FINANÇAS

GUIA PRÁTICO PARA ESCOLHER E USAR OS MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

SEBRAE

© 2018. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – Sebrae/BA
Todos os direitos reservados. A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

INFORMAÇÕES E CONTATO
Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas da Bahia – SEBRAE/BA
Unidade de Gestão do Portfólio – UGEP
Rua Horácio César, 64 – Bairro Dois de Julho
CEP: 40.060-350 – Salvador / BA
Tel.: (71) 3320-4436

Presidente do Conselho Deliberativo Estadual
Antônio Ricardo Alvarez Alban

Diretor Superintendente
Jorge Khoury

Diretor Técnico
Franklin Santana Santos

Diretor Administrativo e Financeiro
José Cabral Ferreira

Unidade de Gestão do Portfólio (UGEP)
Gerente
Norma Lúcia Oliveira da Silva

Gerente Adjunto
Leandro de Oliveira Barreto

Analista
Viviane Canna Brasil Sousa Cedraz

Analista
André Gustavo de Araújo Barbosa

Projeto Gráfico, editoração e revisão ortográfica
Yayá Comunicação Integrada

SUMÁRIO

O que são meios eletrônicos de pagamento? 4

Como os meios eletrônicos substituem o dinheiro vivo 6

Principais vantagens de utilizar os meios eletrônicos para pagamentos 7

Exemplos de meios de pagamentos eletrônicos mais usados 9

Modelos de contratação 15

5 dicas para escolher o meio de pagamento ideal para seu e-commerce 17

Principais cuidados que você deve ter 20

O QUE SÃO MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO?

Consideradas atualmente como as principais plataformas de quitação de despesas no dia a dia de empresários e consumidores, **os meios de pagamento eletrônico permitem que as transações financeiras sejam realizadas de maneira remota e em tempo real**.

Antes tarefa burocrática, pagar as contas se tornou atividade rápida e corriqueira com os meio digitais. Essa realidade tomou forma pelas facilidades que o sistema oferece e os números comprovam que o momento é especial, considerando que o mercado de meios de pagamento eletrônico no Brasil cresce ano após ano.

Com tantas facilidades na palma da mão, as pessoas veem cada vez menos razões para insistir em meios de pagamento físicos. Além disso, a insegurança nas ruas faz com que as pessoas evitem ter dinheiro em papel nas mãos.

Também importante para análise do cenário, a globalização e internacionalização das vendas trouxe a possibilidade das empresas não atenderem apenas as circunvizinhança, mas ter clientes até fora do país. **Enquanto isso, o consumidor não precisa estar mais preso à quitanda do seu Zé, que fica perto de sua casa; o e-commerce eliminou as barreiras geográficas.**

A compra através da internet, uma realidade que já se tornou a preferência de muitos consumidores, também só é possível graças à evolução tecnológica dos sistemas de pagamento eletrônico. Elas permitem que os dados das transações sejam capturados e processados a fim de realizar a transferência de valores.

Para ter sucesso em vendas por meio da internet, o ideal é oferecer aos seus consumidores a melhor experiência de compra possível - confiável, segura e rápida.

Quem possui um e-commerce precisa tomar cuidado com duas frentes quando se trata de fraudes: **para o público consumidor, você precisa provar que seu negócio é sério; do seu próprio lado, você precisa estar preparado para usuários que aplicam golpes ou tentam hackear o seu site, invadindo e roubando dados.**

O processo de pagamento é parte extremamente importante dentro do ciclo de vendas do e-commerce. **Você pode fazer todo o ciclo de vendas correto, ter um investimento significativo para atrair clientes e ter usabilidade que garanta satisfação ao usuário. Mas se o seu cliente chegar ao processo de pagamento e houver algum tipo de desalinhamento, você poderá perder esse cliente - e sua confiança.** Portanto, é imprescindível escolher o meio de pagamento certo.

A segurança é uma questão central nas operações de pagamento por meio eletrônico. Existe toda uma estrutura administrativa (e legal) criada para amparar o usuário que teve problemas "no caminho" percorrido pela transação. **Essa estrutura deve ser muito bem conhecida pela empresa que dela faz uso. Por isso, é essencial que o empreendedor busque informações e se resguarde de prejuízos por não conhecer as normas e costumes do meio.**

Além do uso no e-commerce, os meios de pagamentos assumem diversos formatos, seja em caixas eletrônicos, por aplicativos em smartphones ou pelo computador.

O pequeno negócio por exemplo, precisa estar atento a essa realidade, sob pena de perder competitividade no mercado.

SEBRAE

COMO OS MEIOS ELETRÔNICOS SUBSTITUEM O DINHEIRO VIVO

Disponibilizar meios eletrônicos de pagamento é essencial para a competitividade de qualquer negócio hoje. **Do comércio varejista à prestação de serviços, as empresas precisam oferecer essa opção sob o risco de perder vendas e contratos.**

Os meios de pagamento eletrônicos possibilitam transações financeiras, que geralmente são intermediadas por um banco ou em conjunto com uma bandeira de cartão de crédito, sem a troca física do dinheiro em papel. Eles servem para estimular o consumidor, seja facilitando e ampliando o prazo de pagamento, seja pela dispensa de estar com dinheiro em mãos, o que aumenta a segurança.

Com o passar dos anos, fica cada vez mais evidente que o número de pessoas que usam o dinheiro vivo para pagar suas compras ou suas contas vem reduzindo consideravelmente. Por isso, os cartões de débito e de crédito são reconhecidos por suas "funcionalidades antirroubo".

Sem a sua senha, ou os dispositivos de segurança do banco (biometria, cartão de senha, letras, respostas às perguntas cadastradas, dentre outras), existe pouca coisa que um criminoso pode fazer com o seu cartão de crédito.

Fora essa questão, há também a praticidade, e as transações tendem a ser mais rápidas e menos complicadas com a utilização dos cartões de débito ou crédito. **Isso elimina as chances que você tem de perder dinheiro com qualquer outra eventualidade, seja por perda efetiva, ou por dano às cédulas.**

Para as empresas, os pagamentos via cartão de crédito ajudam a viabilizar o aumento de vendas, com segurança contra a inadimplência do cliente e com controle financeiro e de gestão das receitas.

PRINCIPAIS VANTAGENS DE UTILIZAR OS MEIOS ELETRÔNICOS PARA PAGAMENTOS

Os meios de pagamento eletrônicos surgem como alternativa que não só facilita o pagamento por parte dos consumidores, mas **também gera aumento de vendas para as pequenas empresas, impulsionando o crescimento do negócio ao facilitar a geração de receitas.**

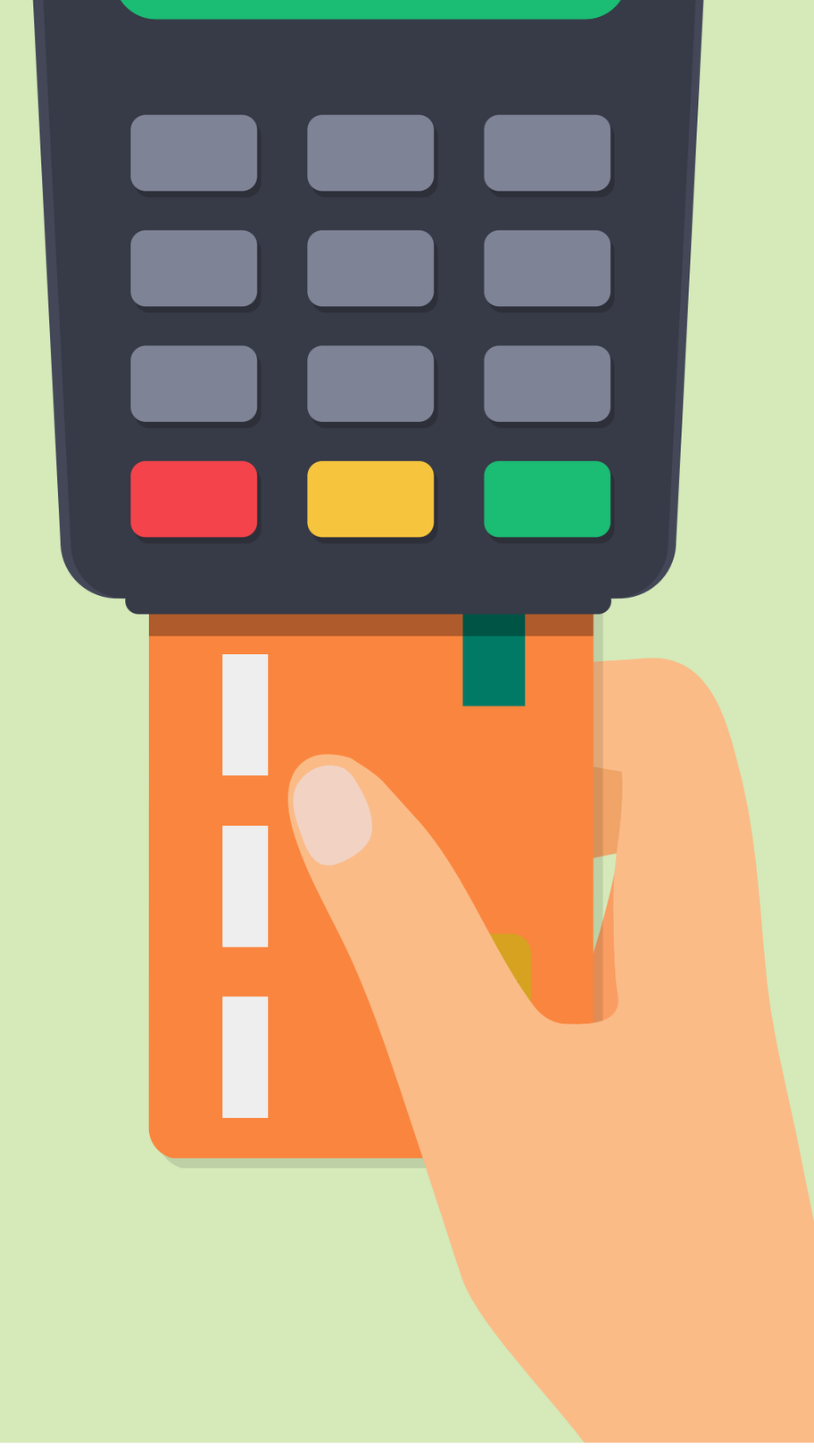
Diversos estudos sobre o perfil do consumidor atual já apontam que a preferência do comprador é usar o cartão bandeirado para realizar grandes compras ou até mesmo as menores aquisições do dia a dia, evitando perder tempo em banco, e garantindo mais segurança por não precisar circular com dinheiro vivo.

Outra facilidade é aquela representada pelos boletos de pagamento, tanto para o empreendedor quanto para o consumidor. **A quitação dos débitos pelo internet banking facilitou a vida de quem tinha de se deslocar até o banco para realizar o pagamento.**

A transferência de quantias para fornecedores também revolucionou a gestão do tempo nas pequenas empresas, sem contar o aumento da segurança institucional - não é mais necessário ter “dinheiro vivo” para realizar pagamentos de funcionários, por exemplo. Com uma transferência, isso também se resolve.

Além dessas vantagens, podemos citar:

- **Possibilidade de parcelamentos em alguns casos:** o uso de cartões possibilita pagar compras em parcelas, seja através de acordo com o lojista, ou utilizando as possibilidades de parcelamento (normalmente, envolvendo juros), das próprias administradoras dos cartões
- **Controle de vendas em plataformas eletrônicas:** como as transações são eletrônicas, administradas por uma plataforma, o lojista tem como gerenciar as vendas através das mesmas plataformas, facilitando muito o controle, melhorando o gerenciamento do fluxo do caixa
- **Segurança proporcionada pelos dispositivos bancários:** as plataformas de pagamento, assim como a rede bancária, utilizam dispositivos de segurança atualizados, que evitam roubos e fraudes. Esse é um tema em constante evolução, e cada vez mais fortalecido
- **Pagamento garantido**, evitando inadimplência
- **Aumento das vendas**
- **Praticidade**: não precisa dar troco!
- **Recebimento rápido ou imediato**, a depender do contrato estabelecido com a operadora do sistema de pagamento



EXEMPLOS DE MEIOS DE PAGAMENTOS ELETRÔNICOS MAIS USADOS

Os meios eletrônicos de pagamento não se restringem aos cartões de crédito ou débito. **O termo abrange ainda as transferências bancárias realizadas através dos sistemas DOC ou TED, além de débitos em conta corrente, boletos e pagamentos online.**

O primeiro passo para incluir essa forma de recebimento no seu negócio é pesquisar. Por isso, é importante verificar junto a diferentes instituições financeiras e credenciadoras quais são as condições oferecidas, além de analisar o perfil do seu negócio.

Conheça os principais tipos de meios eletrônicos de pagamento que podem ser utilizados no seu pequeno negócio:

Serviços de internet banking

O banco com o qual você ou sua empresa trabalha disponibiliza um sistema online onde é possível pagar faturas com ou sem código de barras. Ele funciona com um aplicativo que pode ser instalado no smartphone, tablet ou no computador.

Outros serviços que podem ser realizados são transações entre contas, aplicações, conferência de extratos e resgates. Na hora de escolher uma ferramenta de cobrança, leve em consideração as possibilidades de recebimento.

Mobile banking e payment

Utilizando um celular que contenha um aplicativo de mobile banking é possível fazer operações bancárias ou executar pagamentos. **O mobile payment é o termo utilizado para todo tipo de operação financeira que envolva um dispositivo móvel para iniciar, ativar ou confirmar um pagamento decorrente de compra e venda de mercadorias e serviços, inclusive produtos do banco em que o cliente possui conta.**

Os pagamentos com celular podem ser realizados de forma remota ou por proximidade. No pagamento remoto, o usuário pode estar em qualquer local no momento da compra e as transações são efetuadas a partir de aplicativos instalados no aparelho, que permite o envio de mensagens de texto ou a interação de voz com uma central telefônica.

Para o pagamento por proximidade, **também conhecido como contactless payment, é necessário que o usuário tenha um celular com um chip e antena Near Field Communication (NFC)**, que armazena as informações da conta do usuário e realiza a comunicação com um leitor Ponto de Venda (PDV), de propriedade do estabelecimento. Ou seja, não é necessária a presença de um vendedor.

Cartão

É uma das modalidades de pagamento mais populares, que teve um crescimento de 9% no último trimestre de 2017. O uso do cartão possui algumas vantagens, como a praticidade e prazo de pagamento. Além de movimentar maiores quantidades de dinheiro, é um meio seguro, pois dispensa o uso de dinheiro em espécie.

Sendo assim, alguns dos benefícios que você terá ao aceitar o uso de cartões em seu negócio são: **garantia do recebimento do valor total por um serviço ou produto; redução na taxa de inadimplência e maior praticidade em suas transações.**

Popularmente conhecido como “dinheiro de plástico”, os cartões de pagamento têm apresentado crescimento significativo como instrumento de liquidação financeira, especialmente nas transações comerciais.

Estão subdivididos nas seguintes categorias:

Cartão de débito

Realiza o pagamento de bens e serviços por meio do débito, no ato da compra, em conta bancária do seu portador que esteja vinculada ao cartão, exigindo assim a existência de recursos financeiros no ato da transação;

Cartão de crédito

Permite ao seu portador adquirir bens e serviços nos estabelecimentos credenciados, bem como possibilita a realização de saques nos caixas eletrônicos da rede conveniada. O portador dispõe de um limite de crédito para cobrir despesas de compras e saques em espécie, não exigindo que o seu titular disponha de recursos financeiros no ato da transação.

Para quem assina um produto ou serviço e opta por pagar à vista, o débito recorrente no cartão de crédito possui uma das maiores vantagens: esse meio de pagamento toma apenas o limite do valor da parcela, e não o total do limite do cliente.

Além disso, o pagamento no cartão de crédito é mais fácil e seguro. Já que o consumidor não precisará se preocupar em pagar todos os meses o mesmo valor (como a mensalidade de um serviço, por exemplo), uma vez que essa transação será feita de forma automática.

Dentro da modalidade Cartão, temos ainda:

Cartão private label

Cartão de crédito vinculado a um estabelecimento comercial, podendo ser utilizado somente nas lojas da rede. **Em geral, esses cartões são emitidos pelas grandes lojas de departamento e redes de supermercados;**

Co-branded

Cartão voltado ao atendimento de nichos de mercado. Agrega valor para o usuário por meio de esforços conjuntos do emissor e da organização parceira, que tem sua marca no cartão junto à marca do emissor;

E-money

Cartão com valor armazenado eletronicamente, que é debitado à medida que o seu portador o utiliza para pagamentos de compras ou serviços. **A diferença em relação aos demais cartões de pagamento é que não requer autorização online ou débito na conta bancária do consumidor no momento da transação**, além de não ter utilização específica, como no caso dos cartões pré-pagos;

Cartão pré-pago

Destinado à compra de produtos e de serviços específicos, com uma carga de crédito pré-definida. **Os cartões telefônicos, de refeição, de alimentação, de combustível, de transporte e de pedágio estão nessa categoria.** No ambiente online, você pode aceitar cartões por meio de gateway de pagamento, adquirente ou subadquirente.

Boleto

Esse é um dos meios de pagamento que ainda atende grande parte do mercado brasileiro, por ser barata para comerciantes e clientes. **Além disso, essa opção é importante para clientes que não possuem cartões de crédito.**

Ainda que o pagamento por boleto seja feito à vista, você poderá negociar prazos e descontos para quem realizar o pagamento na data prevista ou com antecedência. Boletos também são práticos, pois o cliente poderá realizar o pagamento em qualquer instituição bancária, lotéricas ou agências dos Correios.

PayPal

É uma forma de pagamento que facilita a venda e recebimento de clientes no exterior. Com isso, ao optar pela modalidade de pagamento internacional, seu cliente será encaminhado à página do Paypal para concluir a transação. Após aprovação, todo e qualquer comprovante pago por esse método será enviado no momento da compra.

Bitcoin

Termo cada vez mais recorrente nas notícias atuais, o Bitcoin é uma moeda digital que pode ser usada como meio de pagamento de uma forma completamente inovadora. Os Bitcoins são controlados por uma rede peer-to-peer sem depender de bancos centrais e já é um mercado de bilhões de dólares.

O Mercado Bitcoin é a maior startup de moedas digitais do Brasil. Bitcoins podem ser transferidos de uma pessoa para outra de forma anônima. Isso é feito por meio de endereços que podem ser criados para cada transação individual. A rede de Bitcoins, chamada Blockchain, se encarrega de registrar e executar a transação de maneira descentralizada e segura.

Por ser algo ainda muito novo, que não tem a validação de bancos e a regulamentação comum, deve-se ter muito cuidado antes de pensar em usar.

MODELOS DE CONTRATAÇÃO

Além de oferecer os melhores meios de pagamento aos seus clientes, é preciso entender qual a melhor maneira de oferecer isso, levando em consideração os seguintes fatores:

- **Maiores possibilidades de compra (cartão, boleto, PayPal e etc);**
- **Taxas de emissão de boletos;**
- **Taxas cobradas pelas operadoras de cartão;**
- **Número de bandeiras aceitas no terminal de vendas;**
- **Uso de Gateway versus adquirente;**
- **Segurança oferecida pela empresa. Neste caso, existe dois modelos que são bastante conhecidos em redes de varejo: POS e TEF:**

Point of Sale (POS)

O Point of Sale (ou Ponto de Venda) é um equipamento fornecido pelas redes adquirentes, cuja comunicação dos dados é realizada por linha discada ou rede de celular, e a própria máquina imprime o recibo. Como o POS é mono-adquirente (só funciona conectado a uma única rede adquirente), ele não captura diversas bandeiras regionais. Será preciso contratar um POS específico para cada tipo de rede.

Transferência Eletrônica de Fundos (TEF)

O TEF é um software que registra as transações e as redireciona a rede adquirente. É comum que fique instalado no computador do caixa, onde o pinpad também está conectado. Por ser fixo, esse é um dos meios de pagamento mais comum em supermercados e varejistas, devido a facilidade no controle de vendas. Essa opção também é mais econômica, pois, por ser multiadquirente, aceita uma grande variedade de cartões.

Redes Adquirentes

Redes adquirentes (Cielo, Rede, GetNet) são responsáveis pela captura, transmissão, processamento e liquidação financeira das vendas. Além disso, são elas que definem as taxas cobradas por vendas, estando presentes em todos os meios de pagamento. **Ficam encarregadas pela comunicação com as bandeiras; a distribuição de máquinas de cartão (Visa e Mastercard) e bancos emissores (Itaú, Bradesco, HSBC).** O valor de uma venda é repassado pelas adquirentes aos vendedores em até 30 dias após o momento da compra. Há, também, uma taxa cobrada por cada transação processada.

Subadquirente

Subadquirentes (PayPal, Moip, Mercado Pago) são instituições que realizam a intermediação de transações entre adquirentes, lojistas e clientes. Para isso, eles possuem parcerias com as adquirentes para garantir uma gama maior de opções aos usuários na hora de realizar suas compras. **Além da fácil integração, o custo de adesão costuma ser baixo, o que possibilita a implementação em empresas de pequeno e médio porte.** Esse serviço é voltado para a segurança dos dados, com proteção contra fraude.

Gateway de pagamento

O gateway é responsável por efetivar uma compra, ou seja, processar um pagamento no momento do checkout. Isso facilita a integração de lojas com diversos meios de pagamento e permite transmitir as informações coletadas via API aos lojistas. Além disso, o gateway também realiza transações feitas por: cartão de crédito, débito em conta corrente, boleto e também com as subadquirentes. Esse modelo requer a contratação de serviços antifraude e conciliador de recebíveis. Se você pretende aceitar diferentes tipos de bandeiras, será preciso contratar vários adquirentes.

5 DICAS PARA ESCOLHER O MEIO DE PAGAMENTO IDEAL PARA SEU E-COMMERCE

Cuidado com as taxas atrativas

Muitos empreendedores definem qual meio de pagamento vai operar em seu negócio avaliando as taxas. Não que este não seja um aspecto importante, mas essa não é a forma correta de definir o meio de pagamento ideal. Em outras palavras: não escolha o meio de pagamento com base na menor tarifa. O meio de pagamento ideal para sua loja deve ser escolhido com base no perfil de sua loja virtual, seu faturamento, sua experiência e tempo no mercado, até seu tipo de produto e logística.

Entenda seu perfil

Antes de escolher o meio de pagamento da sua operação, é necessário entender sua estrutura e o nível de maturidade do seu e-commerce. Por exemplo, se está iniciando as vendas, é interessante escolher não um meio de pagamento, mas uma solução que englobe todos os serviços relacionados à transação, e focar na aquisição de clientes. Por outro lado, se a sua operação é muito grande e experiente, a escolha ideal é uma solução que converta e que tenha um nível de tarifa baixo, visto que você já tem a expertise do seu negócio

Atendimento

Como o meio de pagamento lida com seu dinheiro, é muito importante que você tenha voz dentro dele, ou seja, sempre que for preciso tirar dúvidas, você seja ouvido. É fundamental que alguém lá dentro entenda suas demandas e dificuldades, pois, caso contrário, isso criará uma série de dificuldades no meio do processo de vendas do seu e-commerce o que causará prejuízos indiretos. Portanto, escolha um meio de pagamento com um canal de comunicação muito bom e acessível. Grandes empresas do ramo costumam vender plataformas prontas, com um suporte robotizado e com respostas pré-prontas; na hora de um problema em seu negócio, isso pode ser uma grande dor de cabeça.

Atente-se à integração com a plataforma

Outro ponto muito importante na hora de escolher um meio de pagamento para seu e-commerce é ter uma visão bastante clara da integração do meio de pagamento com a plataforma da sua loja virtual. Há uma série de necessidade de vendas, e com a integração perfeita com uma amplitude grande de possibilidades, a tendência da margem de lucro do seu negócio é aumentar.

Entenda a estrutura do meio de pagamento

Esse aspecto é fundamental. Você precisa de um meio de pagamento transparente, o qual tenha um nível de conversão alto, adequado ao tipo de produto vendido por você e ao seu segmento. Com essas características, a tendência é que o meio de pagamento lhe sirva bem.

O processo de pagamento é parte extremamente importante dentro do ciclo de vendas do e-commerce. Entenda: você pode fazer todo o ciclo de vendas correto, ter um investimento bacana para atrair clientes, ter uma usabilidade a qual garanta satisfação ao usuário, mas se chegar ao processo de pagamento e houver algum tipo de desalinhamento, você perderá esse cliente e seu nível de conversão cairá.

PRINCIPAIS CUIDADOS QUE VOCÊ DEVE TER

- As transações realizadas através de pagamento eletrônico são seguras e fáceis, apesar de demandarem alguns cuidados.
- Apesar das facilidades e das vantagens, saiba que nem tudo são flores. Existem sim alguns pontos que necessitam de atenção a partir do momento em que passa a aceitar os meios de pagamento eletrônico.
- O primeiro deles é que os pagamentos através do cartão de crédito podem demorar um pouco para cair em sua conta. Mas se você pesquisar um pouco, verá que empresas modernas trabalham com prazos bem menores do que os 30 dias que outras adotam como padrão.
- Outro ponto que merece atenção são as máquinas de cartão de crédito que você vai utilizar (ou a ferramenta). Existem tarifas atribuídas em cada transação. Fora isso, é fundamental que você tenha um bom equipamento em mãos.
- Você pode ter na empresa uma solução que funciona bem e cobra pouco, por isso, investigue as taxas antes de contratar.
- Por fim, não esqueça de se certificar que seus funcionários estão aptos a lidar com os novos equipamentos, se não, faça treinamento!
- Veja se o seu colaborador sabe lidar com os possíveis erros da máquina e até mesmo com as funções mais básicas, como a aplicação do preço da transação.

Agora que você entendeu as principais vantagens dos meios de pagamento eletrônico, pode escolher qual é o ideal para seu negócio. **E o melhor de tudo: você pode combinar diferentes soluções para fornecer aos seus consumidores a melhor experiência de compra possível, com segurança e praticidade!**

Quer saber mais?
Acesse o site do Sebrae e conheça outros conteúdos.

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

SebraeBahia