



## O mercado de pagamentos eletrônicos no Brasil

### As características e os diferenciais do mercado brasileiro de pagamentos eletrônicos em relação ao resto do mundo

Na maior parte do mundo, o mercado das credenciadoras não é perceptível para os lojistas e, menos ainda, para os consumidores finais. O modelo de relacionamento entre lojista e credenciadora é bastante avançado no Brasil. Aqui, cobra-se uma taxa de aluguel do equipamento e o lojista não precisa se preocupar com a manutenção da máquina – reposição de bobinas e troca em caso de quebra, por exemplo – nem com as atualizações tecnológicas, feitas remotamente pelas empresas. Além disso, o cliente da Cielo conta com o suporte de atendimento 24 horas, sete dias por semana e com um cardápio de produtos e serviços disponíveis a um toque da máquina.

A indústria de pagamentos eletrônicos brasileira também é conhecida por entregar tecnologia de ponta. Uma delas pode ser encontrada provavelmente na sua carteira neste momento. O chip que equipa seu cartão e garante transações mais seguras é um padrão no Brasil, que tem o maior parque de equipamentos leitores de chip do mundo. A tecnologia começa a ser adotada somente agora em outros mercados, como o dos EUA.

### Quem é quem na indústria brasileira

No Brasil, a indústria de pagamentos eletrônicos e os órgãos reguladores utilizam um conceito chamado de Arranjo de Pagamento – um conjunto de regras e procedimentos que devem ser adotados pelas empresas do setor para a prestação desse tipo de serviço. São exemplos de Arranjos de Pagamento os serviços de transferência e remessas de valores (os conhecidos DOC e TED) e as transações feitas em cartão de crédito e débito.

Fazem parte do Arranjo de Pagamento das transações em cartão:

**Portador de cartão:** é o cliente da loja, estabelecimento ou prestador de serviço. Em geral, uma pessoa física que possui um cartão de crédito, débito ou voucher e o utiliza para realizar suas compras.

**Estabelecimento comercial/prestador de serviço:** é quem realiza a venda ao portador de cartão e quem irá receber o valor pago pelo produto ou serviço após a conclusão da transação.

**Emissor:** é a instituição financeira, banco ou empresa que emite o cartão para o portador. Ele é o responsável pelo relacionamento com o portador de cartão, como a emissão de faturas, cobranças e fornecimento de crédito para a compra. Nas transações pagas pelo cartão, o emissor se relaciona diretamente com a credenciadora, autorizando a transação e o débito na conta-corrente do portador. Por esse processo, o emissor cobra um percentual da transação, a tarifa de intercâmbio.

**Bandeira:** é a instituição que define as regras do jogo nas transações com cartão, tanto para o emissor quanto para a credenciadora. É a bandeira quem define, por exemplo, as normas de segurança envolvidas nesse tipo de



transação. A bandeira também cobra da credenciadora e do emissor uma tarifa, chamada de fee, para cada transação capturada com cartões que carregam sua marca.

**Credenciadora:** é a empresa que habilita o estabelecimento comercial ou prestador de serviço a aceitar pagamentos em cartão. Além de fornecer o equipamento para o lojista, a credenciadora é responsável pelo processamento dos pedidos de autorização para cada transação junto ao banco emissor e à bandeira. Por fim, também é função da credenciadora liquidar a transação, ou seja, repassar ao domicílio bancário do estabelecimento o valor da venda. A Cielo é uma credenciadora.

**Domicílio bancário:** é o banco em que o estabelecimento escolheu receber os valores de suas vendas. Após a liquidação da credenciadora, a instituição financeira é responsável por repassar os valores das vendas para o estabelecimento comercial ou prestador de serviço que aceitou o pagamento em cartão.

**Subcredenciadora:** também conhecidos como facilitadores de pagamento, são empresas que geralmente atuam no varejo online e fazem a intermediação entre lojistas e credenciadoras no processo de captura de pagamentos eletrônicos. A subcredenciadora se comunica com a credenciadora para processar e liquidar as transações e presta um serviço adicional de garantia, assumindo o risco das operações feitas com cartão não presente, ressarcindo o varejista em caso de fraude no e-commerce e cobrando uma taxa por esse serviço. A Stelo, empresa em que a Cielo possui participação, também atua como subcredenciadora.

## A tecnologia por trás do caminho da transação

### Por onde passa o dinheiro no momento em que insiro o cartão na máquina até o depósito do valor na conta do lojista?

Apesar de durar poucos segundos e de ser simples para quem vende e para quem paga, a infraestrutura por trás de uma transação paga com cartão é complexa e envolve várias etapas.

1) Tudo começa na máquina de cartões, que é fornecida pela credenciadora ao lojista. Equipada com um chip de telefonia móvel ou conectada a uma linha telefônica ou de internet, a máquina é responsável por enviar o pedido para uma central de processamento. No caso da Cielo, essa capacidade de processamento é de 12 mil pagamentos por segundo, o que representa mais de oito vezes o volume de pico do mercado brasileiro. Para as transações feitas no e-commerce e por leitores de cartões conectados ao celular (como o Cielo Mobile), o processo é o mesmo. O que muda é o canal para a captura da transação.

2) A Cielo encaminha, na etapa que é chamada de processamento, os dados do cartão e os detalhes da transação para a bandeira, que identifica quem é o emissor do cartão – em geral um banco – e informa a ele sobre o pagamento. Qualquer emissor de cartões precisa, necessariamente, se relacionar com uma bandeira, que é quem define as regras dos pagamentos eletrônicos no mundo todo. A bandeira garante, por exemplo, que a compra seja aprovada mesmo em outros países onde o banco do portador não opera.



3) Ao ser comunicado pela bandeira, o banco verifica se o cartão é válido e se o portador tem limite de crédito suficiente para a compra. Somente neste momento a transação é autorizada ou negada. Até esse momento, não há movimentação financeira.

4) Após essa etapa, a transação faz o caminho de volta. O banco envia a informação à Cielo, que liquida a transação e informa o domicílio bancário do lojista, ou seja, o banco onde ele possui sua conta-corrente. No fim do processo, o domicílio bancário é o responsável por creditar o valor da venda na conta da loja.

5) Cada uma das transações que passam pela infraestrutura da Cielo é submetida automaticamente a um sistema exclusivo de inteligência artificial, capaz de detectar qualquer anormalidade que possa caracterizar uma fraude. Ao identificar um risco potencial, o sistema gera um alerta para o banco emissor do cartão que, de acordo com suas regras, pode entrar em contato com o seu cliente para checar se aquela transação é verdadeira.

## A evolução do mercado brasileiro em números

O histórico de democratização dos pagamentos eletrônicos no Brasil se resume a pouco mais de duas décadas. Para citar um exemplo, há 15 anos não se pensava em outra forma de parcelar uma compra que não o cheque.

**80% dos brasileiros possui algum tipo de cartão**  
**Quem tem cartão paga mais da metade das despesas com o plástico**

Mesmo se tratando de um mercado jovem, o salto de adoção do cartão experimentado pelos brasileiros foi rápido. De acordo com a Associação Brasileira de Empresas de Cartão de Crédito e Serviços (ABECS), quase 80% da população possui algum tipo de cartão, e 57% dos gastos mensais destes são pagos por meio do plástico.

**28,3% dos gastos das famílias brasileiras foram pagos com cartão no segundo trimestre de 2014.**  
**No primeiro trimestre de 2010, esse percentual era de 19,3%**

Mas isso não quer dizer que o uso do cartão já atingiu um patamar de maturidade no Brasil. No segundo trimestre de 2014, o PCE (Personal Consumption Expenditures, na sigla em inglês, índice que revela os gastos com consumo pessoal calculado sobre dados do IBGE e do Banco Central) indicou que 28,3% dos gastos das famílias brasileiras foram feitos em cartão. No primeiro trimestre de 2010, o meio eletrônico de pagamento correspondia a 19,3% dos gastos.

Há ainda um grande mercado a ser atendido. Não é por acaso que a indústria de pagamentos eletrônicos cresce anualmente na faixa de dois dígitos – em 2014, a expectativa é a de encerrar o ano com um crescimento de 17% a 18% -, algo que poucos setores brasileiros vivenciam. Suprir essa demanda exige das companhias, cada vez mais, um olhar inovador e disposto a superar barreiras. O acesso ao sistema financeiro, por exemplo, é um dos entraves para o uso do cartão. Essa questão começa a ser superada por meio de inovações, como o uso dos cartões pré-pagos e a possibilidade de realizar pagamentos por celular, mesmo sem o acesso a uma conta bancária.