

Conciliar as operações de crédito e débito é a saída para evitar que as perdas das suas vendas se tornem um sócio invisível

Ponto final na perda com cartões

Na crise, os comerciantes não sabem mais o que fazer para cortar despesas, reduzir perdas e aumentar a produtividade frente a um ano tão difícil. Já parou para pensar que sua perda pode ser um “sócio invisível” que está embolsando seu lucro? Como assim? É isso mesmo, “90% dos empresários não têm controle do que têm para receber diante de milhares de transações com cartões de crédito e débito num único mês”, afirma o especialista em meios eletrônicos de pagamento e diretor da BoaVista Tecnologia, Célio Boavista.

É simples: você analisa se a taxa cobrada pela operadora está correta? Os percentuais seguem o contrato? As liquidações ocorrem nas datas pré-estipuladas? Qual seu saldo de vendas com vouchers e cartões *private label*? Será que tudo o que você vendeu foi confirmado pela operadora? O valor cobrado pelo aluguel das maquininhas POS e TEF estão corretos? O volume de dados e detalhes de milhares e até milhões de transações fogem facilmente à capacidade do varejista de acompanhar a apuração correta dos créditos resultantes das vendas.

O tsunami de dados é o resultado das novas formas de pagamento. Segundo a Associação Nacional dos Executivos de Finanças (Anefac), sete a cada dez transações feitas no país são com dinheiro de plástico. Só no primeiro semestre de 2016, ocorreram 6 bilhões de operações entre crédito e débito no país, alta de 8,6% em relação a igual período de 2015.

A Associação Brasileira das Empresas de Cartões de Crédito e Serviços registra um giro de R\$ 546 bilhões.

SAMANO, DO RECANTO DA ECONOMIA: Com a redução das margens, cresce a preocupação com rupturas e perdas



DIVULGAÇÃO

Desses, R\$ 337 bilhões correspondem a pagamentos feitos com cartão de crédito. Apenas no varejo alimentício, foram 1,118 milhões de transações.

O dinheiro de plástico já se universalizou no varejo brasileiro. Pesquisa do Instituto Datafolha aponta que 95% dos consumidores usam cartão de crédito todo mês, 48% pelo menos um dia da semana e 62% compram em parcelas sem juros.

Sócio oculto

O “sócio oculto” que leva parte das receitas se apresenta neste complexo processo de parear as vendas com os depósitos dos bancos e dos cartões de créditos. O processo é lento, rotineiro e muito volumoso. A chance de ocorrer perda de receitas (e até fraudes) dispara, se não houver uma maneira eficiente de gerir esse trabalho.

Checar tíquetes de cartões a lápis é coisa do passado? Pode parecer, mas ainda hoje há supermercados de pequeno e médio portes que disponibilizam dois até três funcionários para o **serviço de conferência diária ou por amostragem.**

Um empresário com cem lojas perdeu R\$ 350 mil com taxas incorretas. Outro com 26 unidades teve um prejuízo de R\$ 280 mil durante nove meses, por confusão de domicílio bancário. E tem o caso do lojista que mudou de região e, quando se deu conta, localizou R\$ 800 mil parados na conta.

Muitos empresários ouvidos por SuperVarejo salientam a importância de verificar, mas não conseguem afirmar que obtêm 100% de êxito na tarefa

Todos esses são exemplos da necessidade de conciliar loja, administradora, adquirente e banco.

Os supermercadistas perdem muito em tarifas diante do volume de transações diárias envolvendo operações de débito, crédito e vouchers de alimentação. O diretor da BoaVista Tecnologia, Célio Boavista, enxerga a situação como “um verdadeiro ralo de dinheiro o que se perde em centavos de taxas erradas, recebíveis não creditados nas empresas que não se modernizaram”.

Sistemas de reconciliação

Os sistemas manuais, mesmo que baseados em planilhas eletrônicas tipo Excel ou processos de amostragem, estão fadados ao fracasso. Além do custo elevado, pois exige muita mão de obra, o volume de dados é indomável para processos manuais.

A alternativa que se apresenta é a utilização de sistemas especializados, que foram planejados e desenvolvidos para verificar se os valores das vendas realmente entram na conta bancária do varejista no prazo certo. O custo dessas ferramentas se dilui facilmente frente ao valor transacionado mensalmente. Por loja, o comerciante investe hoje R\$ 250, em média, dependendo da quantidade de serviços agregados à plataforma principal de conciliação das vendas, crédito e antecipação de recebíveis.

Os gestores conseguem no escritório ou remotamente por smartphone e tablet confirmar os pagamentos previstos e realizados, e, ainda, visualizar as ocorrências que podem causar prejuízos, além de identificar com rapidez divergências nas transações e nos depósitos.

Para conciliar as transações com cartões de crédito e débito

1. Relatório de vendas do lojista.
2. Extrato de vendas e pagamentos fornecido pelas operadoras.
3. Extrato de recebimento gerado pelo banco.

Com esses dados, ocorre a conciliação em que é possível detectar divergências como:

- Valor da operação e se há erro da empresa ou da operadora;
- Data de pagamento, resultando em melhor gestão e controle dos recebimentos;
- Conferência de taxas;
- Vendas canceladas, *chargeback* - ocorrem quando o titular não reconhece a compra ou a transação não obedece as regulamentações de contrato;
- Antecipação de recebíveis, depósitos e tarifas.

Fontes: Abecs, Anefac, Nexxera, Software Express, BoaVista Tecnologia, Conciliard, NTK Solutions.

As soluções de conciliação passam por um processo contínuo de melhoria, de acordo com as necessidades do mercado. “Trata-se de uma ferramenta importante para visualização rápida do negócio, inclusive dos pequenos varejistas, auxiliando na transformação da perda em lucro”, explica a gerente comercial da Software Express, Lúcia Sorgini.

“Sem os softwares que cruzam essas informações, fica difícil encontrar os erros de cobrança”, esclarece o diretor comercial da NTK Solutions, Fernandes Lima. Diariamente, o cliente acessa relatórios e agendas com dados do volume liquidado e dinheiro em conta.

Além da eficiência da conciliação de vendas e créditos, os sistemas especializados disponibilizam, em tempo real, muitas informações úteis para a gestão do negócio. Geralmente, o supermercadista tem acesso a relatórios detalhados com os mais diversos cruzamentos, de acordo com a necessidade da empresa. E, depois do sistema implantado, os empregados são deslocados para outras áreas afins do

Todos os entrevistados ouvidos por *SuperVarejo* ressaltaram que não existe má-fé das operadoras, até porque o Banco Central vigia o setor



FOTOS: DIVULGAÇÃO

supermercado, como fidelizar os clientes, cuidar do sortimento, promoções etc.

Um centavo faz diferença

As histórias de sucesso e de ganhos com a implantação dos sistemas especializados se repetem. E quanto mais a empresa vier a crescer, maiores serão as vantagens.

Aparecido Pereira Barbosa, do Supermercado Roda Viva, de Maceió (AL), atualmente com 12 lojas, conta que até pouco tempo atrás, tinha uma pessoa exclusiva para bater as taxas, solicitar antecipação e negociar tarifas. “Num momento de crise, não há espaço para perder com taxas erradas”, explica Barbosa, que contratou a solução PayReport da NTK Solutions, um sistema de gestão financeira via web que permite controle absoluto das transações com cartões e vouchers.

Quem pensa de forma semelhante é o responsável pelo Supermercado Recanto da Economia, na zona oeste da capital paulista, Sérgio Samano. “A crise foi o start para reduzir ao máximo as rupturas e quebras em todo o processo. Quando as margens encolhem, a preocupação desponta”, esclarece Samano, que até então realizava conferências esporádicas e hoje adota os serviços do Grupo Nexxera.

No oeste paulista, na cidade de Birigui, a gerente financeira do Bandeirante Supermercados Brasil adota o E-Extrato há um ano. Para Nadir Sena dos Santos, “um centavo faz diferença. Tem gente que não dá atenção, mas de um em

LIMA, DA NTK SOLUTIONS:

O grande pulo do gato é conciliar todo o fluxo e ter a garantia que não há perdas

O sistema de conciliação e consolidação de cartões da BoaVista Tecnologia permitiu que seu departamento enxergasse distorções ocultas como vendas não pagas e recebimentos duplicados

um, você chega a R\$ 100 rapidinho e o prejuízo só aumenta”.

Em Bauru, os varejistas também buscam os ganhos propiciados pelos sistemas especializados de conciliação. O vice-presidente das Centrais de Negócios da APAS e gestor do Supermercado Santo Antonio, Emerson Svizzero, migrou do controle manual “genérico” no Excel para a conciliação profissional. Até o começo deste ano, mantinha três pessoas conferindo taxas, entradas e saídas, depósitos e vendas glosadas.

Com a implantação da solução de gestão de cartões da Nexxera, é possível com apenas um só toque inteirar-se das vendas reconhecidas pelas operadoras, assim como os depósitos creditados já previstos e realizados. Sem falar na transparência das taxas desde o POS até o percentual em cada transação de débito, crédito e vouchers de alimentação.

O administrador financeiro do Lojão do Brás, Brunno Bezerra, lembra as

Sem fraudes

- Contrate soluções certificadas, de empresas homologadas no trato com cartões.
- Desconfie da eventual utilização de terminais GPRS que não sejam da sua loja.
- Impeça que a manutenção dos terminais seja feita por estranhos.
- Após instalação ou suporte, verifique nome e número do estabelecimento impressos nos comprovantes de venda.
- Oriente os funcionários para não perderem a maquininha de vista.

deficiências de muitas operadoras regionais. “Nem todas zelam pela transparência, haja planilha e tempo para esmiuçar erros de taxas, valores não creditados”, diz Bezerra. A empresa gastava dois meses para ter um fechamento, que é a informação de uma venda cancelada. Agora, no dia seguinte, tem as planilhas completas nas mãos. Desde 2013, trabalha com a plataforma da Nexxera para conciliar 20 mil transações diárias.

O risco na antecipação de recebíveis

O país em recessão e o elevado índice de desempregados repercutem diretamente no caixa do comerciante com a brutal queda nas vendas. Sem capital de giro ou com dívidas pendentes e muitas contas para pagar até mesmo o salário dos empregados, empresários enxergam a antecipação de recebíveis como uma saída adequada para escapar dos altos juros do mercado. Nesse caso, em vez de receber a venda a crédito em 30 dias, o lojista adianta os valores mediante taxa negociada entre as partes.

PINHEIRO, DA CNDL:
Na crise, 60% dos lojistas
antecipam os recebíveis
do cartão de crédito



E os índices alarmantes revelam que 60% dos varejistas no país antecipam as vendas no cartão, como registra a Confederação Nacional dos Dirigentes Lojistas. “Isso, sem dúvida, acontece pela vida difícil do pequeno empresário que hoje trabalha com margens apertadas”, destaca o presidente da CNDL, Honório Pinheiro.

Quando precisa “fazer” dinheiro, o comerciante não pensa duas vezes e apela para a transação bem mais econômica com juros mensais entre 1,8% e 3,5%, em vez de pedir empréstimo no banco por 9% ao mês. Só que nem sempre a operação é exata, se alguém perde, com certeza é o varejista sem controle efetivo das transações eletrônicas.



BEZERRA, DO LOJÃO DO BRÁS: Plataforma permitiu conciliar 20 mil transações diárias

Os terminais

Hoje, há 4,4 milhões de POS conectados no país, transacionando em, média, R\$ 20,6 milhões por mês. Mais da metade dessas maquinetas encontra-se na região Sudeste.

São 2,4 milhões de pontos de transação. As transações com o dinheiro de plástico superam, hoje, os 70% em muitas redes, até mesmo nas lojas menores. Daí, a otimização de tempo e eficiência para garantir a lucratividade da sua empresa.

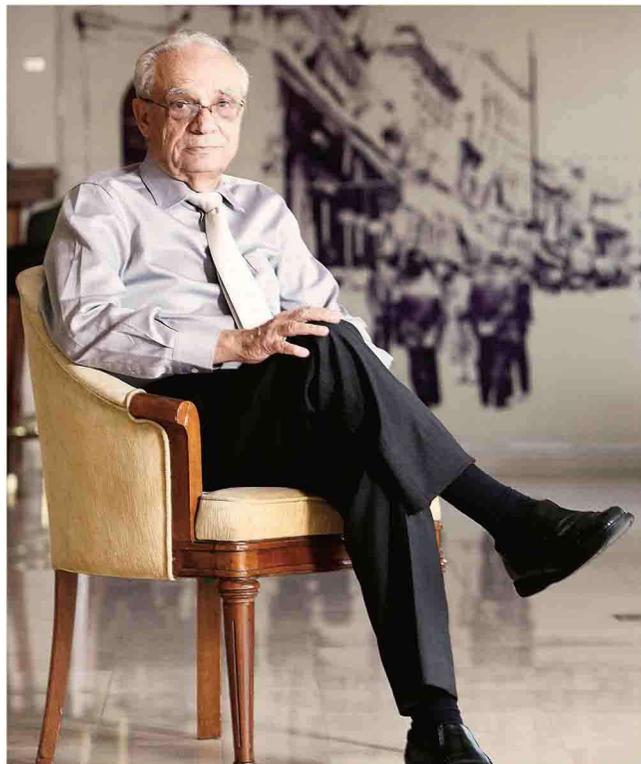
No Brasil, o prazo de até 30 dias para o reembolso de uma transação a crédito trava qualquer operação, lamenta o diretor executivo de Estudos Financeiros da Anefac, Miguel Ribeiro de Oliveira. Ele cita como exemplo o sistema financeiro dos Estados Unidos, no qual o lojista recebe os recursos rapidamente.

Com a demanda crescente e a chegada de novos entrantes no mercado, o comerciante deve pechinchar e pesquisar taxas junto às operadoras, administradoras e instituições financeiras. o economista-chefe da Associação Comercial de São Paulo, Marcel Solimeo, lembra que o Banco Central vem procurando estimular a concorrência no setor. Foi criado até um Comitê no BC que debate a questão, lembra Pinheiro, presidente da CNDL, que fala em nome de 700 mil empresários e 2,5 milhões de estabelecimentos. Célio Boavista, diretor da BoaVista, acrescenta que, em médio prazo, a situação deve melhorar para o comércio. “O mundo está de olho no Brasil devido à concentração de operações nesse segmento.”

Na operação da loja

A plataforma de conciliação de venda e crédito age em duas frentes: possibilita a conferência e facilita a tomada de decisões. Com o mecanismo adaptado ao departamento financeiro, evitam-se falhas recorrentes verificadas na transferência de débito, nas taxas variadas e na antecipação de recebíveis.

Com o incremento nas vendas com o dinheiro de plástico, está provado que, além de checar o valor de entrada, é fundamental identificar a transação como débito ou crédito, à vista ou parcelada, se ocorreu cancelamento etc. Isso, sem falar nas mais variadas taxas como comissões por transação, encargos de liquidação antes do prazo.



FOTOS: DIVULGAÇÃO

SOLIMEO, DA ASSOCIAÇÃO COMERCIAL DE SÃO PAULO: Comerciante cauteloso reduz as perdas com cartões

Para o especialista da Anefac, a fraude desponta como maior problema na operação com cartão. Independente de ser clonado ou roubado, o prejuízo recai diretamente no lojista que fica sem a mercadoria e sem o dinheiro.

Não basta vender, é preciso ter controle da saúde financeira da empresa, agir com segurança, evitar estoques elevados, fidelizar o cliente, possuir um sistema ativo de detecção de fraude e observar melhor o ato da venda. Além disso, deve-se estimular a equipe de funcionários a agir com profissionalismo na boca do caixa.

Oliveira, da Anefac, é categórico ao afirmar: “É dinheiro de plástico, é, mas vários cuidados devem ser tomados para finalizar a venda”. Solimeo, da Associação Comercial, bate na mesma tecla: “Quando o lojista toma todas as cautelas, isso não acontece, basta conferir o cartão, o documento e a validade”. Aplicar em segurança torna-se um gasto necessário, ao passo que não ser cauteloso vai contra as regras de gestão. Dá para minimizar os prejuízos ao investir num programa de conciliação. “Vinte **ocorrências como chargeback** podem quebrar uma loja nestes dias difíceis”, alardeia o representante dos executivos de finanças.

De uma forma simples, o chargeback é quando o cliente solicita o cancelamento de uma compra que veio em sua fatura de cartão de crédito

O vice-presidente executivo do Grupo Nexxera, Gustavo Dutra, responde por um sistema que comporta 3 bilhões de transações ao ano, bate o martelo: “O varejo que não utilizar a conciliação, tem risco de permanência no mundo moderno”.

Soluções

A Software Express disponibiliza produtos com tecnologia de última geração com os mais avançados métodos e conceitos de programação customizados.

Na NTK Solutions, o PayReport destaca-se entre todas as ferramentas para o varejo. Faz a conciliação das vendas com as adquirentes Cielo, Rede, Amex, GetNet, Bin, Elavon e Vero.

O E-extrato da BoavistaNet concilia e consolida as operações que automatizam a validação do recebimento de valores de cartões de crédito e débito.

Focado no tripé visibilidade, controle e inteligência, a gestão de cartões Nexxera oferece a conciliação em três níveis: transação, vendas e financeiro, com 92 plataformas, cinco robustos portais e dois data centers.

Recentemente, duas empresas de meios de pagamento eletrônico lançaram suas próprias ferramentas para conciliação. Clientes da GetNet contam com o conciliador para as negociações realizadas pelo adquirente com segurança, agilidade e transparência, na conferência automática, on-line. Pela Rede, há o Control, com indicadores precisos que auxiliam o lojista a otimizar seus negócios, processos e prevenir fraudes. Independente do tamanho da loja, cabe ao empresário buscar a ferramenta ideal de conciliação para não correr o risco de ter prejuízos