasil. 1. Ed. Brasília, Maio/2005.

INSTITUTO DE PESQUISAS DATAFOLHA. Mercado de meios eletrônicos de pagamento. Disponível em: <<http://www.abecs.org.br/app/webroot/files/media/7/f/3/ae6edc42801f4f45197058bb40f8a.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2015.

MORENO, E. Meios eletrônicos de pagamento: manual de consulta. Brasília: Sebrae, 2012. 36 p.

OI. O que é Oi Carteira? Disponível em: <<http://oi.com.br/oi/oi-para-voce/oi-para-comprar/oi-carteira>>. Acesso em: 07 out. 2015.

TECMUNDO. Meu Dinheiro Claro: o novo sistema de transações financeiras por celular. Disponível em: <<http://www.tecmundo.com.br/dinheiro/49691--meu-dinheiro-claro-o-novo-sistema-de-transacoes-financeiras-por-celular.htm>>. Acesso em: 07 out. 2015.

TIM. TIM Multibank. Disponível em: <<http://www.tim.com.br/sp/para-voce/servicos-tim/servicos-financeiros/multibank/multibank>>. Acesso em: 07 out. 2015.

ZUUM. Como funciona? Disponível em: <<http://www.zuum.com.br/como-funciona>>. Acesso em: 07 out. 2015.