Gestão de transações em numerário:

Uma oportunidade de mudança

Qualquer que seja o modo de pagamento utilizado, o processamento das transações sempre afetará os resultados financeiros de um negócio varejista. Um grande número de transações continuará envolvendo o uso de numerário e os custos associados a esse modo de pagamento incluem armazenamento, transporte, segurança, gerenciamento e, obviamente, custos da transação no ponto de venda.

COMO O **NUMERÁRIO INFLUENCIA** SEUS RESULTADOS – E COMO **CONTINUARÁ** A FAZÊ-LO

Novas tecnologias podem ter um impacto em cada uma dessas áreas, diminuindo a quantidade de numerário que um varejista precisa manter, reduzindo o número de viagens para transportar o numerário, evitando roubos e fraude, e reduzindo o trabalho associado à contagem de notas e moedas. Em um mercado varejista de desenvolvimento rápido, será que se pode ignorar a oportunidade de otimizar os custos associados a essa alta parcela de suas transações? A implantação correta de tecnologia pode diminuir os custos, permitir melhores níveis de atendimento e aumentar os resultados financeiros.

Um estudo recente da MasterCard afirmou que “cerca de 85% das transações de consumidores no mundo envolve numerário em espécie”. O estudo foi mais adiante, declarando que “a maioria dos países apenas começou a jornada das transações sem uso de cédulas e moedas”. Mesmo em mercado desenvolvidos como o Reino Unido, o numerário em espécie ainda representa mais da metade (53%) das transações varejistas, de acordo com o Consórcio Varejista Britânico.

Governos e influenciadores financeiros podem sugestionar a forma como pagamos, mas, no final das contas, é o consumidor que decidirá se e quando seremos uma sociedade que não usa numerário. E, até o momento, a tendência a isso tem sido pequena. Quer seja por conveniência ou hábito, por sua natureza física ou pela cultura de controlar das finanças através de cédulas e moedas, um grande número de pessoas continua a preferir numerário em espécie. Ele é aceito em todos os lugares e é anônimo.

O numerário em espécie continuará existindo por algum tempo e a gestão de numerário pode ter um impacto importante na rentabilidade do varejista.

PAGAMENTOS TRABALHOSOS AUMENTAM OS CUSTOS DO VAREJO

Comparados a outros mecanismos de pagamento, a natureza física do numerário em espécie traz desafios específicos para os varejistas, incluindo:

- manuseio, armazenamento e transporte de numerário – tanto dentro da loja como entre a loja e o banco
- proteção dos pagamentos contra roubo e falsificação
- a necessidade de serviços contábeis para garantir que os valores corretos foram pagos em cada ponto de venda
- recursos de equipe para abrir e fechar o caixa, no início e no final do dia e a cada troca de turno

E quanto custa tudo isso e como essa situação pode ser melhorada?

Um estudo recente do Blond Group estimou o "custo de numerário" no mundo como em torno de US$ 360 bilhões, com US$ 65 bilhões nos EUA e US$ 90 bilhões em toda a Europa.

Enquanto isso, um estudo publicado em julho de 2014 pela Sage Pay revelou que pagamentos em espécie custam £ 17,8 bilhões por ano aos varejistas britânicos em "erros contábeis, notas falsas e roubo", com um estudo posterior concluindo que somente o roubo de numerário em espécie custa aos varejistas dos EUA US$ 40 bilhões em um ano. Isso é 1% do lucro e os custos de proteger o numerário contra roubos equivale à metade das perdas atuais.

Um estudo conduzido em 2014 pela Aite afirmou que os custos reais dos pagamentos em espécie são muitas vezes subestimados, com a falta de monitoramento de muitos varejistas que não incluem "diferença de caixa" nos seus fatores de custo por aceitar cédulas e moedas, com essa diferença incluindo perda de estoque, perdas de numerário por contagem incorreta, retiradas ilícitas por funcionários e roubos. De acordo com os valores da Aite, o processamento de uma transação média em numerário de US$ 39,26 custa 74 centavos ao varejista.

O que se torna evidente é que, embora o numerário em espécie permaneça essencial, otimizar a gestão de seu processamento terá um papel central para determinar a rentabilidade de uma loja, através de processamento seguro e econômico para impedir fraudes e roubos, reduzir custos de mão de obra, minimizar o transporte de valores e diminuir os custos contábeis.

MANUSEIO DE NUMERÁRIO AUTOMATIZADO – UMA NOVA MANEIRA DE FAZER AS COISAS

O que queremos dizer quando falamos de manuseio de numerário automatizado e como podemos melhorar a segurança, capacitar colaboradores e permitir transações mais rápidas e com custos menores? Os principais incentivos para a introdução de soluções de manuseio de numerário nos diversos países foram a resposta a necessidades intensificadas de segurança ou o desejo de melhorar a satisfação do cliente nos estabelecimentos varejistas.

A implementação e as melhorias da tecnologia de reciclagem que redistribui notas e moedas recebidas anteriormente abre a possibilidade da eliminação do processamento manual de numerário.

A pesquisa mostra que, em uma loja, esses processos manuais incluem:

- conciliação do caixa com as vendas registradas, e
- remoção do excesso de numerário das caixas registradoras durante o dia, seja em envelopes ou recolhimento por um supervisor, o que pode acrescentar de 30 a 90 minutos por dia à fila do caixa.

MANUSEIO DE NUMERÁRIO AUTOMATIZADO – UMA NOVA MANEIRA DE FAZER AS COISAS [continuação]

CASHINFINITY™
GLORY Retail Solution

Outros recursos, como nível elevado de autenticação e identificação de notas e moedas suspeitas, torna as transações mais seguras e oferece ao varejista níveis maiores de confiança na prevenção desses tipos de fraude.

Embora sejam óbvios os benefícios que podem ser obtidos na automação da linha de frente da loja, para varejistas de maior porte, ampliar a automação até a tesouraria eliminaria uma proporção significativa de trabalho manual.

As funções de tesouraria incluem fornecer troco aos caixas, coletar o numerário excedente das caixas registradoras, contar e guardar o numerário e facilitar a coleta pela transportadora de valores. Com os recicladores de notas eliminando a maioria das rotinas diárias, sua implantação pode atingir economias entre 40-60% do custo inicial.

Na França, a grande cadeia de hipermercados E.Leclerc implementou a solução CASHINFINITY™ da Glory em nove de suas lojas. Os recicladores de notas operam nas filas das caixas e em pontos de serviços nas lojas. “As notas são coletadas em cassetes específicos que alimentam automaticamente os recicladores de notas no back-office, eliminando completamente a exposição da equipe ao numerário. O excesso de moedas nas caixas registradoras é coletado em bandejas de contenção e colocado no reciclador do back-office em denominações.”combinadas.”

UM RESUMO DOS BENEFÍCIOS – REDUZINDO O CUSTO DOS NEGÓCIOS

Maior eficiência e menores custos de mão de obra

Além de eliminar erros manuais, o uso da nova tecnologia de reciclagem reduz significativamente o tempo e o numerário gastos na verificação do saldo no início e no final de cada turno e sempre que for necessário abrir uma nova caixa registradora. Isso é particularmente importante para grandes varejistas que desejam abrir ou fechar unidades de acordo com o tráfego ao longo do dia. “Para cada turno, o esforço relacionado à retirada e ao processamento de numerário pode acrescentar até 30 minutos por fila de caixa. Já mencionamos que, a depender do tipo, da receita e das horas de funcionamento da loja, eliminar esse processo com a automação poderia economizar de 30 a 90 minutos por dia por fila de caixa”. Obviamente, isso também permite maior flexibilidade na alocação de pessoal em períodos de pico, pois não há nenhuma preparação necessária para abrir a fila.

Melhor gerenciamento na manutenção e transporte de numerário

A quantidade de numerário que um varejista precisa manter na loja e o número de viagens que precisa fazer entre a loja e o banco para depositar ou para reabastecer o estoque de numerário serão afetados pelo uso mais eficiente de numerário possibilitado pela reciclagem. Os benefícios de uma redução nos custos de transporte de valores e nas tarifas bancárias (pela diminuição no número de visitas e transações no banco) são óbvios, enquanto que a importância de manter menos saldo de tesouraria se tornará ainda mais óbvia com o aumento das taxas de juros a médio prazo.

Satisfação no emprego e melhor experiência do cliente

Mas os motivos não se limitam à oportunidade de reduzir custos. Eles também têm a ver com benefícios não financeiros, como melhor atendimento ao cliente e maior eficiência. No passado, o manuseio de numerário sempre foi trabalhoso e arriscado. As tecnologias de automação não apenas diminuem os riscos, mas, ao melhorar os processos, permitem que o varejista “feche o ciclo de numerário na loja”, eliminando o manuseio manual de numerário. Isso libera recursos e permite a redistribuição e/ou redução de custos de mão de obra. E quando os recursos são redistribuídos,, oferece à equipe maiores oportunidades para interação com os clientes.

UM RESUMO DOS BENEFÍCIOS – MAIOR SEGURANÇA AUMENTA AS MARGENS

Prevenção de roubos e fraude

De acordo com o Centre for Retail Research no Reino Unido, em 2012-13, a diferença de caixa no varejo (perda por crime, desperdício e erro) correspondeu a 1,32% das vendas. O mesmo relatório destacou os níveis de roubo de £ 2,2 bilhões pelos consumidores e de quase £ 1,7 bilhões pelos funcionários.

Os números globais mais recentes disponíveis do Barômetro Global de Furtos no Varejo 2011 apontaram que mais de US$ 76 bilhões foram perdidos no ano anterior devido à diferença de caixa, uma média de 1,45% do total das vendas globais no varejo. 35 por cento desse total foi atribuído a roubos por funcionários, e 16,2% a erro humano genuíno no ponto de venda.

Os sistemas de manuseio de numerário automatizado afastam as oportunidades de roubo e permitem a eliminação de erro humano no pontos de vendas. Ao limitar o acesso a numerário ao pessoal autorizado, as lojas varejistas diminuem o potencial de roubo e têm um impacto significativo nos níveis de diferença de caixa.

EM 2012-13, A DIFERENÇA DE CAIXA REPRESENTOU 1,32% DAS VENDAS. O MESMO RELATÓRIO DESTACOU OS NÍVEIS DE ROUBO DE £ 2,2 BILHÕES PELOS CONSUMIDORES E DE QUASE £ 1,7 BILHÕES PELOS FUNCIONÁRIOS.

Fonte: Centre for Retail Research no Reino Unido

UM RESUMO DOS BENEFÍCIOS – MAIOR SEGURANÇA AUMENTA AS MARGENS [continuação]

Combate à falsificação

A falsificação continua sendo um grande problema. Notas falsificadas não têm nenhum valor e, na maioria dos países, o banco central determina que elas sejam retiradas de circulação. Cada nota falsificada que um varejista aceita danifica sua margem, mas até que ponto é fácil para a equipe de varejo identificar notas falsas apenas a olho nu, especialmente quando novos designs de notas são emitidos? Segundo a Casa da Moeda, em maio de 2014, 3,03% das moedas de uma libra em circulação no Reino Unido eram falsificadas. Enquanto isso, o Banco da Inglaterra afirma que cerca de 680 mil notas falsas foram retiradas de circulação em 2013. Embora esses números sejam colocados na perspectiva de um total de 3 bilhões de notas em circulação, há ainda um impacto significativo potencial nos varejistas. O uso de equipamento especializado para identificar notas falsas minimiza mais uma ameaça à rentabilidade do varejista.

Enquanto isso, 353 mil euros em notas foram retiradas de circulação “no segundo semestre de 2013” e a UE estima que “desde sua introdução, em 2002, a falsificação do euro causou prejuízos financeiros de pelo menos € 500 milhões.”

... A UE ESTIMA QUE “DESDE SUA INTRODUÇÃO EM 2002, A FALSIFICAÇÃO DO EURO CAUSOU PREJUÍZOS FINANCEIROS DE PELO MENOS € 500 MILHÕES.”

UM RESUMO DOS BENEFÍCIOS – LUCRANDO COM O NUMERÁRIO

Em todo o mundo, numerário ainda é um importante meio de pagamento, com 1,2 trilhão de pagamentos em numerário por ano! Em alguns casos, isso pode ser devido a fatores como baixos níveis de inclusão financeira ou uma infraestrutura pouco desenvolvida de tecnologia sem uso de numerário, mas, em muitos casos, o elevado uso de numerário se deve simplesmente ao fato de que as pessoas preferem usá-lo. Para dar um exemplo, a Alemanha e os Países Baixos estão em um estado avançado de desenvolvimento financeiro semelhante, mas dados da MasterCard mostram que os consumidores alemães são duas vezes mais propensos a usar numerário em um ambiente varejista.

Mesmo em mercados avançados, a aceitação de pagamentos em numerário continua a ser uma parte essencial dos negócios. De fato, na Europa, 90% dos pagamentos de até € 20 no varejo são feitos usando cédulas e moedas. Como acontece com todos os mecanismos de pagamento, a aceitação de pagamentos em espécie tem custos. A diferença é que o processo de pagamento tem sido tradicionalmente definido pela natureza física do numerário e a necessidade de verificar, contar, armazenar e transportar notas e moedas. Substituir o trabalho manual para realizar essas tarefas por tecnologia significa que pagamentos em espécie podem ser feitos mais facilmente, com segurança e menor custo.

Uma pesquisa do consórcio de varejo Britânico concluiu que, no Reino Unido, o uso de cédulas/moedas representa 53% do total das transações, mas 9% dos custos. Novas tecnologias garantem que, embora os clientes continuem a escolher o numerário físico, os varejistas podem minimizar o custo de tais transações, aumentando, ao mesmo tempo, a segurança geral e a facilidade para os clientes em suas lojas.

Mas as oportunidades não param aí. Em tempos de decréscimo do número de agências bancárias, a prestação de serviços bancários localizados (saques, depósitos, verificações de saldo) é outra forma que varejistas em alguns países encontraram para usar a nova tecnologia para gerar receitas. Juntamente com custos ainda mais baixos de transporte de valores, a prestação desses serviços reforçará ainda mais o retorno sobre o investimento.

A automação de pagamentos em numerário com a tecnologia de reciclagem permite que você reduza custos, gere novas receitas, amplie margens e redefina seu modelo de negócio. Utilizando o exemplo de um hipermercado com 22 pontos de vendas nos EUA, a implementação da tecnologia de reciclagem nos caixas e no back-office proporcionou o retorno sobre o investimento em menos de 16 meses.

Glory, Alameda Santos, 2300 – 11° andar – Cerqueira César, São Paulo, SP 01418-200, BR
☎ + 55 11 94119-6891 ✉ info@br.glory-global.com **glory-global.com**

WP-CASHTRANSACTIONS-1024/PT-BR_1.1

Glory Global Solutions faz parte da GLORY LTD. O presente documento pretende servir como guia de consulta geral. Devido a um contínuo desenvolvimento ao nível dos seus produtos e serviços, a Companhia recomenda aos seus clientes a consulta quanto às últimas novidades e melhorias introduzidas nos seus equipamentos, as quais podem não estar refletidas na presente edição. Apesar de todas as precauções terem sido tomadas na preparação deste documento, a Companhia e a editora não aceitam qualquer responsabilidade por erros ou omissões, declinando qualquer responsabilidade por danos resultantes do uso desta informação. Este documento não é parte integrante de nenhum contrato ou licença que tenha sido expressamente acordada. Todas as capacidades e performance estão sujeitas ao tamanho e à qualidade das notas/moedas, assim como ao processo utilizado. GLORY, CASHINFINITY e suas representações gráficas associadas são marcas comerciais ou registradas da GLORY LTD. Grupo de empresas na UE, nos EUA e em outros países.
© Glory Global Solutions (International) Limited 2024.