



*Serviço de Apoio às Micro e
Pequenas Empresas Bahia*



GUIA PRÁTICO PARA ESCOLHER E USAR MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

SUMÁRIO

Introdução > 3

1. O que são meios eletrônicos de pagamento > 5

2. Como utilizar meios eletrônicos de pagamento no meu pequeno negócio > 7

3. Gestão financeira dos pagamentos eletrônicos > 12

4. Evitando fraudes com pagamento eletrônico > 16

Conclusão > 18

Sobre o Sebrae Bahia > 20



INTRODUÇÃO

Os meios eletrônicos para pagamentos são as principais plataformas de quitação de despesas no dia a dia de empresários e consumidores. Essa realidade tomou forma pelas facilidades que o sistema oferece - antes tarefa burocrática, pagar as contas se tornou atividade rápida e corriqueira com os meios digitais.

Os meios de pagamentos assumem diversos formatos, seja em caixas eletrônicos, por aplicativos em smartphones ou pelo computador. As principais vantagens são a possibilidade de parcelamentos em alguns casos, do controle de vendas em plataformas eletrônicas e a segurança proporcionada pelos dispositivos bancários.

A segurança, aliás, 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 - do extravio de produtos à duplicidade de cobrança.

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.

O e-commerce é um dos meios preferidos pelo consumidor atual e só conseguiu crescer tanto no mundo por meio da evolução dos sistemas de pagamento eletrônico. O pequeno negócio precisa estar atento a essa realidade, sob pena de perder competitividade no mercado.

Por isso, preparamos esse e-book, que pretende esclarecer todas as suas dúvidas sobre os meios de pagamento que podem ser utilizados no seu pequeno negócio, tanto para quitar valores a fornecedores quanto para proporcionar aumento de vendas e crescimento da empresa. Boa leitura!





O QUE SÃO MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO

Os meios de pagamento eletrônicos são sistemas informatizados pelos quais é possível realizar transações financeiras que geralmente são intermediadas por um banco ou em conjunto com uma bandeira de cartão de crédito.

Eles servem para estimular o consumidor por meio de facilidades como prazo de pagamento estendido em parcelas ou sem a necessidade de saque de dinheiro em uma instituição financeira, o que aumenta a segurança.

Para as empresas, os pagamentos via cartão de crédito, por exemplo, ajudam a viabilizar o aumento de vendas com segurança contra a inadimplência do cliente e ainda com controle financeiro e de gestão das receitas. Além de proporcionar aos clientes a opção de ampliar as compras e parcelar de acordo com seu limite.

Mas se engana quem pensa que os meios eletrônicos de pagamento 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.





COMO UTILIZAR MEIOS ELETRÔNICOS DE PAGAMENTO NO MEU PEQUENO NEGÓCIO

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.

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.

Lembre-se que qualquer adesão tem consequências financeiras que devem ser consideradas no seu planejamento financeiro anual. Somente depois dessa autoanálise será possível decidir qual ferramenta beneficiará o faturamento, levando em conta a demanda atual.

A seguir, explicamos 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.

Plataformas de pagamento online

A mais recente alternativa são os pagamentos digitais, que têm conquistado cada vez mais espaço entre os hábitos de consumo no país. As plataformas online fazem a intermediação do recebimento, oferecendo segurança tanto para o cliente quanto para a empresa.

O sucesso dessa modalidade se deve ao fato dos consumidores poderem concluir as compras sem sair de casa. As lojas online oferecem várias formas de pagamento digital, como transferência bancária, pagamento por cartão de crédito ou emissão de boleto bancário.

Para oferecer essa alternativa aos seus clientes, é preciso instalar um software de pagamento online. Esse é um serviço que já está disponível na grande maioria das plataformas de lojas online, facilitando a vida do pequeno e médio empreendedor.

Cartões de débito e crédito

Nos últimos anos, o recebimento via cartão ganhou forte presença nos empreendimentos, chegando a representar cerca de 70% da receita das empresas. Isso se deve à segurança oferecida por esse sistema, apesar da aplicação de taxas.

Segundo dados da Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços (Abecs), o volume de transações realizadas com cartões de crédito

subiu 4% em 2016 em relação ao ano retrasado. Isso significa uma cifra de R\$ 703 bilhões. Já as transações no cartão de débito alcançaram R\$ 441 bilhões, aumento de 10,2% no mesmo período.

Esses números expressivos mostram que o pagamento via cartão não está mais restrito às pessoas com alto poder aquisitivo. Portanto, ter a máquina no balcão ou anunciar o pagamento eletrônico na loja online amplia o alcance do seu negócio, atraindo novos clientes.

Hoje, o cartão mais comum é aquele que desempenha as duas funções, débito e crédito. A grande vantagem é a facilidade de transações tanto em ambientes online quanto físicos (por meio das maquininhas).

A escolha da bandeira do cartão deve ser realizada de acordo com sua popularidade e regras de funcionamento. Um fator tão importante quanto a bandeira e o emissor é a taxa de desconto efetuada sobre o valor da transação. Essa porcentagem é descontada do estabelecimento comercial pela credenciadora na transferência de crédito, que varia de acordo com a movimentação financeira e deve ser negociado no ato da escolha do cartão.

Cartão private label

O cartão private label é aquele oferecido por um estabelecimento comercial para compras feitas exclusivamente na loja emitente. Normalmente, grandes redes varejistas e lojas de departamento contam com ele. A partir disso, a empresa pode estabelecer suas próprias taxas e juros - mas dentro dos limites legais.

Outra opção é torná-lo um cartão híbrido. Assim, passa a ter a bandeira de uma instituição financeira, podendo ser utilizado em outras compras fora da loja.

O private label é bastante utilizado para atrair novos clientes, com condições únicas de parcelamento e descontos. Por sua vez, a empresa conquista um cadastro dos consumidores, podendo ampliar seu banco de dados ao identificar os diferentes perfis de compra.

Tipos de máquinas de cartão crédito e débito

As máquinas de cartão de crédito e débito podem assumir diversos formatos: maquinetas alugadas da operadora do dispositivo; equipamentos acoplados em celulares e que funcionam por meio de aplicativos; equipamentos vendidos por operadores de meios de pagamento, onde não é necessário pagar aluguel.

Vale lembrar que existem empresas que administram esses pagamentos (como o PayPal e o PagSeguro) que oferecem sistemas configurados para e-commerce e para transações por meio de smartphones.

Os equipamentos que não precisam estar conectados com uma linha telefônica conquistaram muitos microempreendedores que trabalham de porta em porta ou ainda os famosos food trucks. Eles utilizam a rede de dados de uma operadora de telefonia para conectar-se com a internet e realizarem as transações. Vale lembrar que os sistemas só funcionam bem se a operadora de celular tiver uma boa cobertura na região.



GESTÃO FINANCEIRA DOS PAGAMENTOS ELETRÔNICOS

Os meios de pagamento eletrônicos permitem um controle amplo das finanças que passam por eles. Porém, a estratégia adotada pelo empreendedor deve ser baseada em um sistema de gestão capaz de entender os custos com a administradora do cartão de crédito.

Esses custos, aliás, devem pesar na hora de escolher com qual operadora trabalhar. As taxas costumam variar muito entre uma empresa e outra; por isso, pesquise bem qual bandeira de cartão você mais necessita e tente negociar o melhor plano possível.

As taxas cobradas pelas empresas que fornecem as máquinas de cartão são as seguintes: adesão; custo da máquina e mensalidade.

As taxas de transação são aquelas cobradas do empresário quando o cliente faz a compra no crédito ou no débito. Os valores variam de acordo com a marca, mas vão de 2% nas transações de débito até 4,99% no crédito, mais 1,99% por parcela. Vale lembrar que o volume de vendas da empresa podem influenciar esses valores.

As mensalidades variam de R\$ 95 a R\$ 159. Muitas empresas não cobram, mas o empreendedor tem de arcar com o custo do equipamento.



No geral, o pagamento das compras cai na conta depois de cumprido determinado prazo e depende da modalidade escolhida pelo consumidor:

- Débito em conta: o valor total da venda cai no dia seguinte na conta da empresa;
- Cartão de crédito: o valor total da venda, independentemente do número de parcelas, cai em 30 dias na conta da empresa.

Além disso, as compras parceladas geram taxas que são descontadas de acordo com o número de parcelas. Essa porcentagem varia de instituição para instituição e deve ser monitorada de perto. Assim, é possível controlar no seu comércio quantas parcelas estarão disponíveis ao consumidor sem juros ou qual será o acréscimo mensal.

Muitas instituições financeiras disponibilizam a antecipação de recebíveis das vendas realizadas no crédito. É preciso se atentar ao valor do juros cobrados nessas transações e verificar se não afetam a rentabilidade do negócio.

Quanto mais a sua empresa utilizar meios eletrônicos, mais rápidos serão os processos que envolvem o relacionamento com os clientes, fornecedores e bancos. Isso porque o processamento das informações será automatizado e o tempo que seria usado para tarefas manuais pode ser aproveitado em atividades mais importantes.



Sua gestão deve contar com um sistema que detalhe as transferências bancárias previstas e realizadas em determinado período. A conferência dos extratos detalhados da conta faz toda a diferença na hora de evitar calotes que poderiam passar despercebidos e mesmo cobranças indevidas de taxas. Com um controle bem feito, é possível traçar estratégias de expansão dos negócios ou negociações com as instituições financeiras em busca de melhores opções de pagamento e cobrança.

Atenção aos direitos do consumidor!

Mesmo que a empresa pague uma taxa a cada venda efetuada a partir do cartão de crédito, é ilegal exigir um valor mínimo de compra nessa modalidade. Essa prática é considerada abusiva pelo Código de Defesa do Consumidor. Por isso, cuidado para não ter problemas.

Por outro lado, agora os comerciantes podem diferenciar os preços para pagamentos em dinheiro e cartão de crédito ou débito. Para que a atitude seja legal, é preciso informar em local visível aos clientes quais são os descontos e prazos.





EVITANDO FRAUDES COM PAGAMENTO ELETRÔNICO

Muitos golpistas tentam instalar programas que roubam os dados de acesso dos usuários dos meios de pagamento eletrônico. Por isso, as operadoras que fornecem os aplicativos investem cada vez mais em ferramentas de criptografia de dados para proteger as informações inseridas nos sistemas de transação. Os e-commerces costumam ser os maiores alvos desse tipo de ação criminosa.

O empresário deve criar estratégias para garantir a segurança dos seus clientes e de si próprio contra as fraudes digitais. Esse serviço deve ser realizado por empresas especializadas, que abrigam os sistemas de segurança ou constroem uma estrutura própria.

Geralmente, ao adquirir um sistema eletrônico, o fornecedor do serviço já embute no pacote todo o aparato de segurança necessário para a operação. O empreendedor, entretanto, deve atentar-se para atualizações que sejam necessárias ao longo do tempo e fazer um controle rígido dos números e das reclamações que possam surgir na carteira de clientes.

Roubo de dados bancários de clientes na rede é prejuízo na certa, tanto financeiro quanto de imagem. Não poupe esforços para garantir que sua empresa esteja preparada para defender a integridade das informações que são compartilhadas.





CONCLUSÃO

O mercado brasileiro está cada vez mais competitivo. Os meios de pagamento eletrônicos surgem como alternativa que facilita o pagamento por parte dos consumidores e gera aumento de vendas nas pequenas empresas.

Entretanto, como vimos, o empreendedor deve atentar-se para a segurança das operações realizadas e fazer uma gestão eficiente dos inúmeros recursos que a tecnologia oferece. Os meios de pagamento devem ser uma ferramenta que impulse 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 do dia a dia. Ninguém deseja enfrentar filas de banco para sacar dinheiro e ainda comprometer a segurança ao portar quantias elevadas pelas ruas das nossas cidades.

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.





Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas Bahia

O Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) é uma entidade privada sem fins lucrativos, que conta com uma rede de quase 700 pontos de atendimento presencial em todo o Brasil, sendo 27 somente na Bahia. Com o apoio e a orientação do Sebrae, as micro e pequenas empresas se fortalecem e geram mais empregos e renda para todo o Brasil.

O Sebrae na Bahia foi concebido para apoiar e fomentar a criação, a expansão e a modernização das micro e pequenas empresas do Estado, capacitando-as para cumprir, eficazmente, o seu papel no processo de desenvolvimento econômico e social. Para facilitar o atendimento em diversas regiões do estado, foram inauguradas diversas unidades de atendimento.

Desta forma, o Sebrae na Bahia fica ainda mais próximo de seus clientes, oferecendo soluções em educação, consultoria, acesso ao crédito e ao mercado, além de incentivar a abertura de novos pequenos negócios e a qualificação das empresas já existentes. Tudo para fomentar o progresso econômico e social do povo.

O Sebrae/BA deseja contribuir cada vez mais com o seu conhecimento, para que você possa escolher sempre os melhores serviços. Quer aprender mais? Acesse o portal e confira outros materiais disponibilizados gratuitamente.

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

