

09/10/2017 - 05:00

Cartões digitais apostam em 'cashback'

Por **Nathália Larghi**

Que tal receber de volta parte do dinheiro gasto no cartão em vez de acumular milhas ou pontos que dão direito a descontos em viagens ou produtos? Esse modelo, conhecido como "cashback", vem se popularizando no Brasil especialmente com a chegada das "fintechs", empresas de tecnologia do setor financeiro que oferecem cartões digitais e apostam no benefício para atrair e manter o cliente fiel.

No cashback, à medida que o consumidor usa o cartão, parte do que foi gasto volta na forma de pontos que se convertem em reais. Esse dinheiro "devolvido" pode ser usado para abater determinadas compras feitas no cartão ou faturas seguintes.

Esse tipo de produto ainda é bastante incomum nas prateleiras dos grandes bancos de varejo. As principais adeptas da prática atualmente são as empresas que têm nos cartões digitais seu principal produto. A intenção é dar um incentivo para que os clientes não só concentrem seus gastos nos cartões oferecidos por elas, como deem prioridade ao plástico na hora de fazer compras. Assim, a quantia recebida de volta vai aumentando, assim como o retorno para as emissoras dos cartões.

"Os serviços de pagamento dos emissores são remunerados, principalmente, por anuidade e tarifa de intercâmbio, que é uma parte da taxa de desconto paga pelo lojista sobre o valor de cada compra que é repassada pela credenciadora, a dona da maquininha, ao emissor do cartão. Assim, quanto mais o cliente utiliza o cartão, maior a receita do emissor", explica Vitor França, da consultoria Boanerges & Cia.

Os cartões de crédito do Banco Original, da Trigg e do Nubank - que já nasceram com o "DNA digital", uma vez que o cliente faz tudo pela internet - são alguns dos que oferecem essa facilidade. Cada um, no entanto, tem o seu próprio regulamento.

A Trigg e o Original, por exemplo, devolvem uma parte do que foi gasto para ser usada como desconto na fatura seguinte ou na fatura que o cliente achar melhor. Ambas as empresas cobram anuidade pelo cartão, mas a adesão ao sistema do cashback é gratuita.

Recompensa abatida na fatura		
Boanerges & Cia calculou para quem o cashback dos cartões virtuais		
Trigg	Boanerges & Cia	DRIN
Anuidade ou taxa de adesão R\$ 118,80 por ano	Anuidade ou taxa de adesão R\$ 190 por ano	Anuidade ou taxa de adesão Grátis primeiro ano R\$ 220 a partir do segundo
Pontuação Até R\$ 900 gastos há um retorno de 0,55% R\$ 1.000 a R\$ 1.900 gastos há um retorno de 0,70% R\$ 2.000 a R\$ 2.900 gastos há um retorno de 0,85%	Pontuação Até R\$ 900 gastos há um retorno de 0,55% R\$ 1.000 a R\$ 1.900 gastos há um retorno de 0,70% R\$ 2.000 a R\$ 2.900 gastos há um retorno de 0,85%	Pontuação Até R\$ 1.999 gastos há um retorno de 0,25% De R\$ 2.000 a R\$ 2.999 gastos há um retorno de 0,35% De R\$ 3.000 a R\$ 3.999 gastos há um retorno de 0,45% De R\$ 4.000 a R\$ 4.999 gastos há um retorno de 0,55% De R\$ 5.000 a R\$ 5.999 gastos há um retorno de 0,65% De R\$ 6.000 a R\$ 6.999 gastos há um retorno de 0,75% De R\$ 7.000 a R\$ 7.999 gastos há um retorno de 0,85% De R\$ 8.000 a R\$ 8.999 gastos há um retorno de 0,95% De R\$ 9.000 a R\$ 9.999 gastos há um retorno de 1,05% De R\$ 10.000 a R\$ 10.999 gastos há um retorno de 1,15% De R\$ 11.000 a R\$ 11.999 gastos há um retorno de 1,25% De R\$ 12.000 a R\$ 12.999 gastos há um retorno de 1,35% De R\$ 13.000 a R\$ 13.999 gastos há um retorno de 1,45% De R\$ 14.000 a R\$ 14.999 gastos há um retorno de 1,55% De R\$ 15.000 a R\$ 15.999 gastos há um retorno de 1,65% De R\$ 16.000 a R\$ 16.999 gastos há um retorno de 1,75% De R\$ 17.000 a R\$ 17.999 gastos há um retorno de 1,85% De R\$ 18.000 a R\$ 18.999 gastos há um retorno de 1,95% De R\$ 19.000 a R\$ 19.999 gastos há um retorno de 2,05% De R\$ 20.000 a R\$ 20.999 gastos há um retorno de 2,15% De R\$ 21.000 a R\$ 21.999 gastos há um retorno de 2,25% De R\$ 22.000 a R\$ 22.999 gastos há um retorno de 2,35% De R\$ 23.000 a R\$ 23.999 gastos há um retorno de 2,45% De R\$ 24.000 a R\$ 24.999 gastos há um retorno de 2,55% De R\$ 25.000 a R\$ 25.999 gastos há um retorno de 2,65% De R\$ 26.000 a R\$ 26.999 gastos há um retorno de 2,75% De R\$ 27.000 a R\$ 27.999 gastos há um retorno de 2,85% De R\$ 28.000 a R\$ 28.999 gastos há um retorno de 2,95% De R\$ 29.000 a R\$ 29.999 gastos há um retorno de 3,05% De R\$ 30.000 a R\$ 30.999 gastos há um retorno de 3,15% De R\$ 31.000 a R\$ 31.999 gastos há um retorno de 3,25% De R\$ 32.000 a R\$ 32.999 gastos há um retorno de 3,35% De R\$ 33.000 a R\$ 33.999 gastos há um retorno de 3,45% De R\$ 34.000 a R\$ 34.999 gastos há um retorno de 3,55% De R\$ 35.000 a R\$ 35.999 gastos há um retorno de 3,65% De R\$ 36.000 a R\$ 36.999 gastos há um retorno de 3,75% De R\$ 37.000 a R\$ 37.999 gastos há um retorno de 3,85% De R\$ 38.000 a R\$ 38.999 gastos há um retorno de 3,95% De R\$ 39.000 a R\$ 39.999 gastos há um retorno de 4,05% De R\$ 40.000 a R\$ 40.999 gastos há um retorno de 4,15% De R\$ 41.000 a R\$ 41.999 gastos há um retorno de 4,25% De R\$ 42.000 a R\$ 42.999 gastos há um retorno de 4,35% De R\$ 43.000 a R\$ 43.999 gastos há um retorno de 4,45% De R\$ 44.000 a R\$ 44.999 gastos há um retorno de 4,55% De R\$ 45.000 a R\$ 45.999 gastos há um retorno de 4,65% De R\$ 46.000 a R\$ 46.999 gastos há um retorno de 4,75% De R\$ 47.000 a R\$ 47.999 gastos há um retorno de 4,85% De R\$ 48.000 a R\$ 48.999 gastos há um retorno de 4,95% De R\$ 49.000 a R\$ 49.999 gastos há um retorno de 5,05% De R\$ 50.000 a R\$ 50.999 gastos há um retorno de 5,15% De R\$ 51.000 a R\$ 51.999 gastos há um retorno de 5,25% De R\$ 52.000 a R\$ 52.999 gastos há um retorno de 5,35% De R\$ 53.000 a R\$ 53.999 gastos há um retorno de 5,45% De R\$ 54.000 a R\$ 54.999 gastos há um retorno de 5,55% De R\$ 55.000 a R\$ 55.999 gastos há um retorno de 5,65% De R\$ 56.000 a R\$ 56.999 gastos há um retorno de 5,75% De R\$ 57.000 a R\$ 57.999 gastos há um retorno de 5,85% De R\$ 58.000 a R\$ 58.999 gastos há um retorno de 5,95% De R\$ 59.000 a R\$ 59.999 gastos há um retorno de 6,05% De R\$ 60.000 a R\$ 60.999 gastos há um retorno de 6,15% De R\$ 61.000 a R\$ 61.999 gastos há um retorno de 6,25% De R\$ 62.000 a R\$ 62.999 gastos há um retorno de 6,35% De R\$ 63.000 a R\$ 63.999 gastos há um retorno de 6,45% De R\$ 64.000 a R\$ 64.999 gastos há um retorno de 6,55% De R\$ 65.000 a R\$ 65.999 gastos há um retorno de 6,65% De R\$ 66.000 a R\$ 66.999 gastos há um retorno de 6,75% De R\$ 67.000 a R\$ 67.999 gastos há um retorno de 6,85% De R\$ 68.000 a R\$ 68.999 gastos há um retorno de 6,95% De R\$ 69.000 a R\$ 69.999 gastos há um retorno de 7,05% De R\$ 70.000 a R\$ 70.999 gastos há um retorno de 7,15% De R\$ 71.000 a R\$ 71.999 gastos há um retorno de 7,25% De R\$ 72.000 a R\$ 72.999 gastos há um retorno de 7,35% De R\$ 73.000 a R\$ 73.999 gastos há um retorno de 7,45% De R\$ 74.000 a R\$ 74.999 gastos há um retorno de 7,55% De R\$ 75.000 a R\$ 75.999 gastos há um retorno de 7,65% De R\$ 76.000 a R\$ 76.999 gastos há um retorno de 7,75% De R\$ 77.000 a R\$ 77.999 gastos há um retorno de 7,85% De R\$ 78.000 a R\$ 78.999 gastos há um retorno de 7,95% De R\$ 79.000 a R\$ 79.999 gastos há um retorno de 8,05% De R\$ 80.000 a R\$ 80.999 gastos há um retorno de 8,15% De R\$ 81.000 a R\$ 81.999 gastos há um retorno de 8,25% De R\$ 82.000 a R\$ 82.999 gastos há um retorno de 8,35% De R\$ 83.000 a R\$ 83.999 gastos há um retorno de 8,45% De R\$ 84.000 a R\$ 84.999 gastos há um retorno de 8,55% De R\$ 85.000 a R\$ 85.999 gastos há um retorno de 8,65% De R\$ 86.000 a R\$ 86.999 gastos há um retorno de 8,75% De R\$ 87.000 a R\$ 87.999 gastos há um retorno de 8,85% De R\$ 88.000 a R\$ 88.999 gastos há um retorno de 8,95% De R\$ 89.000 a R\$ 89.999 gastos há um retorno de 9,05% De R\$ 90.000 a R\$ 90.999 gastos há um retorno de 9,15% De R\$ 91.000 a R\$ 91.999 gastos há um retorno de 9,25% De R\$ 92.000 a R\$ 92.999 gastos há um retorno de 9,35% De R\$ 93.000 a R\$ 93.999 gastos há um retorno de 9,45% De R\$ 94.000 a R\$ 94.999 gastos há um retorno de 9,55% De R\$ 95.000 a R\$ 95.999 gastos há um retorno de 9,65% De R\$ 96.000 a R\$ 96.999 gastos há um retorno de 9,75% De R\$ 97.000 a R\$ 97.999 gastos há um retorno de 9,85% De R\$ 98.000 a R\$ 98.999 gastos há um retorno de 9,95% De R\$ 99.000 a R\$ 99.999 gastos há um retorno de 10,05% De R\$ 100.000 a R\$ 100.999 gastos há um retorno de 10,15%

Já o Nubank não cobra anuidade, mas, para participar do programa Rewards", o cliente precisa desembolsar uma taxa de R\$ 19 mensais ou de R\$ 190 por ano. O benefício oferecido pela empresa transforma os gastos no cartão em pontos, que servem para "apagar" da fatura gastos com empresas parceiras, como nos casos do Uber, Airbnb, Spotify e Amazon.com.

"Para oferecer benefícios que realmente façam diferença, a solução que encontramos foi criar uma assinatura paga. Justamente por isso, criamos um sistema opcional, o cliente contrata se quiser", explica Cristina Junqueira,

cofundadora do Nubank.

França, da Boanerges & Cia, aponta que esses benefícios só são realmente vantajosos quando o valor que o cliente recebe de volta for superior ao que ele paga pela anuidade ou à tarifa cobrada para participar do programa. Segundo o consultor, a média de gastos dos brasileiros no cartão não é suficiente para o cashback valer a pena.

"Em 2016, de acordo com dados do Banco Central, cada cartão intermediário [como o Gold] registrou, em média, gastos de R\$ 10.686,00 por ano, ou R\$ 890,50 por mês. Para esse nível de gastos, com pagamento de anuidade, programas de 'cashback' não são vantajosos", afirma o consultor.

As próprias empresas reconhecem que os benefícios tendem a ser melhores para determinados tipos de cliente. O Nubank, por exemplo, permite que o usuário faça uma simulação no site para ver se vale a pena contratar o benefício. "Durante os testes, constatamos que hoje o programa faz mais sentido para os clientes que gastam mais de R\$ 1.600,00 por mês. Assim, eles conseguem apagar despesas maiores do que o valor da assinatura", afirma Cristina.

A jornalista Jackeline Chagas é cliente Nubank há dois anos e usa o cartão esporadicamente só para emergências. Ela conta que seu gasto médio com o cartão é de R\$ 200 por mês e, por isso, preferiu não aderir ao benefício. Jackeline afirma que mesmo que as empresas deem incentivos para que ela escolha o crédito como a forma preferencial de pagar suas compras, ela não se anima em usar mais.

"A sensação que tenho quando uso o crédito é que estou endividada, e é verdade. A minha ansiedade ataca com questões financeiras. Então procuro passar tudo que posso no débito", diz.

O estudante Túlio Lourenço, por outro lado, viu benefícios no programa oferecido pelo Nubank. Mesmo que seu gasto médio seja de R\$ 450 por mês, ele aderiu ao "Rewards" pela promessa de os pontos não expirarem. A ideia é acumular o que for recebendo de volta para viajar daqui a três anos.

"Além de esse ser o único cartão de crédito que eu resolvi ter, e assim o único programa de pontos de que eu me beneficiaria, ele tem a promessa de pagar diversas coisas da sua fatura. Não precisa esperar por alguma promoção específica. Eu estou planejando uma viagem para 2020, quero abater uma parte dela com o que acumular", diz.

A ideia de o cliente poder usar os benefícios do programa para gastar com "o que quiser" é um dos principais argumentos das empresas emissoras. Marcela Miranda, fundadora da Trigg, conta que a fintech encomendou uma pesquisa para identificar o que os consumidores levavam em consideração na hora de escolher o cartão de crédito. O resultado mostrou que os benefícios oferecidos apareciam em segundo lugar, após o limite. Mesmo assim, só 20% das pessoas entrevistadas realmente usavam os pontos que acumulavam.

"Apesar de as pessoas não usarem, aquilo tinha valor pra elas. Então, procuramos pensar em um benefício simples de entender, que o cliente realmente usaria e seria bom para ele", afirma.

O mesmo argumento foi usado pelo Banco Original. No entanto, a proposta foi pensada para beneficiar quem mais gasta no cartão.

"Temos três categorias de cartões: Gold, Platinum e Black. Cada uma delas possui diferentes fatores de conversão para acúmulo de pontos, que muda de acordo com os gastos do cliente. Ou seja, nós beneficiamos os mais fiéis, pois quanto mais concentrarem gastos em nossos cartões, maior será o fator de acúmulo de pontos, que pode chegar a até 1,50% da fatura", explica Wanderley Baccalá, diretor de tecnologia do banco.

Cliente do Banco Original há quase um ano, o ator Marcos D' Oliveira conta que gasta mensalmente de R\$ 1.500 a R\$ 2.000, o que dá um cashback médio de R\$ 20. Ele conta que prefere deixar acumular vários pontos antes de abater na fatura.

"Geralmente deixo acumular até uns cem pontos. Pra mim, vale a pena. Depois do Banco Original, cancelei quatro outros cartões porque não ofereciam nada de benefício, então foram ficando sem uso", afirma D' Oliveira.

Pelo lado das instituições financeiras, o cashback pode ser vantajoso se o resultado líquido da anuidade, taxa de intercâmbio e custos com o programa superarem as demais despesas com o cartão, como os custos administrativos, comerciais e de atendimento.

Segundo os executivos das empresas, a prática ajuda a fidelizar o cliente, já que é um serviço que os diferencia dos concorrentes.

"Quanto mais o cliente centraliza os gastos no cartão, maior o percentual de cashback, então ele começa a receber realmente um valor significativo. E isso é um benefício diferente dos que já existem, que faz o cliente querer usar cada vez mais o cartão. O pessoal já começou a entender isso e aumentar o uso. Nos últimos quatro meses, já distribuimos R\$ 120 mil de cashback", afirma Marcela, da Trigg.

Além do Original, Nubank e Trigg, a fintech Conta UM também oferece um benefício semelhante. Mesmo sem oferecer cartões de crédito, os usuários do cartão pré-pago da startup pagam R\$ 8 de mensalidade, mas recebem R\$ 10 na forma de crédito para celular.