Guia de Meios Eletrônicos
DE PAGAMENTO
Mantenha suas vendas com segurança

SEBRAE

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia

MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

Os principais meios de pagamento oferecidos pelo mercado são os seguintes:

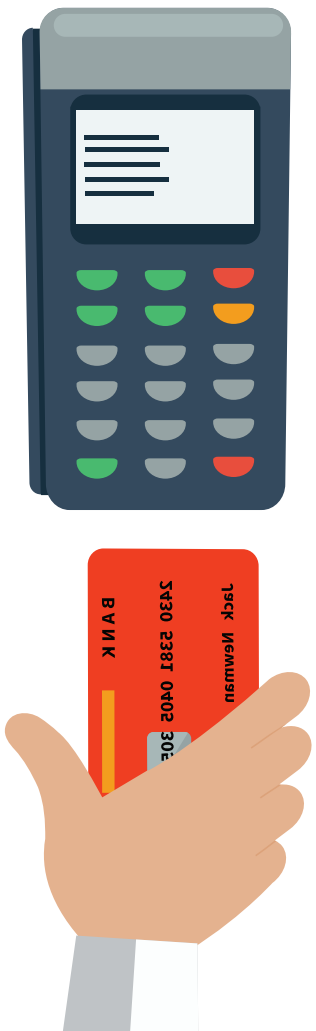
Meios Eletrônicos	• Cartão de Débito • Cartão de Crédito
Meios Não Eletrônicos	• Dinheiro • Cheque • Débito Automático • Fatura/Boleto • Carnê • Vale Benefício

Meios eletrônicos de pagamento são os instrumentos utilizados para liquidação financeira de uma operação realizada entre as partes de um negócio, que requeiram a existência de canais de distribuição e infraestrutura para a captura e o processamento das transações.

Pontos fortes	Pontos fracos
Pagamento garantido, evita inadimplência	Taxa elevada
Segurança do estabelecimento	O aluguel do equipamento é alto
Aumento das vendas	Demora em receber da credenciadora
Praticidade, não precisa dar troco	Problemas com equipamento
Agilidade no pagamento nos caixas	
Recebimento rápido, imediato	
Melhora o gerenciamento do fluxo de caixa	

Pesquisas revelam que o incremento das vendas está entre 25% a 40% ao disponibilizar o pagamento através de cartões.

Portanto, compreenda a diferença entre cartão de crédito e de débito e os tipos de cartões existentes no mercado, além do valor do serviço e os motivos para aceitá-los. São pontos que precisam ser analisados pelo empresário para proporcionar ao cliente maior conforto e ao negócio maior rentabilidade.



Cartão de Crédito	O recebimento da venda se dá em 30 dias (à vista) e nos demais períodos (60, 90, 120 dias etc.) para as vendas parceladas.
Cartão de Débito	Débito automático do valor da compra na conta do titular do cartão. O valor é creditado na conta do estabelecimento no dia seguinte.

MEIOS DE PAGAMENTO ELETRÔNICOS

Cartão de Loja (Private Label)	É emitido por um estabelecimento comercial para uso exclusivamente nas lojas que o aceitam.
Cartão de Loja Híbrido (Private Label Híbrido)	É emitido por um estabelecimento comercial, com bandeira, cujo uso vai além da loja que o emitiu. Pode ser usado em toda a rede credenciada à bandeira.
Cartão Empresarial	É destinado às atividades da empresa, como aquisição de insumos, pagamento de fornecedores, entre outros.

COMO FUNCIONA O MERCADO E QUEM FAZ O QUÊ:

BANDEIRA

- Quem licencia a marca para o emissor e para o credenciador, e coordena o sistema de aprovação, compensação e liquidação dos créditos.
- Exemplos de bandeiras: Visa, Mastercard, Diners Club, American Express, Hipercard, Elo, Sorocred, Sicred.

EMISSOR

- Banco ou instituição não bancária que fornece o cartão de crédito e/ou débito para o cliente (titular do cartão).
- É quem se relaciona com o titular do cartão e estabelece limites de crédito.

CREDENCIADOR (ADQUIRENTE)	• Faz a filiação dos estabelecimentos comerciais e é responsável pelo fornecimento e manutenção dos equipamentos de captura, transmissão dos dados das transações eletrônicas e créditos em conta corrente do estabelecimento comercial.
TITULAR DO CARTÃO	• Pessoa física ou jurídica que faz uso do cartão.
ESTABELECIMENTO CREDENCIADO	• Aceita o sistema de cartões e respectivas bandeiras.

AO SELECIONAR AS CREDENCIADORAS PARA SUA EMPRESA, DEVEM SER OBSERVADOS OS SEGUINTES CRITÉRIOS:

1. CUSTOS (qual o valor fixo e variável que desembolsará por mês para usufruir desse serviço)

- Taxa de desconto – percentual cobrado em cada venda realizada com cartão. Essa taxa varia de operadora para operadora;
- Aluguel do POS – valor fixo pago pelo aluguel da maquineta;
- Taxa de antecipação de recebíveis – havendo necessidade de antecipar os valores.

2. SERVIÇO

- Outros tipos de pagamento (recarga, carnê, voucher);
- Prevenção à fraude;
- E-commerce.

3. ATENDIMENTO

• Canais de atendimento (online, chat, gerente, call center);
• Prazos para cumprir o que está oferecendo, a exemplo de troca de POS.

No processo de negociação atente para os seguintes itens:

Tenha certeza do que você quer

• Bandeiras que precisa aceitar;
•Quanto está disposto a pagar (aluguel e taxa de administração).

Saiba qual é a sua necessidade operacional

•Quantidade de máquinas de captura – com ou sem fio;
•Serviços adicionais na “maquineta”;
•Integração com o seu sistema de automação comercial (PDV).

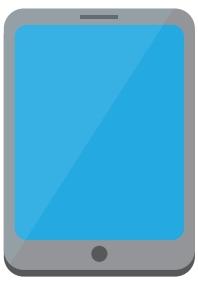
Tenha em mãos as informações sobre:

- Valor mensal das vendas;
- Quantidade mensal das vendas;
- Valor médio de cada venda.

Em alguns casos, o volume de vendas que poderá ser realizado através de cartão não compensa o custo com a aquisição da maquineta. Então, podem ser pensadas outras formas que as operadoras oferecem, como celular e internet.

FORMAS DE EFETUAR AS VENDAS

TIPO	O QUE É	PARA QUEM É INDICADO
	POS (Point of Sale): terminal eletrônico fixo conectado a uma linha telefônica, geralmente instalado em balcões e caixas.	Comércio em geral, supermercados, mercadinhos, qualquer atividade mercantil.
	POO (Pos Wireless Outdoor): terminal móvel sem fio, com as mesmas funções do POS, porém com a vantagem da mobilidade.	Bares, restaurantes, táxis, deliveries, vendedor de porta em porta, ou qualquer venda realizada fora do ponto comercial.

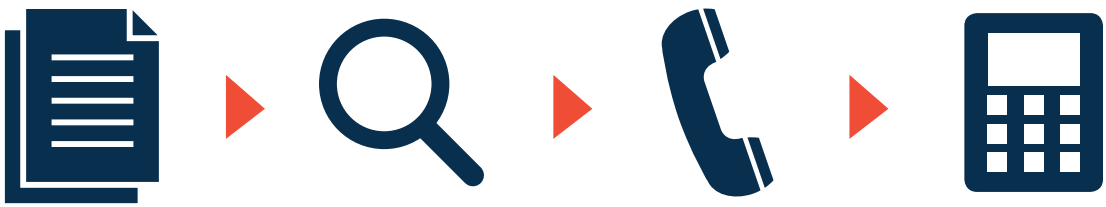
	PDV (Ponto de Vendas): integra as vendas, facilita o processo de emissão de notas e cupons fiscais, check-outs ou expedição.	Todos os tipos de empresas mercantis.
	CELULAR: O smartphone se transforma em uma máquina de pagamentos, através de aplicativos oferecidos pelas credenciadoras.	Pequenos comerciantes e prestadores de serviços, Empreendedores Individuais.
	INTERNET: Com instalação de programa específico, as vendas podem ser realizadas no computador, tablet, notebook ou celular.	Comércio e serviços que utilizem E-commerce.

PASSO A PASSO PARA REALIZAR VENDAS COM CARTÃO DE CRÉDITO

Credenciamento:

O lojista preenche a proposta no site da credenciadora. Negocia taxas e serviços, e, após análise e aprovação, faz o seu credenciamento e encaminha os equipamentos e orientações necessárias.

- American Express: *www.americanexpress.com.br*
- Cielo: *www.cielo.com.br*
- Getnet: *www.getnet.com.br*
- Redecard: *www.userede.com.br*



Lojista envia proposta comercial de credenciamento a um banco. Envia os documentos da empresa/sócios.

Análise do credenciamento. Aplicação da política de crédito.

Confirmação dos dados comerciais.

Credenciamento. Encaminha o POS para o estabelecimento.

Operacionalização:

Quando o cliente realiza as compras no seu estabelecimento, ocorre uma engenharia de comunicação eletrônica muito rápida. Em questão de segundos a transação é efetuada. Porém, entenda como tudo acontece:

Cuidados que devem ser observados ao aceitar cartões:

1. Evite aceitar cartões sem chip;
2. Caso seja inevitável, sempre cheque a identidade do portador;
3. Suspeite de cartões sem banco e bandeira conhecidos sendo apresentados para pagamento;

4. Para transação com cartão roubado, caso ocorra com a digitação da senha, não há ônus sobre o lojista;

5. Maior cuidado nas vendas E-commerce:

- Ambiente mais sujeito a fraudes, visto que nem o cartão e nem o portador estão presentes;
- O risco é do lojista;
- Importante analisar a transação após a autorização antes da captura;
- Importante cadastrar clientes, seus dados e conhecer seus comportamentos;
- Importante ter ferramentas de prevenção à fraude para analisar a transação antes da captura.

Central de Atendimento das Credenciadoras

American Express	4004-2639 - Capitais e regiões metropolitanas 0800 726 2639 - Demais localidades *www.americanexpress.com.br*
Cielo	4002-5472 - Capitais e regiões metropolitanas 0800 570 8472 - Demais localidades *www.cielo.com.br*
Elavon	4020-2525 - Capitais e regiões metropolitanas 0800 025 2525 - Demais localidades *www.elavon.com.br*

Getnet	4002-4000 / 4003-4000 - Capitais e regiões metropolitanas 0800 648 8000 - Demais localidades www.getnet.com.br
Rede	*4001-4433 - Capitais e regiões metropolitanas* *0800 728 4433 - Demais localidades* *www.userede.com.br*

Fontes Pesquisadas:

http://www.abecs.org.br/estabelecimentos-seguranca-da-informacao

https://www.cielo.com.br/solucoes-de-pagamentos/solucoes-na-maquina-cielo/index.html

https://www.userede.com.br/autocredenciamentomaquininhas/Paginas/index.html

http://profelisson.com.br/2013/09/02/cartao-de-credito-como-funciona/

http://pt.slideshare.net/DigiTalks/curso-de-meios-de-pagamento

www.ba.sebrae.com.br **0800 570 0800**

SebraeBahia

SEBRAE

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia