

OPINIÃO DOS EMPRESÁRIOS A RESPEITO DA CONCILIAÇÃO BANCÁRIA

OBJETIVOS DO ESTUDO



Levantar a opinião dos empresários de comércio e serviços a respeito da realização dos processos de controle e conciliação de vendas com cartões de débito, crédito, ticket restaurante/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro e Moip.

Público alvo: empresários de comércio varejista e serviços em todas as regiões brasileiras.

Método de coleta: pesquisa realizada via CATI, por telefone.

Tamanho amostral da Pesquisa: 822 casos, gerando uma margem de erro no geral de 3,4 p.p para uma confiança a 95%.

Data de coleta dos dados: 25 de outubro a 08 de novembro de 2016.



**Perfil das
empresas
pesquisadas**

PERFIL DAS EMPRESAS - ESTADO



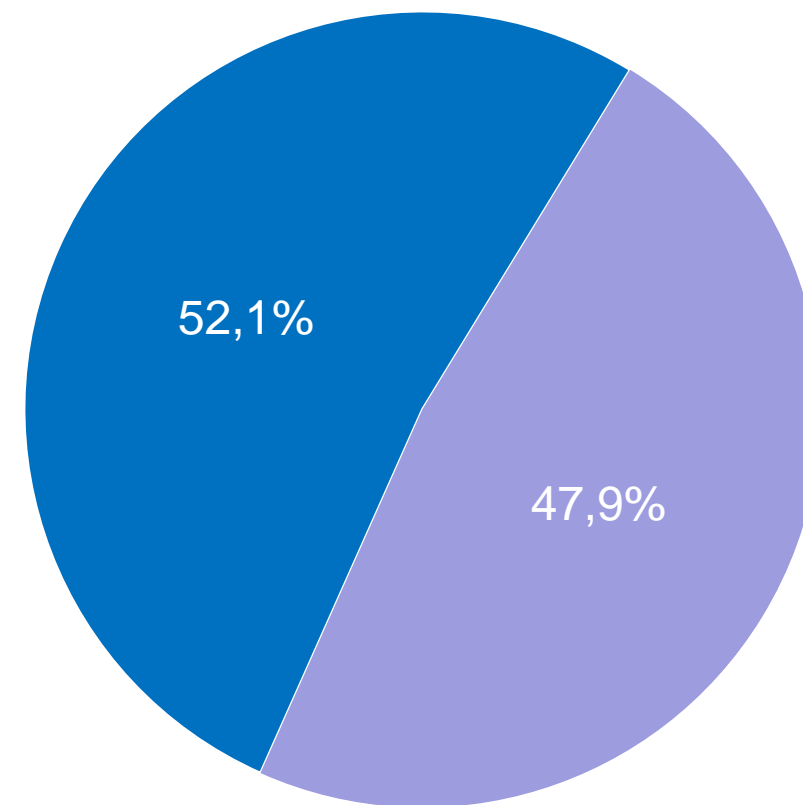
ESTADO	% Entrevistas
Acre	1,0%
Alagoas	1,2%
Amapá	1,0%
Amazonas	1,2%
Bahia	4,5%
Ceará	3,3%
Distrito Federal	1,6%
Espírito Santo	1,9%
Goiás	3,0%
Maranhão	1,6%
Mato Grosso	1,9%
Mato Grosso do Sul	1,6%
Minas Gerais	10,5%

ESTADO	% Entrevistas
Pará	1,6%
Paraíba	1,2%
Paraná	6,8%
Pernambuco	2,8%
Piauí	1,2%
Rio de Janeiro	6,7%
Rio Grande do Norte	1,2%
Rio Grande do Sul	8,2%
Rondônia	1,0%
Roraima	1,0%
Santa Catarina	4,7%
São Paulo	27,4%
Sergipe	1,0%
Tocantins	1,0%

BASE

822

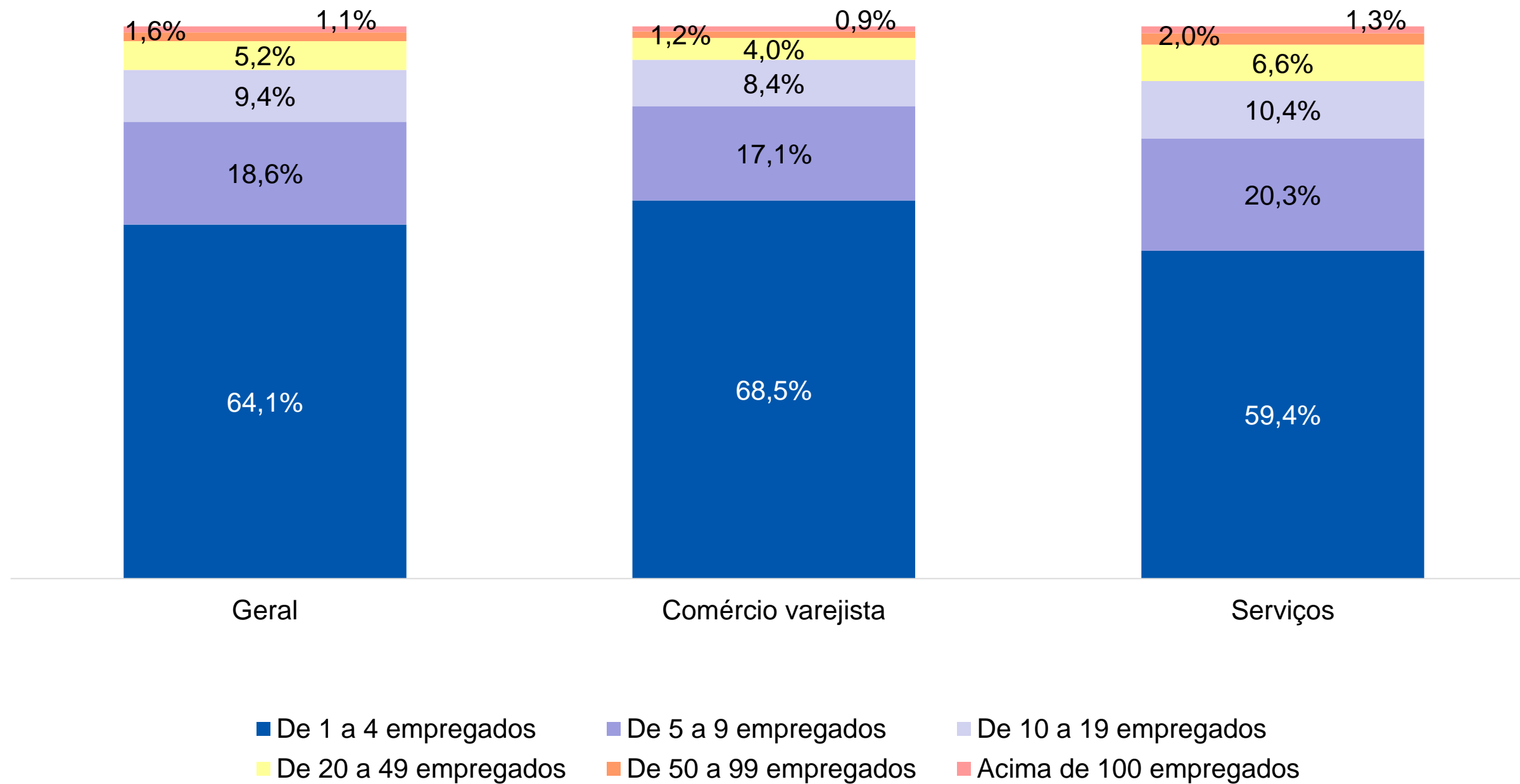
PERFIL DAS EMPRESAS – SEGMENTO DE ATUAÇÃO



■ Comércio varejista ■ Serviços

BASE	822
------	-----

PERFIL DAS EMPRESAS - PORTE



BASE 822



Conciliação bancária

- Dinheiro (96%), cartão de crédito (72%) e cartão de débito (70%) são as formas de pagamento mais aceitas pelas empresas de varejo e serviços.
- 63% das empresas que recebem através de cartões, ou Pay Pal, têm processo de controle e conciliação dessas vendas e 28,7% não fazem nenhum controle. Entre estas últimas, 52% não enxergam a necessidade e 12% não saberiam fazê-lo. 10% alegam que têm tempo para realização do processo.
- 67% das empresas que recebem através de cartões consideram que existem desvantagens na não realização do controle, principalmente pela impossibilidade de saber o valor recebido com cada meio de pagamento (22%). 33% não veem desvantagens.

- Entre os que possuem algum tipo de controle de vendas por cartões, 91% o fazem de forma manual, principalmente através de uma planilha no Excel (39%).
- 29% já tiveram problemas com cartões, sendo o principal a cobrança de taxas indevidas (11%). 68% alegam não ter tido problemas; 26% das empresas que ainda não têm controle e conciliação, mas recebem por meios eletrônicos, manifestaram interesse em tê-lo;
- 87% enxergam benefícios na conciliação de vendas com cartões, principalmente pelo melhor controle do fluxo de caixa (50%).

FORMAS DE PAGAMENTO ACEITAS PELA EMPRESA: Dinheiro (96%), cartão de crédito (72%) e cartão de débito (70%) são as formas de pagamento mais aceitas pelas empresas. O cartão é mais aceito no comércio varejista.



RESPOSTAS - RM	Ramo			Localização		Região				
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
Dinheiro	96,0%	96,7%	95,2%	97,6%	95,2%	98,4%	96,6%	98,8%	94,2%	95,5%
Cartão de crédito	72,3%	79,4% ↑	64,5%	70,2%	73,2%	60,3%	67,6%	76,5%	75,1%	67,2%
Cartão de débito	70,1%	76,2% ↑	63,5%	67,1%	71,4%	52,4%	56,1%	73,5%	77,0%	70,1%
Cheque	22,3%	18,9%	25,9% ↑	22,0%	22,4%	19,0%	8,8%	25,3%	27,7%	16,4%
Boleto bancário	16,9%	13,1%	21,1% ↑	15,7%	17,5%	9,5%	4,7%	21,0%	20,9%	17,9%
Depósito em conta/transferência bancária	11,6%	6,3%	17,3% ↑	12,5%	11,1%	1,6%	2,0%	8,6%	19,4% ↑	4,5%
Crediário/carnê	5,7%	8,2% ↑	3,0%	3,9%	6,5%	6,3%	2,0%	8,0%	6,3%	4,5%
Ticket restaurante/vale alimentação	3,6%	6,8% ↑	0,3%	3,1%	3,9%	1,6%	2,7%	1,2%	5,5%	3,0%
Fiado (caderneta)	3,2%	4,2%	2,0%	2,0%	3,7%	4,8%	0,7%	1,9%	5,0%	0,0%
Pag Seguro	2,2%	0,5%	4,1%	3,1%	1,8%	1,6%	0,7%	1,9%	3,4%	0,0%
Pay pal	0,6%	0,5%	0,8% ↑	0,8%	0,5%	0,0%	0,0%	0,6%	1,0%	0,0%
Nota promissória	0,4%	0,7%	0,0%	0,0%	0,5%	1,6%	0,7%	0,0%	0,0%	1,5%
Moip	0,2%	0,0%	0,5%	0,4%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,0%
Financeira	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Dólar	0,1%	0,0%	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Ordem de pagamento	0,1%	0,0%	0,3%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Construcard	0,1%	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Cartão próprio	0,1%	0,2%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	822	428	394	255	567	63	148	162	382	67

FAZ PROCESSO DE CONTROLE E CONCILIAÇÃO DE VENDAS

COM CARTÕES: 63% têm processo de controle e conciliação de vendas com cartões, sendo que 25% realizam esse processo diariamente. 29% não fazem controle de vendas com cartões.



* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip

RESPOSTAS - RU	Ramo			Localização		Região				
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
SIM - TOTAL	63,4%	66,0%	60,1%	67,4%	61,8%	76,9%	51,4%	62,4%	63,5%	81,3%
Sim, diário	25,1%	26,6%	23,2%	29,3%	23,3%	30,8%	21,0%	20,8%	23,7%	50,0%
Sim, semanal	15,5%	14,3%	17,0%	14,7%	15,8%	25,6%	8,6%	15,2%	15,8%	20,8%
Sim, quinzenal	8,2%	10,0%	5,9%	8,2%	8,2%	2,6%	3,8%	9,6%	10,5%	4,2%
Sim, mensal	14,7%	15,1%	14,0%	15,2%	14,4%	17,9%	18,1%	16,8%	13,5%	6,3%
Não	28,7%	27,4%	30,3%	23,4%	30,9%	20,5%	41,9%	33,6%	25,7%	12,5%
Não sei responder	7,9%	6,6%	9,6%	9,2%	7,3%	2,6%	6,7%	4,0%	10,9%	6,3%

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	621	350	271	184	437	39	105	125	304	48

PORQUE NÃO FAZ CONTROLE E CONCILIAÇÃO COM VENDAS POR CARTÕES: 52% das empresas que não fazem controle e conciliação não enxergarem necessidade. 12%, por sua vez, não sabem fazer o controle e 10% não tem tempo para realização do processo.



* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip, e que não fazem controle e conciliação

RESPOSTAS - RU	Ramo		Localização		Região					
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
Não vejo necessidade	51,7%	49,0%	54,9%	51,2%	51,9%	62,5%	81,8%	35,7%	41,0%	66,7%
Não sei fazer esse controle	11,8%	10,4%	13,4%	9,3%	12,6%	25,0%	0,0%	14,3%	15,4%	16,7%
Não tenho tempo para fazer esta atividade	10,1%	13,5%	6,1%	16,3%	8,1%	0,0%	0,0%	9,5%	16,7%	16,7%
Não tenho equipe disponível para fazer esta atividade	6,2%	10,4% ↑	1,2%	2,3%	7,4%	0,0%	4,5%	9,5%	6,4%	0,0%
Não tinha conhecimento da importância desta atividade dentro do negócio	6,2%	5,2%	7,3%	4,7%	6,7%	0,0%	4,5%	16,7%	2,6%	0,0%
A maioria dos meus recebimentos é feito em dinheiro	3,9%	1,0%	7,3% ↑	9,3% ↑	2,2%	0,0%	0,0%	9,5%	3,8%	0,0%
Outros	10,1%	10,4%	9,8%	7,0%	11,1%	12,5%	9,1%	4,8%	14,1%	0,0%

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	178	96	82	43	135	8	44	42	78	6

HÁ ALGUMA DESVANTAGEM PARA A EMPRESA PELA FALTA DE CONCILIAÇÃO DAS VENDAS COM CARTÕES: 67% consideram que existem desvantagens, sendo as principais a impossibilidade de saber o valor recebido com cada meio de pagamento (22%) e estar sujeito a fraude de operadores mal intencionados (14%). 33% não vêem desvantagens.



* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip

RESPOSTAS - RM	Ramo			Localização			Região			
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
SIM - TOTAL	66,7%	66,3%	67,2%	67,9%	66,1%	56,4%	47,6%	89,6%	63,8%	75,0%
Sim, sem o controle, não é possível saber o quanto recebo com cada meio de pagamento	22,0%	22,3%	21,6%	25,3%	20,6%	13,2%	12,4%	24,0%	25,5%	22,9%
Sim, pois sem o controle, a empresa fica sujeita a fraudes de operadores e vendedores mal intencionados, que podem simular vendas para depois cancelá-las	13,6%	13,4%	13,8%	12,1%	14,2%	7,9%	13,3%	22,4%	10,9%	12,5%
Sim, perda de dinheiro, pagamentos devidos pela operadora que não foram realizados	12,5%	12,0%	13,1%	10,4%	13,3%	7,9%	6,7%	14,4%	13,2%	18,8%
Sim, cobrança de taxas maiores do que as contratadas	12,1%	12,0%	12,3%	15,4%	10,8%	5,3%	13,3%	12,0%	11,3%	20,8%
Sim, sem o controle não consigo saber quanto custa manter as maquininhas de cartão	12,0%	11,4%	12,7%	12,1%	11,9%	10,5%	14,3%	11,2%	11,3%	14,6%
Sim, cobranças indevidas, débito duplicado ou cobrança por uso de tecnologia que não foi contratada pelo estabelecimento	10,7%	11,4%	9,7%	9,9%	11,0%	2,6%	6,7%	16,0%	10,3%	14,6%
Sim, descontrole de antecipações financeiras	10,0%	10,3%	9,7%	11,5%	9,4%	7,9%	9,5%	10,4%	9,3%	16,7%
Sim, outros	13,8%	13,7%	13,8%	17,6%	12,2%	23,7%	6,7%	12,0%	14,9%	18,8%
Não há desvantagens	33,5%	34,0%	32,8%	32,4%	33,9%	42,1%	52,4%	11,2%	36,4%	25,0%

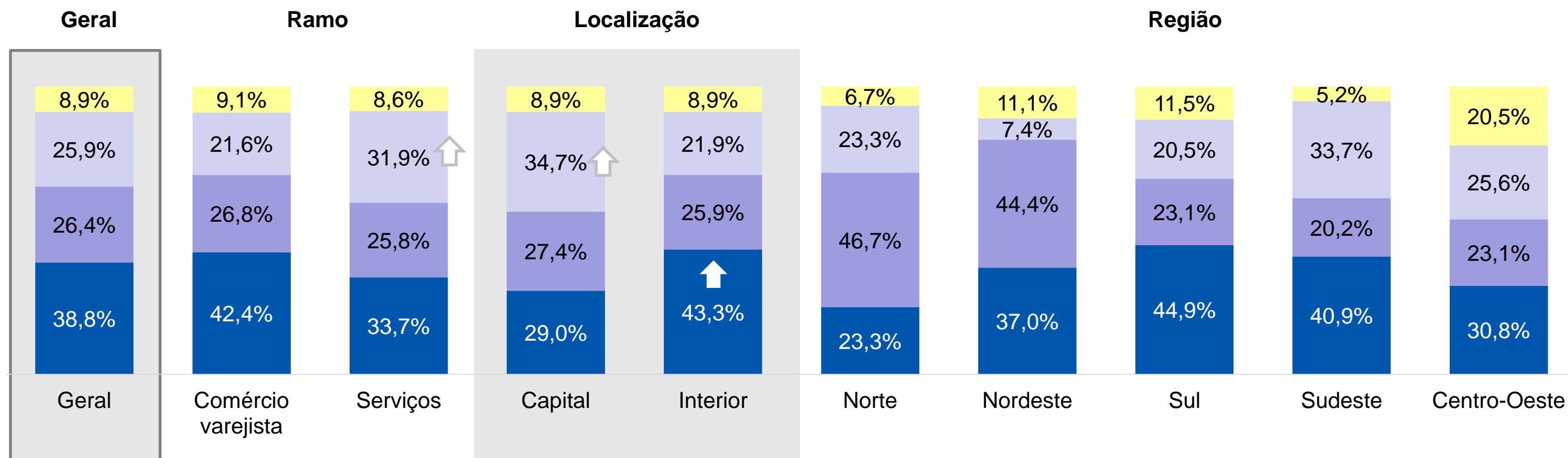
BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	621	350	271	184	437	39	105	125	304	48

FORMA DE CONTROLE DAS VENDAS REALIZADAS POR MEIO DE CARTÃO DE DÉBITO, CRÉDITO OU TICKET ALIMENTAÇÃO RESTAURANTE:



Entre os que possuem algum tipo de controle de vendas por cartões, 91% o fazem de forma manual, principalmente através de planilha no Excel (39%, com destaque nas cidades do interior). Somente 9% possuem contrato com uma empresa especializada em conciliação bancária.

* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip, e que fazem controle e conciliação



- Através de uma planilha de excel
- Por meio de um caderno de anotações
- Outras formas
- Contrato uma empresa especializada em conciliação bancária

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	394	231	163	124	270	30	54	78	193	39

EMPRESA JÁ TEVE PROBLEMAS COM AS OPERADORAS DE CARTÕES? 29% já tiveram problemas com as operadoras de cartões, sendo o principal a cobrança de taxas indevidas (11%, especialmente no interior). 68% alegam não ter tido problemas.



* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip

RESPOSTAS - RM	Ramo			Localização		Região				
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
SIM – TOTAL	29,0%	29,4%	28,5%	28,4%	29,3%	33,3%	22,9%	37,1%	27,6%	27,1%
Sim, cobrança de taxas indevidas	11,1%	11,7%	10,3%	7,1%	12,8% ↑	7,7%	9,5%	20,8%	9,2%	4,2%
Sim, outros	9,7%	9,7%	9,6%	12,0%	8,7%	23,1%	0,0%	4,8%	11,8%	18,8%
Sim, pagamentos devidos não creditados	9,2%	10,0%	8,1%	8,7%	9,4%	2,6%	13,3%	14,4%	7,6%	2,1%
Sim, fraudes nas vendas	5,0%	5,1%	4,8%	7,1%	4,1%	0,0%	13,3%	7,2%	2,0%	4,2%
Não	67,5%	65,7%	69,7%	67,4%	67,5%	56,4%	77,1%	58,4%	68,4%	72,9%
Não sei	3,2%	4,6% ↑	1,5%	3,8%	3,0%	5,1%	0,0%	4,0%	4,3%	0,0%

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	621	350	271	184	437	39	105	125	304	48

INTERESSE EM FAZER CONCILIAÇÃO DE CARTÕES:

Entre os que não realizam nenhum tipo de conciliação com venda de cartões pela empresa, **26% manifestaram interesse, sendo 19% por meio de controle interno e 7% contratando empresas que prestam esse tipo de serviço. 74% não têm interesse.**



* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip, e que não fazem controle e conciliação

RESPOSTAS - RU	Ramo			Localização		Região				
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
SIM - TOTAL	25,8%	27,1%	24,4%	27,9%	25,2%	12,5%	0,0%	45,2%	30,8%	33,3%
Sim, por meio de controle interno, seja planilhas ou caderno de anotações	18,5%	18,8%	18,3%	23,3%	17,0%	12,5%	0,0%	31,0%	23,1%	16,7%
Sim, contratando empresas que prestam este tipo de serviço	7,3%	8,3%	6,1%	4,7%	8,1%	0,0%	0,0%	14,3%	7,7%	16,7%
Não	74,2%	72,9%	75,6%	72,1%	74,8%	87,5%	100,0%	54,8%	69,2%	66,7%

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	178	96	82	43	135	8	44	42	78	6

BENEFÍCIOS DA CONCILIAÇÃO DE VENDAS COM CARTÕES:

87% enxergam benefícios na conciliação de vendas com cartões, principalmente pelo melhor controle do fluxo de caixa(50%), a visibilidade sobre o fluxo de recebimentos futuros (30%) e o fato de ter em mãos informações confiáveis para auxiliar na tomada de decisões (28%).



* Aplicado somente a empresas que aceitam pagamentos com: cartão de crédito, cartão de débito, ticket/vale alimentação, Pay Pal, Pag Seguro, Moip, e que fazem controle e conciliação

RESPOSTAS - RM (Até 2 opções)	Ramo			Localização		Região				
	Geral	Comércio varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro-Oeste
Melhor controle do fluxo de caixa	50,0%	47,2%	54,0%	49,2%	50,4%	56,7%	29,6%	44,9%	56,5%	51,3%
Ter visibilidade sobre fluxo de recebimentos futuros	29,7%	27,3%	33,1%	29,0%	30,0%	16,7%	24,1%	30,8%	29,0%	48,7%
Ter em mãos informações confiáveis para auxiliar na tomada de decisão	27,7%	25,1%	31,3%	30,6%	26,3%	10,0%	13,0%	50,0%	23,3%	38,5%
Cobranças das taxas corretas	22,1%	23,4%	20,2%	18,5%	23,7%	10,0%	22,2%	21,8%	24,4%	20,5%
Controle das antecipações monitoradas	16,2%	18,2%	13,5%	14,5%	17,0%	10,0%	20,4%	19,2%	13,5%	23,1%
Não vejo beneficio nesta atividade	5,8%	6,1%	5,5%	8,9%	4,4%	3,3%	11,1%	2,6%	5,2%	10,3%
Outros	3,6%	4,3%	2,5%	4,0%	3,3%	6,7%	0,0%	2,6%	5,2%	0,0%
Não sei	9,4%	10,8%	7,4%	8,9%	9,6%	26,7%	25,9%	1,3%	6,7%	2,6%

BASE	Geral	Comércio Varejista	Serviços	Capital	Interior	Norte	Nordeste	Sul	Sudeste	Centro - Oeste
	394	231	163	124	270	30	54	78	193	39