



## *Sondagem de Opinião*

### *Cartão de Crédito e Comércio Varejista Natal - 2011*

#### *Apresentação*

O mercado de cartões avança velozmente como resultado do novo formato de varejo que combina o físico com o virtual, sendo “exigido” pelo próprio consumidor como meio de pagamento e até financiamento, presente e adequado a qualquer tipo de negócio e usuário.

Pelo lado do comércio de bens e serviços a plataforma eletrônica atua como grande aliado de um circuito que envolve diversos atores: lojistas, sistema financeiro, adquirentes e consumidores. Todos conseguem em tempo real movimentarem a economia, em operações multiplicadoras que fomentam o circuito da economia real através das vendas e garante a inclusão social via consumo. São mencionados benefícios, tais como, segurança, ampliar o leque de diversos públicos, oferta de crédito sem risco de inadimplência, atuar como instrumento de negociação para acesso ao crédito, eficiência no processo de negociação e garantir a simetria de informações do fluxo de caixa.

O objetivo desta pesquisa é traçar o ambiente de negócios dos empresários do varejo neste Natal de 2011 após a unificação das maquinetas. Assim, a **Fecomércio Minas** busca captar a experiência empresarial do varejo, principal afetado, sobre o novo formato das relações entre as adquirentes de cartão de crédito com os estabelecimentos comerciais inseridos.



## Sumário das Respostas

- ✓ *60,5% dos entrevistados irão oferecer descontos para pagamento em dinheiro e cheque neste Natal. 39,6% irão oferecer descontos até 5% e 39,6% de 6% a 10%.*
- ✓ *Dos entrevistados, 61,7% irão estimular a compra através de cartões de crédito. 37,1% com descontos na compra a vista/dinheiro.*
- ✓ *Apenas 18,3% tiveram condições diferenciadas para operar com exclusividade com alguma bandeira. Dentre essas condições, a mais citada, com 37,3% das respostas foi a menor taxa de aluguel do POS, seguida por menor taxa de administração com 12% das respostas. Com mesmo peso foram citadas promoções junto aos clientes e lojistas e programas de vantagens/fidelidade.*
- ✓ *80% dos respondentes tiveram redução do prazo de recebimento de 10 para 7 dias.*
- ✓ *Com a unificação das maquinetas, o procedimento mais adotado pela empresa foi concentrar as operações na bandeira que cobra as menores taxas com 44,1% das respostas.*



- ✓ *A negociação com as credenciadoras e a utilização de uma única maquineta foi atitude tomada por 43,2% dos respondentes.*
- ✓ *Após um ano e meio de unificação das maquinetas de cartão de crédito e débito os principais benefícios foram: 29,2% melhor serviços prestados pelas administradoras; 28,2% maior concorrência no setor com reflexos positivos nas taxas; 23,1% maquineta com acesso ao maior número de bandeiras e 19,5% melhor acesso a tecnologia/agilidade nos processos.*
- ✓ *86,6% dos entrevistados têm o costume de fazer antecipações de recebíveis.*
- ✓ *Quanto aos recebíveis, as administradoras garantem agilidade nas operações (44,7%); facilidades e menor burocracia (27,2%); baixo custo/menor juro (16,7%) e melhor relação custo/crédito bancário (11,4%).*
- ✓ *Em relação aos problemas técnicos/atendimento por parte das credenciadoras, a sondagem identificou que para 56% melhorou a prestação de serviços.*
- ✓ *No tocante ao grau de satisfação com as credenciadoras, a sondagem mostrou que 55% estão satisfeitos e 20,1% muito satisfeitos. Apenas 8% estão insatisfeitos e 2,4% muito insatisfeitos.*



## *Metodologia*

Pesquisa quantitativa baseada em amostra do tipo probabilística sendo estratificada por universo as lojas situadas nos principais pontos do comércio varejista das regionais de Belo Horizonte: Barreiro, Centro-Sul, Leste, Nordeste, Noroeste, Oeste, Pampulha e Venda Nova. O método utilizado para a seleção das empresas foi o sorteio aleatório sem reposição. No período 07 a 11 de novembro de 2011 foram entrevistados **300** lojistas. O erro amostral é da ordem de até 5,0 pontos percentuais dos resultados para a amostra como um todo e intervalo de confiança de 95%<sup>1</sup>

## *Resultados*

A estrutura temática abordou:

- *Natal X Meios de Pagamento;*
- *Credenciadoras de Cartão de Crédito e incentivos para o Natal;*
- *Procedimentos adotados com a unificação das maquinetas;*
- *Benefícios com a unificação das maquinetas;*
- *Antecipação de Recebíveis;*
- *Problemas de ordem técnica nas operações; e*
- *Grau de satisfação com as credenciadoras de Cartão de Crédito.*

---

<sup>1</sup> *Nota técnica: Como os dados em percentual aparecem arredondados pode ser que a soma ultrapasse os 100% ou fique aquém deste.*

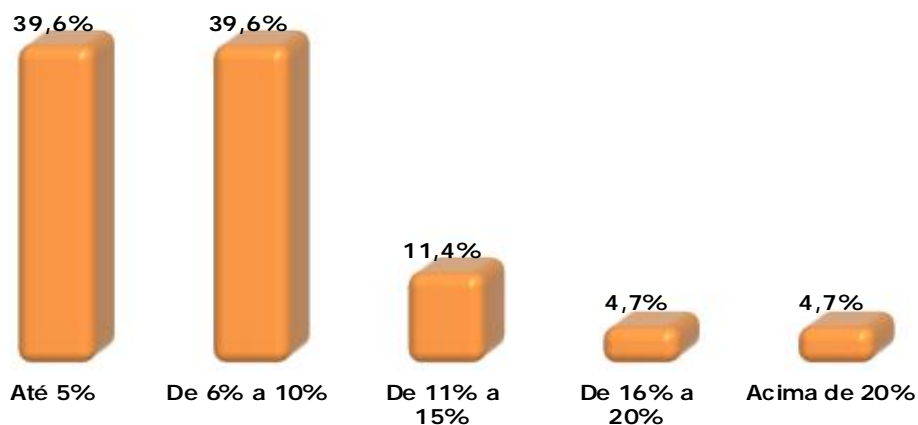
## *Natal X Meios de Pagamento*

**Neste Natal, o Senhor irá oferecer desconto para pagamento em Dinheiro ou Cheque?**



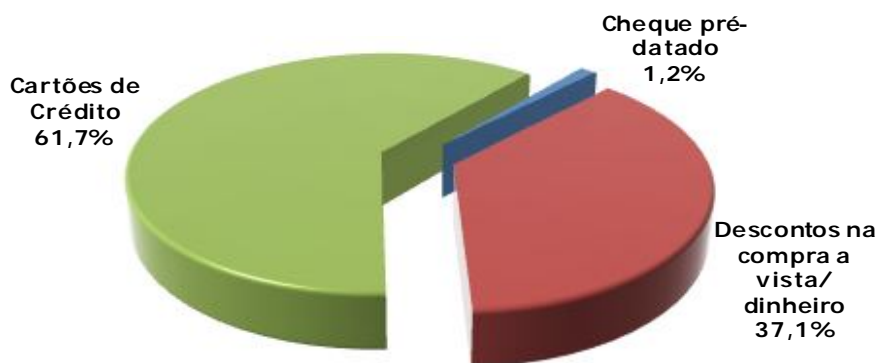
*Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE*

**De quanto será este desconto?**



Fonte: Sistema Fecomércio Minas / DE

**Neste Natal, irá estimular a compra com qual meio de pagamento?**



Fonte: Sistema Fecomércio Minas / DE

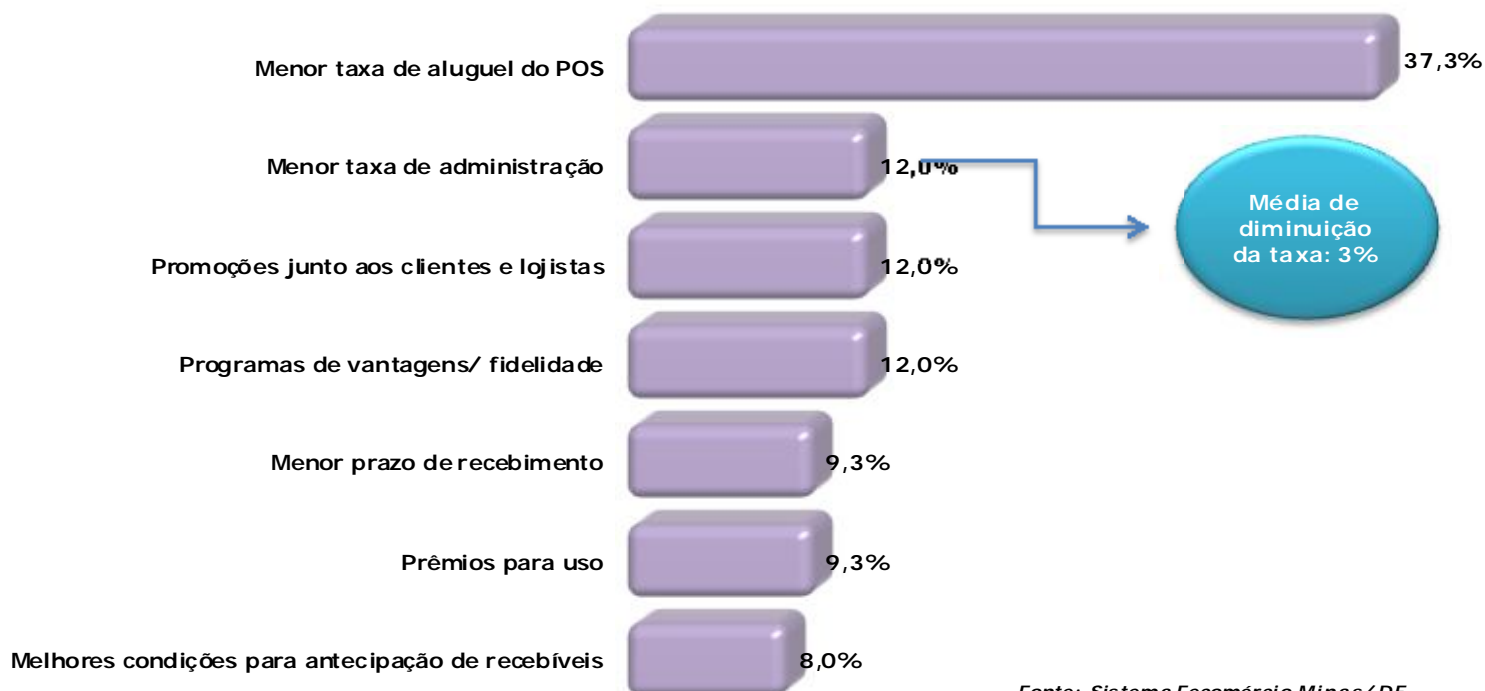
**Credenciadoras de Cartão de Crédito e incentivos para o Natal**

Para o Natal, as credenciadoras ofereceram condições diferenciadas para operar com exclusividade com sua bandeira?



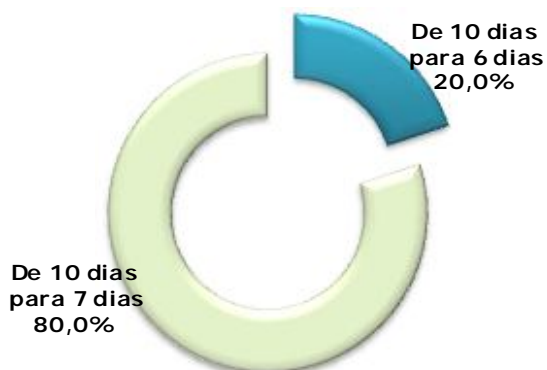
Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

Quais incentivos as credenciadoras ofereceram para a empresa?



Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

### Diminuição do prazo de recebimento



Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

### Procedimentos adotados após a unificação das maquinetas

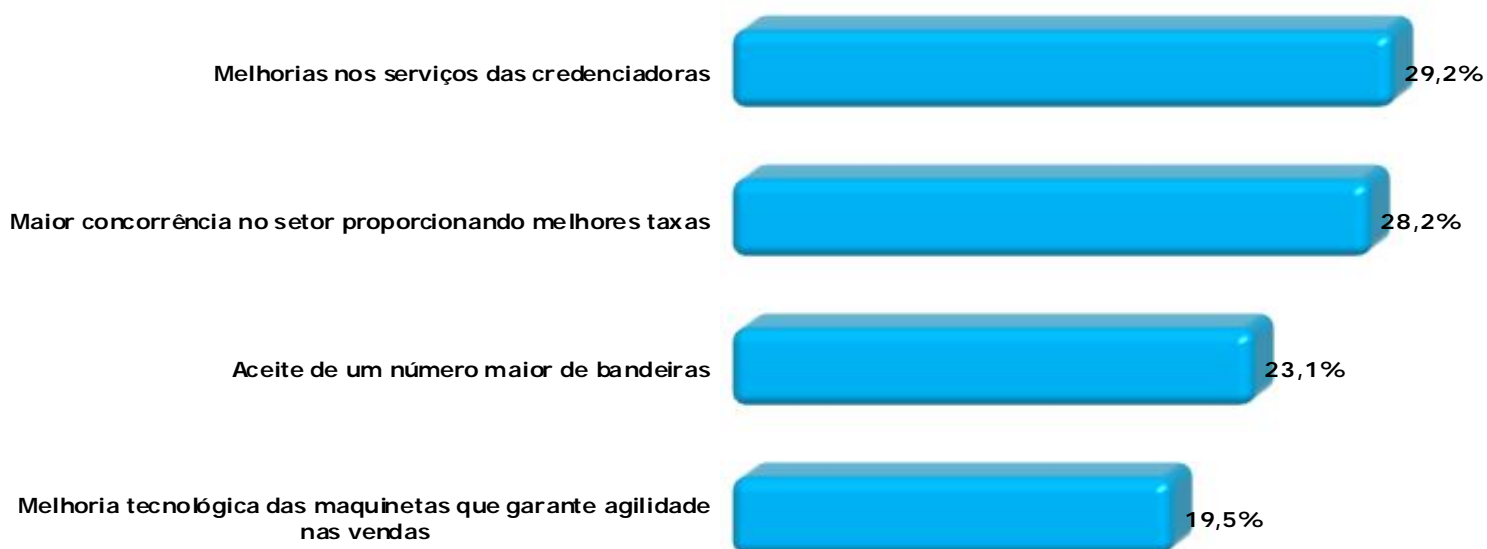
Com a unificação das maquinetas de Cartão de Crédito, qual é o procedimento adotado em sua empresa?



Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

*Benefícios após a unificação das maquinetas*

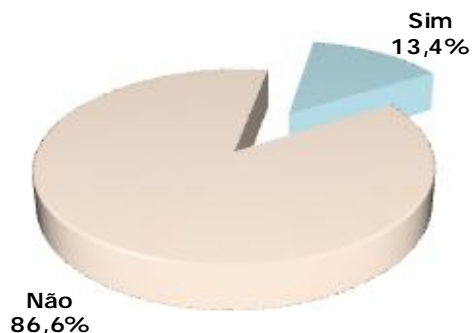
Após um ano e meio de unificação das maquinetas de Cartão de Crédito e Débito quais os principais benefícios?



Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

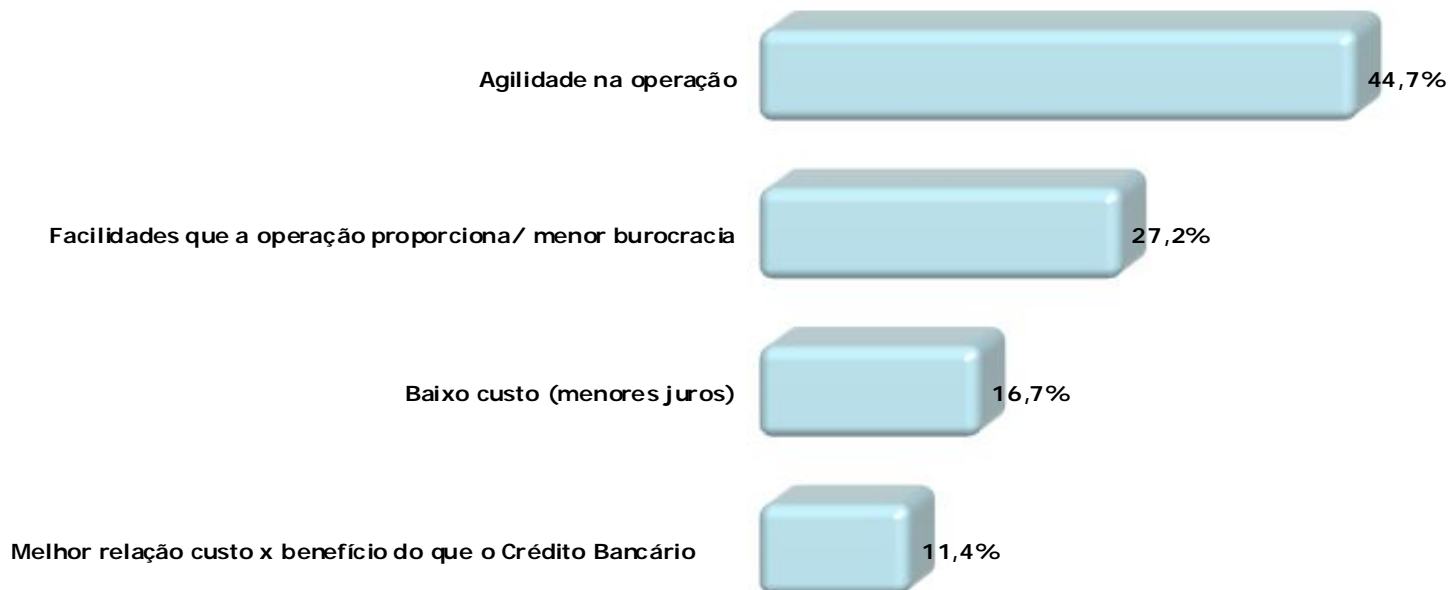
## Antecipação de Recebíveis

Tem costume de fazer a antecipação de recebíveis por alguma credenciadora?



Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

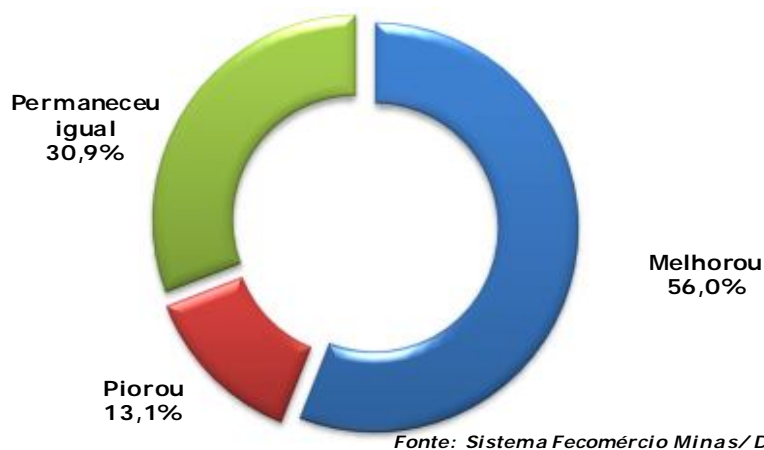
Se sim, quais as vantagens oferecidas pela credenciadora?



Fonte: Sistema Fecomércio Minas/DE

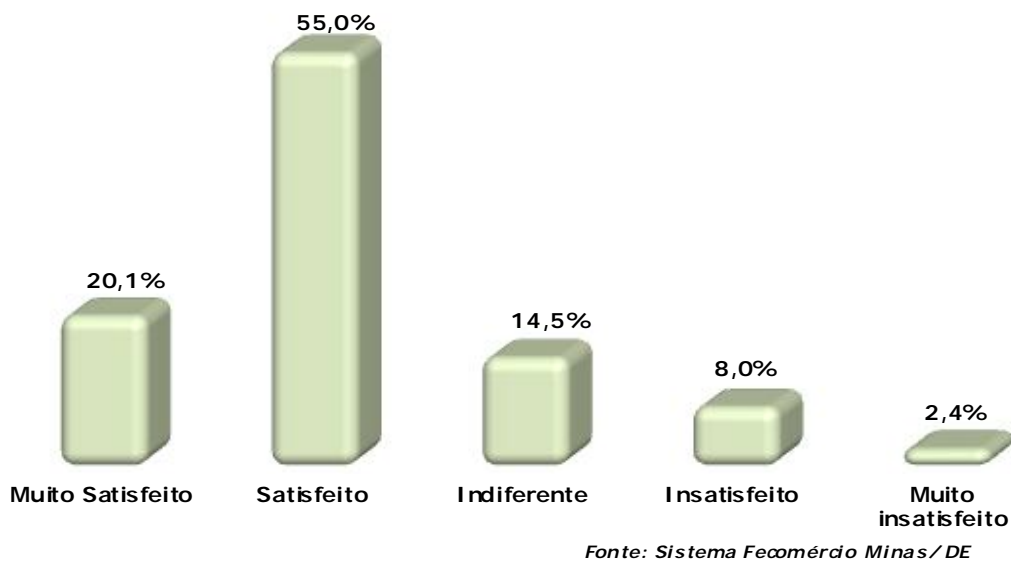
## Problemas de ordem técnica nas operações

Em relação aos problemas técnicos, o atendimento por parte das credenciadoras, após a unificação do POS:



**Grau de Satisfação com as Credenciadoras**

De um modo geral, como está o seu grau de satisfação com as credenciadoras de Cartão de Crédito e Débito:





---

*Realizado pelo Departamento de Economia do  
Sistema Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Estado de Minas Gerais.  
A reprodução é permitida, desde que citada a fonte.*