

PIX NO VAREJO

Pagamento instantâneo: oportunidades e desafios



INTRODUÇÃO

Em 2020, os desafios do varejista foram muito além do que as medidas previstas para o ano. A pandemia da Covid-19 ganhou proporções mundiais, obrigando todos os setores da sociedade a se reinventar.

Dentro das mudanças impostas pelo cenário atual, o Pix, do Banco Central, chega para somar aos métodos de pagamento mais uma oportunidade para se digitalizar. Com isso, mais uma missão foi dada aos varejistas.

Este é um novo capítulo na história do brasileiro no quesito pagamentos, que impacta desde o negócio local ao e-commerce.

Há mais de dois anos, a Software Express vem trabalhando na transformação digital, com integração para todas as carteiras, incluindo pagamentos via QR Code e token.

Encaramos o desafio de introduzir o Pix no mercado brasileiro, com a ajuda de instituições financeiras, e estamos prontos para levar ao varejo soluções e integrações que facilitam suas rotinas.

Você tem dúvidas sobre como funciona o Pix e quais serão os impactos na rotina do seu varejo?

Conversamos com grandes players do mercado para entender o que vem por aí com o Pix para o varejo.

Prepare-se e conte com o suporte da Software Express.



“O varejista que utiliza os produtos da Software Express já conta com relatórios e, na mesma visualização, com filtros específicos para ver a transação dos cartões de crédito, débito e voucher. Ele ganha mais um filtro dentro do que chamamos de carteiras digitais, em que está a opção do Pix. Todo cliente da Software Express tem uma experiência fluida em termos de meios de pagamento.”



Alexandro Moreira é diretor de Produtos LATAM da Software Express.

ÍNDICE

1) Cenário propício à digitalização	04
2) O funcionamento do Pix	08
3) Métodos de pagamento e comportamento do consumidor	10
4) O Pix vai substituir as outras formas de recebimento?	15
5) Pix e o PDV	17

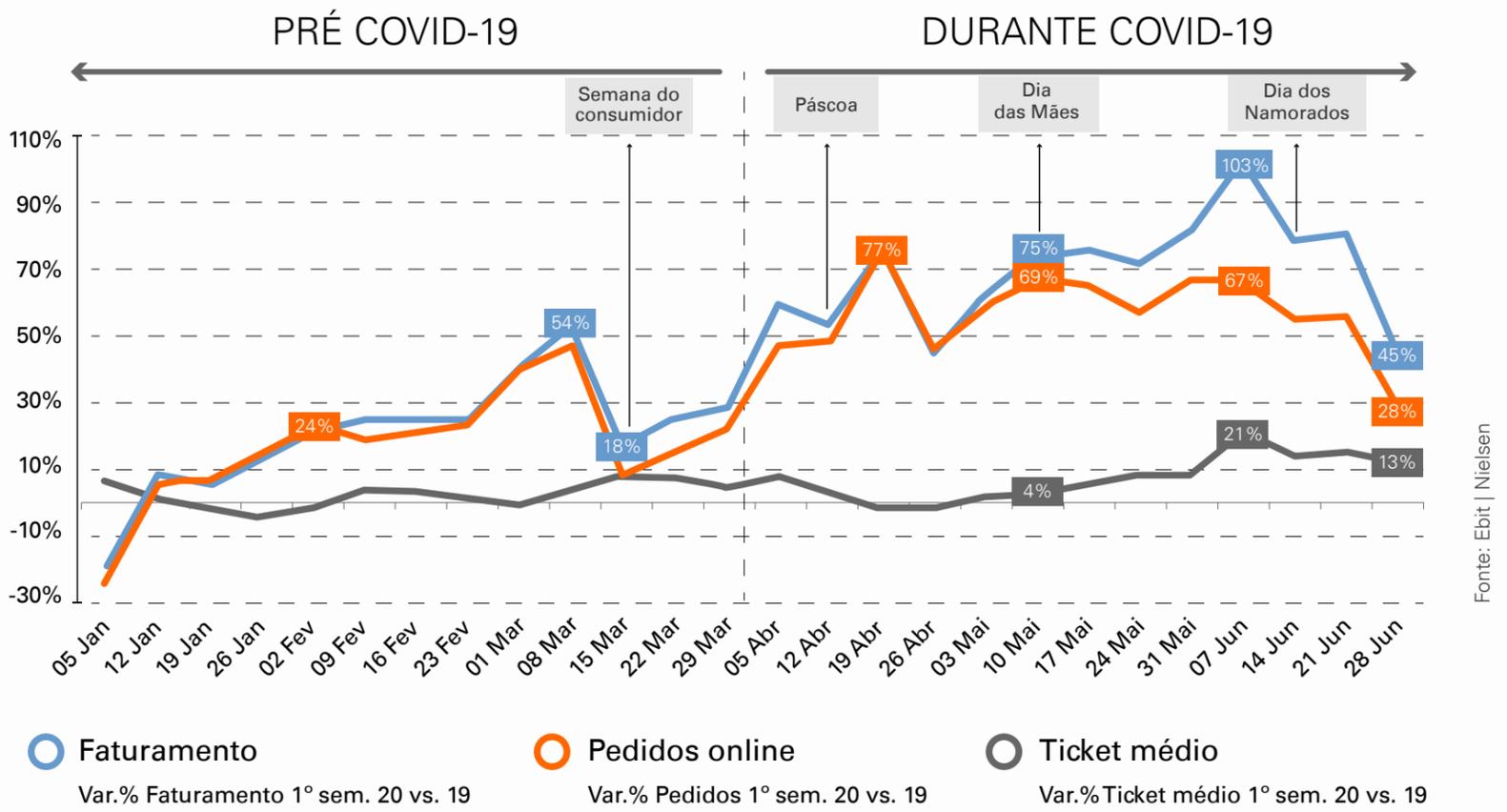
1. CENÁRIO PROPÍCIO À DIGITALIZAÇÃO

Um dos grandes desafios deste ano foi a pandemia causada pela Covid-19 e a consequente obrigatoriedade do distanciamento social para preservar a saúde de todos. Esse cenário obrigou comércios de diversos tipos a fechar as portas físicas e a digitalizar suas operações.

Vivendo cinco anos em cinco meses, o comportamento do consumidor mudou e fez surgirem demandas 100% digitais. E o varejo se adaptou por meio de e-commerces, aplicativos, marketplaces e vendas pelo WhatsApp.

De acordo com a pesquisa da Ebit | Nielsen divulgada em agosto de 2020, as compras em e-commerces cresceram 47% neste ano. O aumento se intensificou a partir de abril, em plena quarentena.

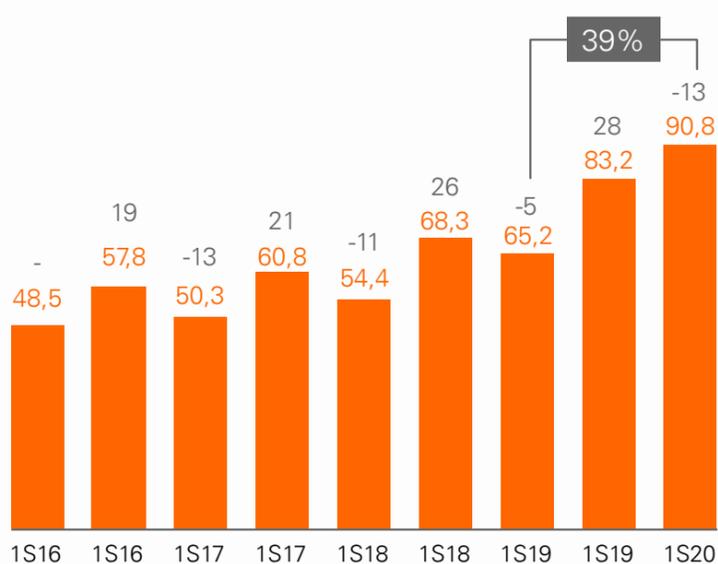




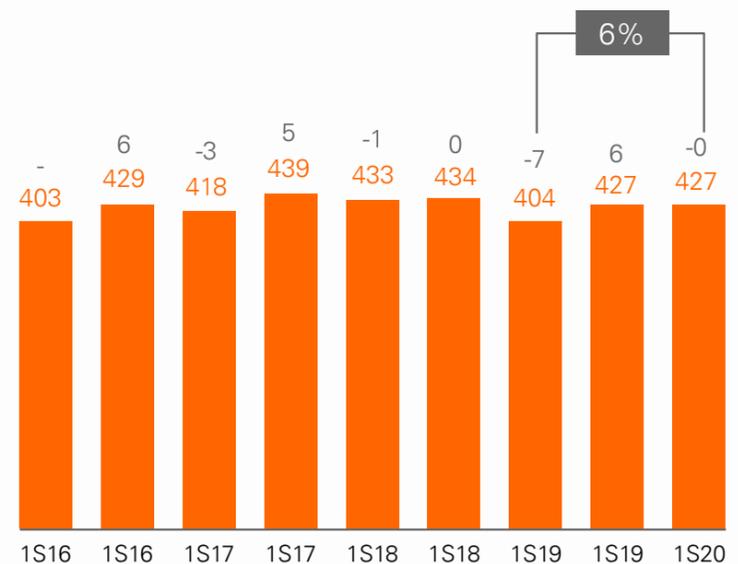
Esta é a maior alta em 20 anos. Com cerca de 90,8 milhões de pedidos e um aumento de faturamento de R\$ 38,8 bilhões, o ticket médio de compras online também se ampliou.

Evolução do número de pedidos online e do ticket médio

- Variação em relação ao semestre anterior (%)
- Pedidos online (em milhões)



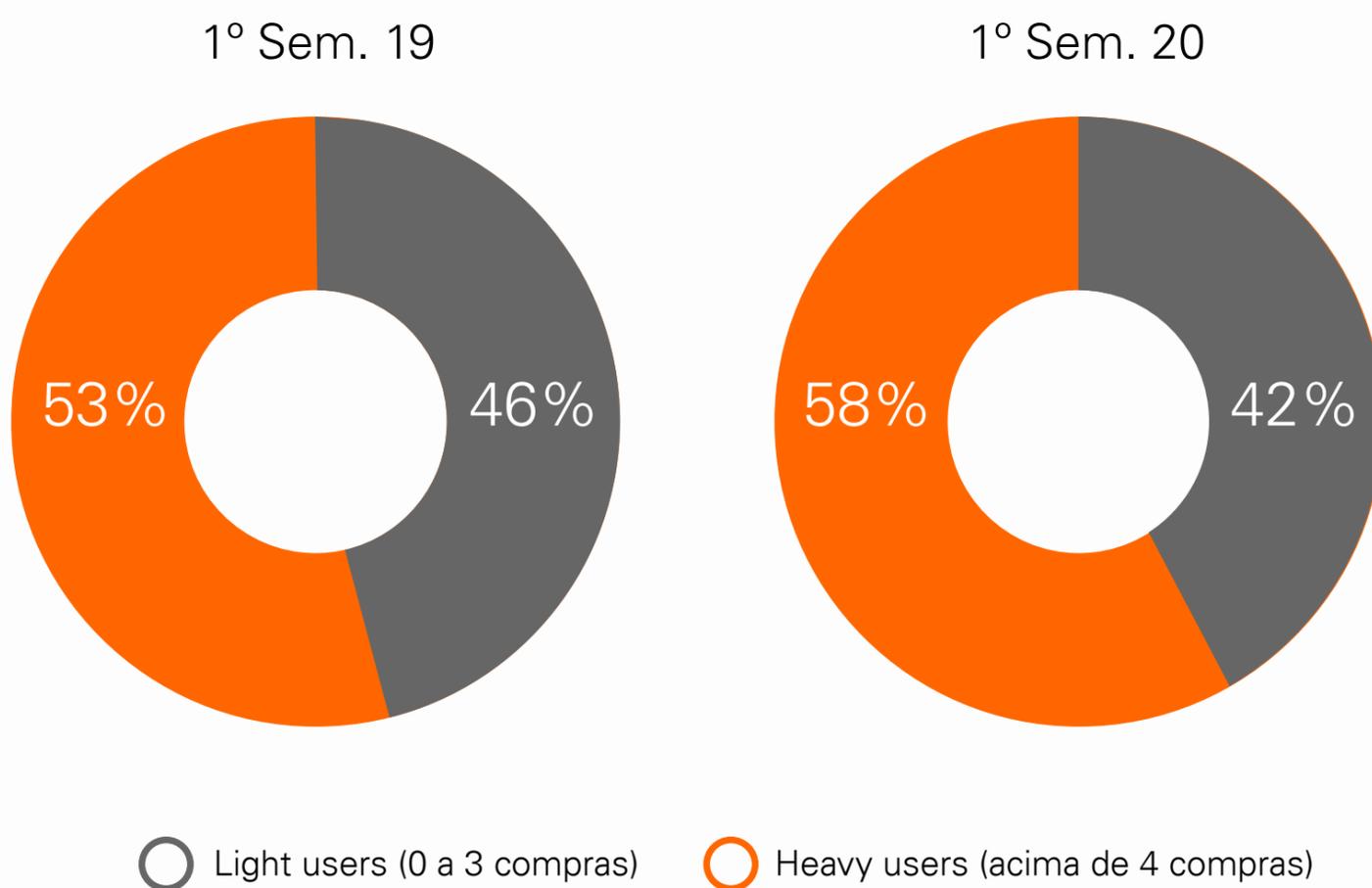
- Variação em relação ao semestre anterior (%)
- Ticket médio (em R\$)



Fonte: Ebit | Nielsen Webshoppers 42

A pesquisa ainda revela que 7,3 milhões de brasileiros fizeram sua primeira compra online neste ano. Ou seja, o cenário pandêmico trouxe propensão às compras digitais em todo o país e a previsão é que a participação de usuários assíduos aumente o total de compras no segundo semestre.

Comparativo entre 1º semestre 2019 x 1º semestre 2020



Muitas descobertas acompanharam as empresas que pela primeira vez encararam o desafio digital como parte de sua sobrevivência. Partindo do ponto de que não há mais volta e que o consumidor manterá seu padrão de compras online, chega mais um desafio criado pelo Banco Central.

O Pix é a nova forma de receber pagamentos e transferências. Foi anunciado em fevereiro pelo Banco Central e entrou em vigor, em pleno funcionamento a partir do dia 16 de novembro de 2020.

“

O Pix é a revolução nos métodos de pagamento brasileiros.

”

Henrique Aquino, superintendente comercial Digital Cash do Itaú BBA.

2. O FUNCIONAMENTO DO PIX

As transações no Pix poderão acontecer durante 24 horas por dia e sete dias por semana, permitindo que, até mesmo nos fins de semana, os valores de recebimento sejam transferidos de maneira praticamente instantânea.

Será possível realizar vendas em todo lugar e a todo momento, com as facilidades de pagamento via aplicativo no smartphone, maquininha e até mesmo por aproximação.

De acordo com o Banco Central, o Pix chega com “o objetivo de construir soluções que permitam que a realização de um pagamento instantâneo seja tão fácil, simples, intuitiva e rápida quanto fazer um pagamento com dinheiro em espécie”.

São três formas de recebimento:

Chaves

Utilização de chaves para a identificação da conta transacional, como o número do telefone celular, o CPF, o CNPJ, uma chave aleatória ou um endereço de e-mail.



QR Code

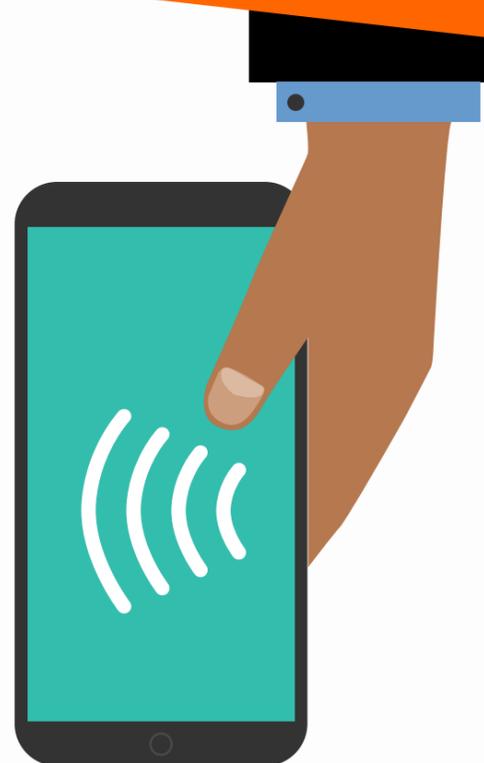
Leitura de QR Codes (estático ou dinâmico). Eles simplificarão ainda mais as transações, pois não requerem o uso de dados. Basta incluir QR Codes estáticos ou dinâmicos em seu estabelecimento para que o cliente consiga fazer o pagamento sem problemas.



Aproximação

(Previsto para 2021)

Uso de tecnologias que permitem a troca de informações para recebimento por aproximação, como a near field communication (NFC).



Para o varejo, as transações com pagamento instantâneo representam menos burocracia, menos dinheiro em circulação (mais segurança aos caixas físicos da loja), menores custos em taxas e acesso rápido aos valores de cada transação.

“ O Pix está iniciando uma longa jornada agora. É sempre aos poucos que isso acontece, mas acredito que esse novo passo vai alavancar as transações digitais. Com ele, o uso de tecnologias em pagamentos vai longe. ”

Carlos Malafaia, diretor de Tecnologia do Banrisul/Vero.

3. MÉTODOS DE PAGAMENTO E COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

De acordo com a Sociedade Brasileira de Varejo e Consumo (SBVC), em pesquisa publicada em agosto deste ano, as formas de pagamento no Brasil hoje dependem do tipo de compra e do produto adquirido. Bens duráveis são pagos com cartão de crédito e, muitas vezes, em compras parceladas. Já nas compras de consumo imediato, o mais comum é o uso de cartão de débito, como aponta a tabela a seguir.

Crédito parcelado

62%
Eletrodomésticos

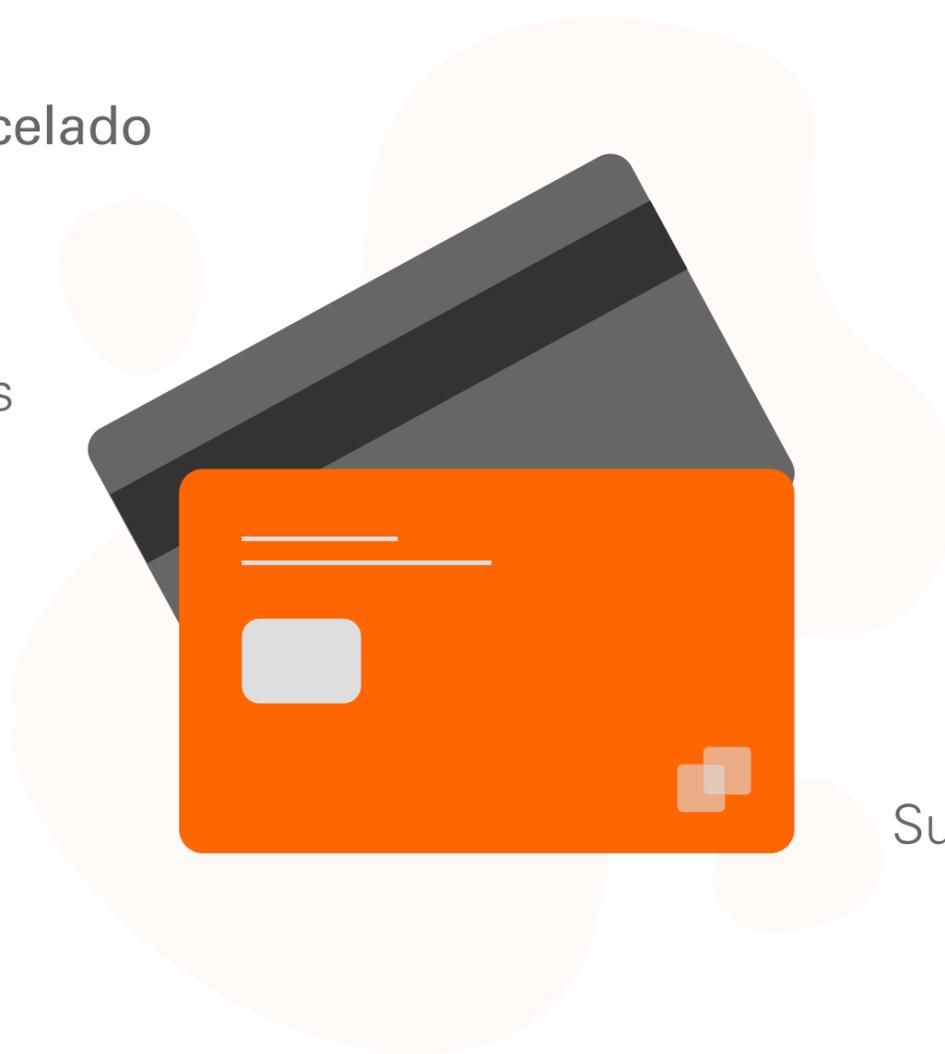
43%
Materiais de construção

Débito

37%
Food service

36%
Drogarias

31%
Supermercados



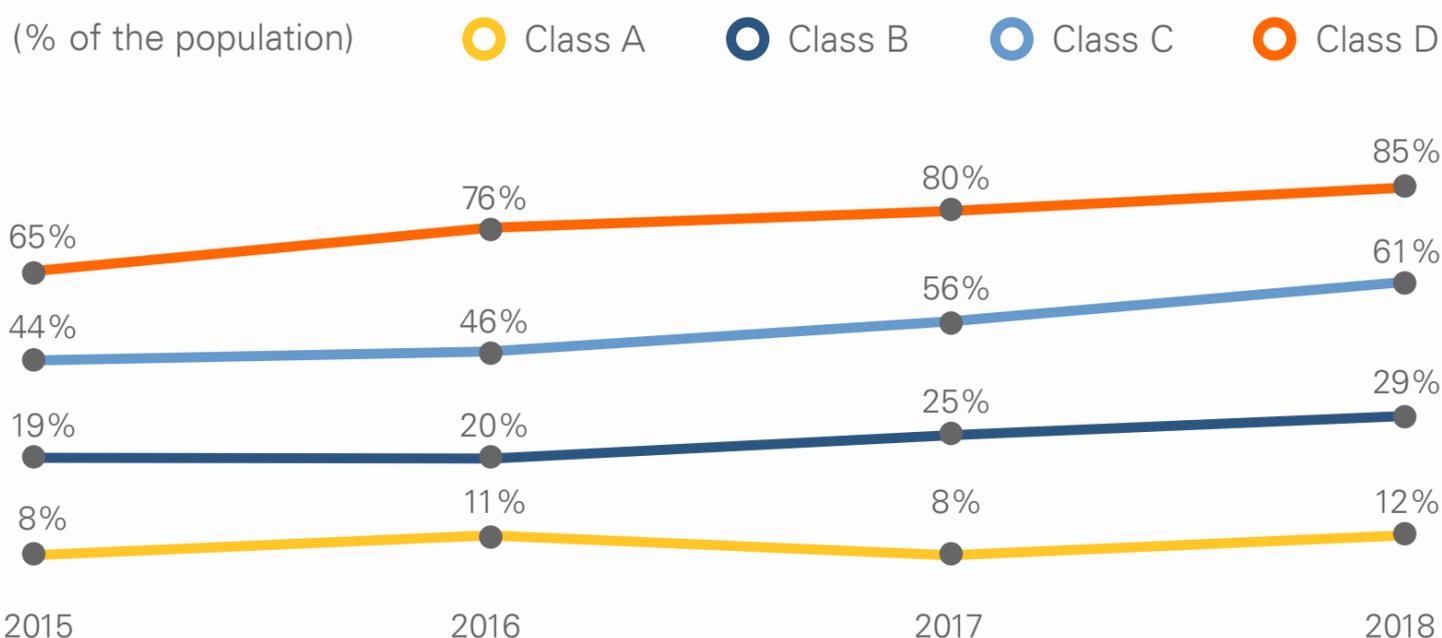
O estudo da SBVC também aponta que **62% das empresas** já oferecem a opção de pagamento móvel via aplicativo. E o crescimento do uso pelos clientes também é expressivo: **em dois anos, o uso desse meio de pagamento saltou de 4% para 21% dos consumidores.**

Outro destaque que revela o comportamento do consumidor alinhado ao posicionamento dos varejistas é que o uso de **cartão de crédito à vista e crédito parcelado** alcançou a **adesão de 90% dos consumidores** nas lojas físicas.

Já quando o assunto é **e-commerce**, os consumidores demonstram que o **cartão de crédito parcelado** é usado mais vezes em compras no computador, com **48% e 41% em compras no smartphone**. Em parte, isso se deve à grande presença dos **segmentos de bens duráveis no varejo online**.

Corroborando com o estudo da SBVC, uma pesquisa internacional realizada pela **Beyond Borders** aponta o Brasil como a quinta maior economia de internet e celular do mundo, com muito espaço para se expandir.

Brasileiros que usam internet somente via smartphone



Source: The Regional Center for Studies on the Development of the Information Society

A pesquisa demonstra que daqui a dois anos, o número de assinantes de internet móvel pode aumentar de 143 milhões para 180 milhões de pessoas. E esse é um dos recursos imprescindíveis para que o Pix evolua no país.

Como o gráfico anterior aponta, a classe D domina o uso de smartphone quando o assunto é o uso de internet. Isso significa que esse é um recurso que grande parte dos brasileiros utiliza constantemente, sendo apontado como um importante potencializador de informação, vendas e de comunicação.

Em se tratando de compras eletrônicas, a SBVC indica que 89% do público tem o smartphone como a ferramenta preferencial para compras online, saindo na frente das compras pelo computador, que ficam na marca de 85%. Com o Pix, esse número deve crescer ainda mais, pois soma-se a praticidade do QR Code com pagamento via celular ao uso do consumidor dentro da loja física do varejista.



Os dados mostram que cada vez mais o consumidor vem utilizando os meios eletrônicos, principalmente o celular, para realizar pagamentos. Seja com o cartão de crédito, de débito ou outras formas, o público já se sente à vontade nesse território, e grande parte dos varejistas mantém integrações e a cultura de marca apropriada para a digitalização das compras.

Agora, com o Pix, surge mais uma opção para oferecer ao cliente, com o objetivo de facilitar a rotina do varejista e não de acrescentar mais um item burocrático aos lojistas.



O Pix apresenta uma proposta importante, principalmente para os usuários de baixa renda e que geralmente não utilizam bancos por conta das taxas tradicionais que eram consideradas elevadas para sua realidade. A nova forma de pagamento oferece menos tarifas, graças às transações facilitadas.



Henrique Aquino, superintendente comercial Digital Cash do Itaú BBA.

Bancarização

De acordo com o Instituto Locomotiva, cerca de 45 milhões de brasileiros não possuem conta em banco. Isso significa que uma a cada três pessoas não utiliza o sistema financeiro nacional, mas juntas podem movimentar R\$ 817 bilhões ao ano.

Muitos dos problemas enfrentados por esse público estão nas taxas para manutenção da conta, no acesso à agência bancária e até mesmo em relação às taxas para transações. Com isso, essas pessoas se afastam de bancos e gerenciam o próprio dinheiro. Essa também é uma das lacunas que muitas fintechs preencheram, com a diminuição de taxas e burocracias.

Mesmo que demore um pouco para acontecer, o Pix quer chegar a esse público, pois suas taxas para transações são simples e todo o gerenciamento de informações pode acontecer via aplicativo. O varejista é o impulsionador dessa nova cultura.

Em cada PDV em que a oferta de Pix estiver à mostra, o varejista auxilia na popularização do recurso e na desmitificação da bancarização. Com taxas reduzidas, praticidade e transações feitas na hora, estima-se que, em breve, o Pix alcance o público que não é ativo nas instituições bancárias hoje.

“ O Pix ajuda uma parte da população que não conseguia ter acesso aos bancos e às formas de pagamento. ”

Filipe Damian Preve, executivo da área de Cash do Banco do Brasil.

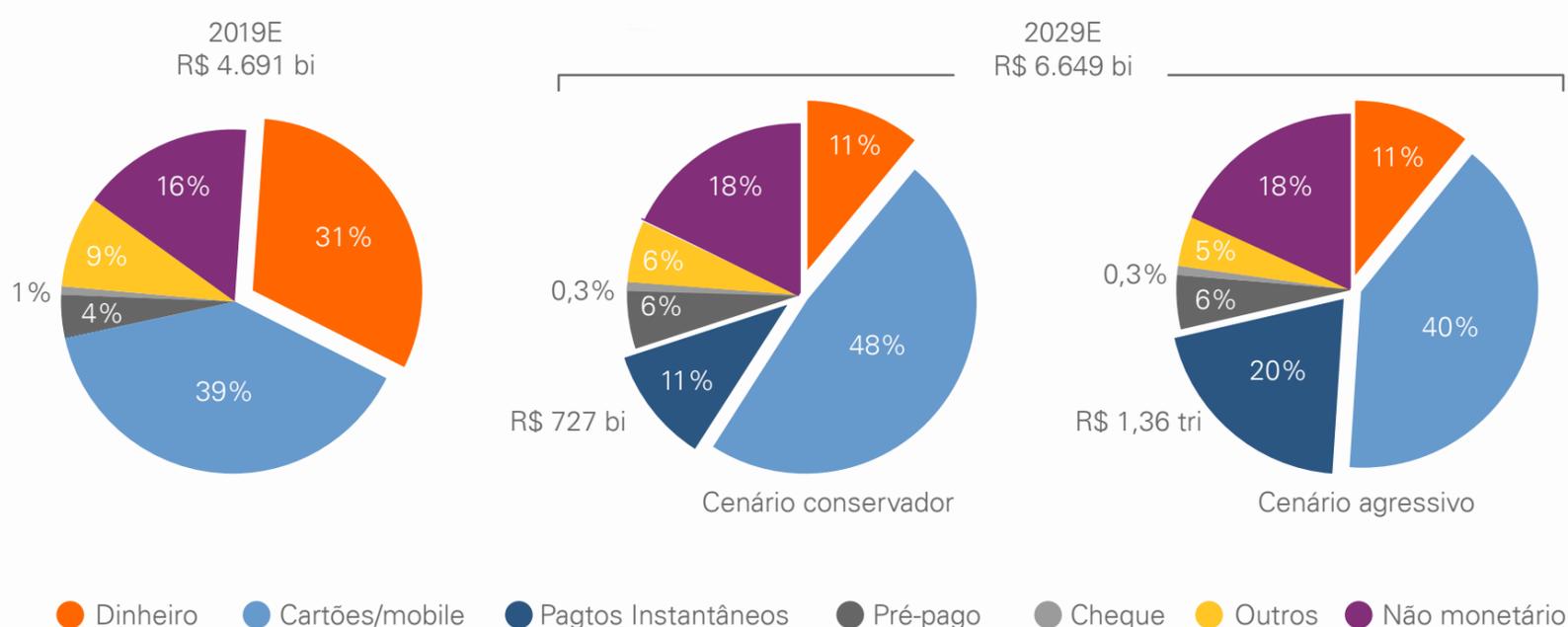
4. O PIX VAI SUBSTITUIR AS OUTRAS FORMAS DE RECEBIMENTO?

Assim como o cheque ainda faz parte dos meios de pagamento no sistema financeiro brasileiro, acreditamos que o **Pix não substituirá outras formas** de pagamento. Essa é mais uma opção para o consumidor e mais uma oportunidade de venda para varejistas.

Em outubro, a Software Express convidou especialistas de instituições bancárias para abordar o tema, seus desafios e oportunidades no webinar Expert Talks: Estratégias do Pix no Varejo. Grandes players do mercado afirmaram que o Pix estará em constante evolução assim como as outras frentes de pagamento, aprimorando a oferta de serviços. Dessa forma, o Pix representa mais uma opção ao consumidor, somada ao cartão de crédito, de débito, ao boleto e até mesmo aos cheques.

PIX | Expectativas de impactos no mercado

As estimativas do Bacen projetam em um cenário otimista um *share* de PIX similar ao que tem hoje o cartão de débito, principalmente pela substituição do dinheiro físico.



Fontes: Banco Central / ABECS / IBGE / Febraban / The Nilson Report Análises, estimativas e projeções Boanerges & Cia.



Outras formas de pagamento acharão seus nichos específicos, assim como pagamentos que hoje não são tão utilizados encontraram um público-alvo.



Luiz Fernando Feitosa, gerente nacional de Estratégia de Cartões da CEF.

5. USO DO PIX NO PDV

Os varejistas têm papel fundamental na difusão do Pix. É por meio das compras no varejo que os consumidores estarão atentos às vantagens do novo método e farão o cadastro para aproveitar os benefícios em transações com o comércio.

Alguns pontos importantes devem ser levados em consideração para a implementação do Pix nos pontos de venda.

Quanto ao uso de QR Code para as transações: é importante deixá-los à vista, próximo ao caixa, para que o consumidor entenda que esta é mais uma forma disponível de pagamento. Dessa maneira, o varejista também informa que está 100% preparado para atender às transações com o Pix.



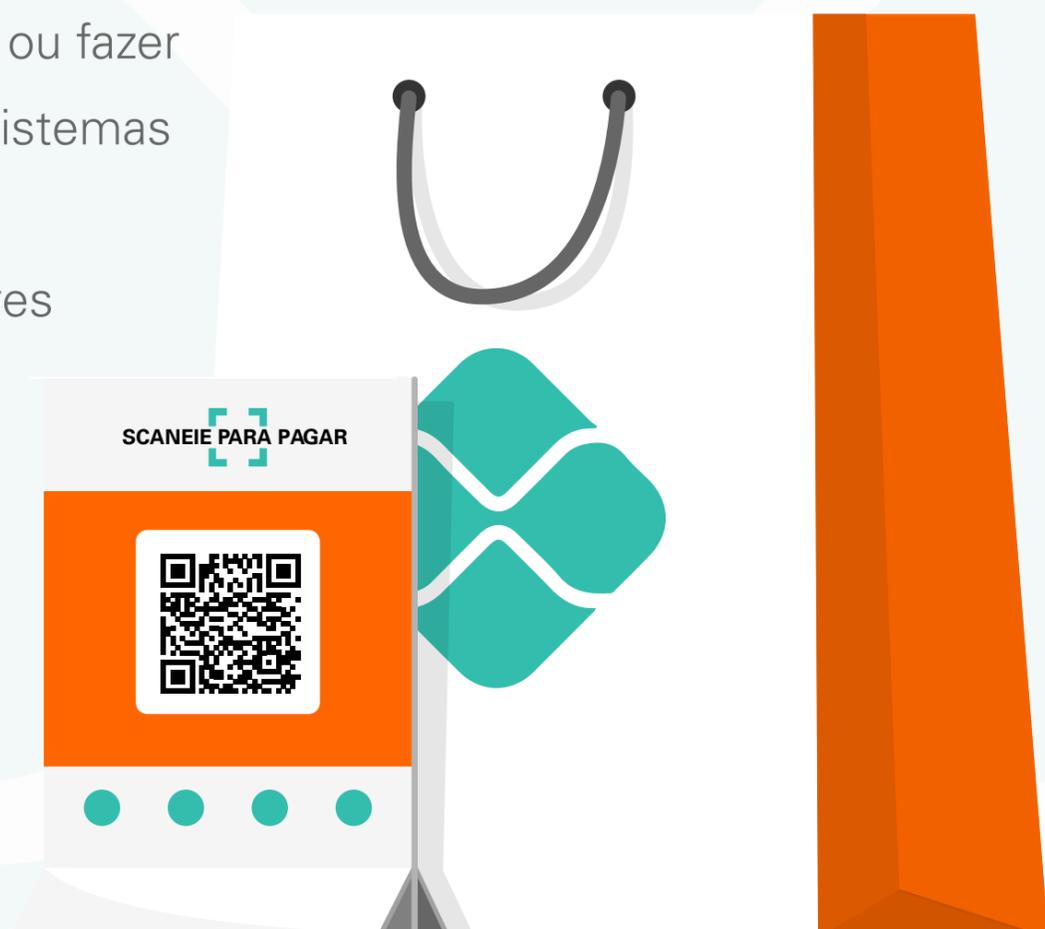
PSPs (Provedores de Serviços de Pagamento) recebedores indicam o uso de QR Code da seguinte forma:

Os QR Codes estáticos são indicados para microempreendedores e podem ser usados em múltiplas transações. Eles permitem definir um valor fixo para um produto. Também podem ser usados com o pagador informando os valores da transação a ser realizada.

Os QR Codes dinâmicos são indicados para grandes e médios empreendedores. Eles têm um uso exclusivo a cada transação. Além da inserção do valor, também é possível colocar outras informações, como a identificação do recebedor. Esses QR Codes são gerados por um sistema e facilitam a conciliação e a automação comercial.

Outra forma de utilizar o QR Code em seu PDV é deixá-lo disponível na tela de compras para que o consumidor defina se deseja pagar fazendo o escaneamento ou de outra maneira.

As automações comerciais integradas à Software Express já possuem a transação com o Pix como uma opção disponível para que o consumidor também escolha pagar via QR Code. Não é preciso fazer alterações na infraestrutura do ponto de venda ou fazer treinamentos robustos, pois os sistemas da Software Express já estarão integrados com PSPs Recebedores homologados junto à Software Express para gerar o QR Code com o valor do pagamento, disponibilizado em tempo real para o varejista.



No Brasil, mais de 130 mil lojistas utilizam as soluções de pagamento da Software Express e, com isso, já estão preparados para receber transações com o Pix desde o primeiro dia de funcionamento. Ao todo, este universo representa 30% de todas as transações do varejo no país, com soluções que integram mais de 20 carteiras digitais, QR Code e token. Por isso já estamos habituados a trabalhar da forma como o Pix propõe, com integração em uma solução digital rápida e segura.

“É importante falar aqui que o objetivo da implementação do Pix no Brasil não é complicar a vida do usuário. Tentamos aproximar a experiência de cada um para que esse momento novo apresente resultados positivos. Queremos, com essa inovação, facilitar toda a relação dos clientes com os meios de pagamento.”

Alexandro Moreira, diretor de Produtos LATAM da Software Express.

Entre todos os players que estiveram com a Software Express no webinar Expert Talks, é unânime o conceito de que as transações via Pix terão taxas atrativas, mas ainda não estão definidas. Todos apontam que as transações terão taxas com valores mais baixos se comparadas às do cartão de débito.

O diferencial do Pix, segundo o Banco Central, é que, em cada transação, apenas com dois intermediários, será possível concretizar a venda de maneira rápida e segura. Como são menos envolvidos, as taxas podem diminuir. Do PSP pagador ao PSP recebedor, estima-se que cada transação aconteça em 10 segundos.

Ao utilizar as soluções integradas com a Software Express, esta será a jornada de experiência no caixa:

1. Finalize a compra do cliente normalmente.
2. Pergunte ao cliente de que forma ele quer realizar o pagamento: "Débito, Crédito, Pix?"
3. Optando pelo pagamento via Pix, selecione no terminal de venda o finalizador Pix ou Carteira Digital – caso a opção seja Carteira Digital, selecione em seguida a opção Pix.
4. Quando a tela de processamento do pagamento carregar, peça ao cliente que utilize o smartphone para fazer a leitura do QR Code exibido para a realização do pagamento.
5. Após a leitura do QR Code, o cliente fará as confirmações solicitadas pelo aplicativo da conta Pix de seu Banco e a transferência dos valores será realizada.
6. O sistema do Banco Recebedor do varejista informará ao sistema da Software Express a confirmação do pagamento
7. O sistema da Software Express enviará uma mensagem de resposta ao terminal, para a confirmação do pagamento e impressão do comprovante.

Com isso, o varejista estará pronto para a imersão no Pix, com recebimento na hora e serviço ativo 24 horas por dia, sete dias por semana – incluindo fins de semana e feriados.



O Pix é um novo patamar, um novo salto do que já vem sendo feito.



Rodrigo Furiato, diretor de Wallets do Mercado Pago.

Quer saber mais sobre como
integrar o Pix com tranquilidade?

ACESSE:

pix.softwareexpress.com.br

