

# Alavanque os ganhos com o uso de cashback na estratégia de precificação

A experiência do consumidor, obviamente, é muito importante na escolha das suas marcas favoritas, mas não há como negar: o preço é determinante em qualquer decisão de compra

Sheila Moura, (\*)

Por isso, uma boa estratégia de pricing é o ponto-chave no sucesso dos varejistas de qualquer segmento. E esse é o caso do cashback.

Vamos partir do princípio. As empresas podem seguir dois caminhos de planejamento estratégico quando o assunto é precificação: um é o de ser uma líder do mercado nesse sentido, enquanto o outro é simplesmente o de seguir as tendências de quem ocupa essa posição. Independente da decisão, a definição do preço passa por muitas variáveis.

Há aquelas que são definidas pelo próprio varejo, em que são levados em consideração fatores como o papel dos produtos na estratégia dos varejistas, as despesas das operações e as margens que atendem às expectativas dos donos e acionistas. Ou ainda podemos citar outras que são externas, como o custo do produto, preços da concorrência, elasticidade e canibalização entre itens da mesma categoria e as preferências individuais dos consumidores.

Além disso, a gestão de pricing também impacta a imagem que o cliente tem sobre as empresas de forma geral. É aqui que o cashback surge como uma alternativa operacional mais simples e eficiente. O benefício funciona como uma alavanca pro-



Ridofranz, CANVA

mocional que lida com essas variáveis de modo a atender as demandas de cada varejo, garantindo decisões estratégicas assertivas e resultados melhores para o negócio.

Em suma, as três principais vertentes relacionadas à precificação que são otimizadas com esse tipo de desconto são:

• **Oferta de uma experiência de compra personalizada e relevante:** para que o cliente tenha acesso ao cashback, é necessário que ele faça parte do respectivo programa de fidelidade daquela empresa. Com isso, o varejista pode segmentar as ofertas de acordo com as suas metas, enquanto o cliente também possui a liberdade e autonomia de escolher quando e quais valores utilizar.

• **Preço de gôndola x preço promocional:** com o cashback, o preço do produto não é alterado nas gôndolas. Ou seja, é gerada

uma maior economia com a emissão de etiquetas, redução da divergência entre os valores da gôndola e do checkout e diminuição da insatisfação dos clientes com erros operacionais.

• **Vantagem sobre a concorrência:** por fim, essa categoria de benefício traz uma maior dificuldade para que os varejistas concorrentes entendam a sua estratégia de precificação promocional. Isso ocorre pelo fato de que o valor fica menos exposto na loja, já que é comunicado aos clientes através de aplicativos e comunicações dirigidas.

Todos os três tópicos anteriores culminam em um quarto, que praticamente resume o grande diferencial do cashback: não se trata só de uma solução para abaixar o preço dos produtos e vender mais, mas sim de se aproximar dos clientes na medida certa. A categoria transmite um aspecto de exclusividade ao consu-

midor, mostrando que ele próprio pode comprar os itens que quiser com valores menores, sem se limitar aos descontos fechados das lojas que possuem uma baixa duração.

Por sua vez, esse poder no ato de consumo desencadeia uma melhora na qualidade das vendas sob diversos âmbitos. Crescimento do gasto médio dos públicos, frequência das suas idas ao varejo (e-commerce ou loja física) e aumento do ticket médio são apenas alguns exemplos disso. E, se pararmos para pensar que a fidelidade de um cliente envolve um relacionamento de longo prazo, o LTV (Lifetime Value) é outro indicador que se intensifica, colocando o varejista, literalmente, em uma trajetória de maior rentabilização do negócio.

Portanto, o cashback é uma solução estratégica, que traz um impacto imediato para o bolso do shopper: aumenta seu poder de compra. Porém, as características dessa opção de desconto oferecem a todos os envolvidos no processo de compra e venda um controle maior sobre a situação, assegurando que as suas necessidades individuais sejam atendidas e tornando a ação de precificar produtos muito mais fácil e eficaz.

(\*) - É Diretora de Varejo da IZIO&Co, solução de comunicação e eficiência para a cadeia varejista (<https://www.izio.com.br/>).

## Entre a teoria e a realidade

Luiz Augusto Pereira de Almeida (\*)

Recente editorial do conceituado jornal O Estado de S.Paulo, em seu Caderno Metrópole - Notas e Informações, sob o título "Não é por falta de aviso", contém informações relevantes sobre contingente numeroso da população brasileira que vive em áreas de risco, sujeitas a inundações, deslizamentos, seca e estiagem

O texto reforça que, diante das mudanças climáticas a que estamos assistindo, urge que as administrações públicas removam as pessoas dessas zonas vulneráveis, que são conhecidas, sob pena de contabilizarmos futuros acidentes plenamente evitáveis. E, por fim, a matéria destaca que, por falta de planejamento urbano, as ocupações ilegais avançaram rapidamente entre 1985 e 2022, descumprindo os preceitos legais da Lei de Parcelamento do solo, de 1979.

Pois bem, os dados levados à evidência pelo artigo não surpreendem e são fruto das opções que foram eleitas e vêm sendo adotadas em nosso país, nos últimos 50 anos, para o processo de urbanização, uso e ocupação do solo. Um projeto de parcelamento do solo, em qualquer município brasileiro, demora atualmente, em média, de três a quatro anos para ser aprovado.

Alguns, dependendo de sua localização e porte, levam muito mais, chegando a mais de década. São inúmeras as providências que o empreendedor tem de atender para levar legalmente adiante o seu loteamento, sejam de ordem administrativa, legal ou ambiental. As exigências ambientais, nos últimos 30 anos, foram surgindo ininterruptamente nas esferas municipal, estadual e federal, tornando uma via crucis o processo de aprovação de um empreendimento de parcelamento do solo.

Por outro lado, o crescimento das cidades brasileiras não está submetido a qualquer lei. Sua população tem aumentado constantemente, atingindo em determinadas regiões índices superiores a 90%. As milhares de pessoas que chegam aos centros urbanos, ano a ano, dia a dia, para procurar trabalho ou melhores condições de vida, não contam com oferta suficiente de moradias. Esse é um processo histórico.

A produção imobiliária nunca conseguiu atender a tempo e à hora o crescimento demográfico vegetativo e a migração. Estima-se, hoje, um déficit de sete milhões de moradias. Porém, em vez de agilizarmos as aprovações de novos projetos, pela própria experiência, estamos, cada vez mais, tornando-as mais difíceis e onerosas. Pior: com essa demora e imposições, elitizamos os empreendimentos, tornando-os paulatinamente mais caros

e inacessíveis à maior parte da população.

O processo de favelização ou ocupação de áreas de risco ocorre de uma falta de sintonia entre a teoria e a realidade. Na teoria, temos exigências urbanísticas e ambientais de uma nação desenvolvida, sendo que, na categoria da ecologia, o Brasil conta com uma das legislações mais restritivas do mundo. Mas, na realidade, vivemos num país emergente, que ainda está longe de atender sua população de maneira minimamente sustentável. É só vermos quantas pessoas não têm disponibilidade de água tratada ou coleta e tratamento de esgoto.

São milhões de brasileiros que estão distantes de um saneamento básico suficiente para uma vida saudável. A falta de moradias em locais próximos ao trabalho obriga a população a residir cada vez mais longe, na maioria das vezes em locais impróprios, dificultando seu acesso a serviços públicos básicos, como saúde, educação e segurança, sem contar o estresse da mobilidade urbana, que submete as pessoas a horas de ônibus ou metrô durante anos de suas vidas.

O mais grave é que esse problema sobrecarrega a administração pública, obrigando-a a investir em locais cada vez mais distantes e tutelar esse contingente desprovido de qualquer infraestrutura. E quais as perspectivas de melhorarmos isso a curto e médio prazo, retirando as populações das áreas de risco e as alocando em locais com infraestrutura básica, que garanta uma vida mais sustentável? Ou de considerarmos as mudanças climáticas como elemento que agrava a situação de risco daqueles que vivem em áreas objeto de ocupações ilegais?

Ou, ainda, de adotar soluções para que tragédias ambientais sejam evitadas? Nenhuma possibilidade! Para que esses avanços se viabilizassem, nosso país teria de adotar caminhos muito distintos dos que hoje nos são oferecidos. O processo da aprovação de empreendimentos teria de ser muito mais rápido, inferior a um ano. As exigências ambientais deveriam ser focadas em cada empreendimento, dada a sua localização e porte, dentre outras características. A autonomia municipal e o interesse local deveriam ter muito mais relevância para efeitos de aprovação de projetos e recuperação do déficit populacional brasileiro.

Para que as sugestões apresentadas pelo artigo de O Estado de S.Paulo possam ser adotadas, precisamos mudar radicalmente nossa maneira de legislar sobre o uso e ocupação do solo. Caso contrário, como a própria matéria alerta, continuaremos a assistir a uma escalada de tragédias ambientais. Quem viver, verá.

(\*) - É diretor da Sobloco Construtora e membro do Conselho Consultivo do Secovi.

## Pix Automático exigirá aumento das medidas de prevenção à lavagem de dinheiro

Alexandre Pegoraro (\*)

A essa altura da evolução tecnológica não há mais razão para duvidar da tese de que toda inovação carrega em si mesmo a euforia pelo potencial de melhorar a vida das pessoas acompanhada da preocupação sobre o tipo de mau uso que será proporcionado por suas funcionalidades.

No caso do Pix, isso não foi diferente e não será a cada vez que surgirem novas funcionalidades, como o Pix Automático, cujo cronograma de implantação já está em pleno andamento e chegará à etapa operacional de forma oficial em outubro deste ano. Afinal, segundo números do Banco Central, da Febraban e de qualquer outro órgão que se disponha a estudar o assunto, é fato que os pagamentos instantâneos (Pix) já alcançaram a liderança entre os meios de pagamento na preferência do brasileiro.

No entanto, enquanto muitos se beneficiaram de suas potencialidades, outros tantos foram prejudicados pelos novos tipos de fraudes que ele proporcionou. Um dos exemplos deste efeito colateral danoso é a lavagem de dinheiro realizada por intermédio da transferência de pequenos valores utilizando o Pix. Essa prática atraiu o gosto dos fraudadores justamente por oferecer a eles uma estratégia de driblar os órgãos de fiscalização sempre atentos às grandes remessas monetárias.

Usando essa nova ferramenta, os golpistas conseguiram tornar suas movimentações mais discretas ao dividir esses grandes volumes em uma quantidade gigantesca de transferências de pequeno valor para destinatários diferentes possuidores de contas nos mais diversos bancos.

Também caminhou paralelamente ao sucesso do Pix a proliferação de outros golpes como os apelidados de "contas laranja", na qual são usados dados reais de pessoas aliciadas com uma parte do lucro do crime ou obrigadas a participar da ação fora da lei pela violência do sequestro ou outros métodos.

Ao observar essa eferescência de uso pelos malfeitores, parece óbvio supor que a chegada do Pix Automático irá exigir das empresas um aumento significativo das medidas do chamado PLD (Prevenção à Lavagem de Dinheiro). Para chegar a esta conclusão, basta constatar que a nova funcionalidade será acionada simplesmente por meio de uma autorização prévia, realizada no momento inicial da habilitação do PIX Automático.

Uma vez que tenham essas permissões, as empresas poderão programar os débitos para serem realizados de forma automática mensalmente, sem a necessidade de pagamentos manuais ou novas autenticações a cada operação. Ao terem domínio sobre este ciclo, os fraudadores terão a tarefa de lavar dinheiro facilitada, distribuindo micro segmentos de recursos obtidos de forma ilícita através de múltiplos pagamentos feitos de forma recorrente.

É sempre importante lembrar que a Lei nº 9.613 determina que seja estabelecido um programa de PLD para indivíduos ou entidades que desempenhem atividades consideradas sensíveis à lavagem de dinheiro. Isso abrange situações em que a fluidez do valor dos produtos, a movimentação de quantias significativas (especialmente em espécie) ou quaisquer características que facilitem a ocultação de valores

adquiridos de maneira ilícita estejam presentes.

Dessa forma, conseqüentemente, o artigo 9º dessa lei impõe a necessidade de implementação de mecanismos de PLD nos setores financeiro, de capitais, imobiliário e de seguros, bem como em todas as atividades relacionadas à comercialização ou intermediação de bens de luxo ou alto valor, obras de arte, antiguidades, joias, metais e pedras preciosas, entre outros.

Em diversos âmbitos regulatórios, a obtenção proativa de dados sobre as partes envolvidas é uma questão chave. Os processos de checagem de antecedentes de clientes, conhecidos como Know Your Customer (KYC), são fundamentais para garantir a conformidade com as normas de PLD.

Em setores como o financeiro e de seguros, realizar verificações de antecedentes de clientes é um procedimento obrigatório e uma maneira eficaz de garantir o rigoroso cumprimento das normas legais aplicáveis à empresa, é estruturar a pesquisa por meio de sistemas automatizados. Isso não apenas otimiza o processo, mas também fortalece a capacidade da empresa de acompanhar e atualizar regularmente as informações sobre os sujeitos de pesquisa em PLD.

Tudo isso considerado, uma vez que não é sensato lutar para atrapalhar ou interromper a marcha da inovação, aqui materializada na chegada do Pix Automático, se torna não só oportuno como extremamente necessário estabelecer uma agenda que corra de forma paralela à do novo instrumento, para a implantação de uma política eficiente de PLD.

(\*) - É CEO do Kronoos (<https://kronoos.com/>).