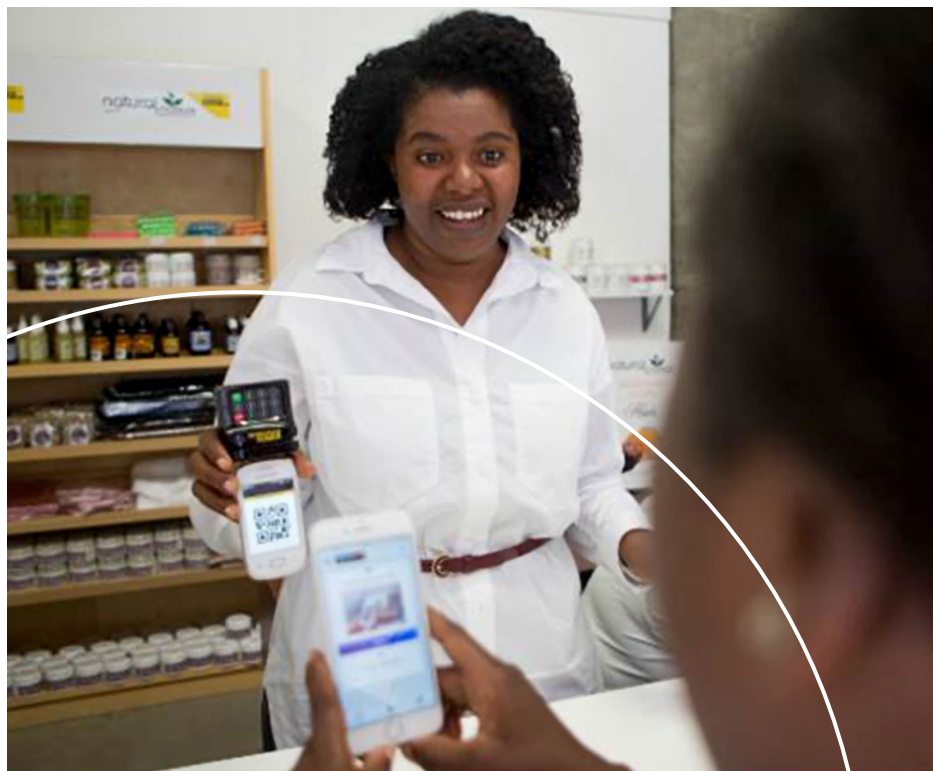


## Estudo de caso: Ponto de venda móvel

Consumidores têm acesso a pagamentos seguros, sem dinheiro vivo, e comerciantes aumentam suas vendas com a ajuda de uma empresa de tecnologia financeira da África do Sul



### Desafio

O número de consumidores na África do Sul que preferem a segurança de cartões de pagamento está aumentando, especialmente desde a introdução do cartão SASSA. Mas as empresas menores, como lojas de alimentos e salões de beleza, que atendem a grandes volumes de clientes e tendem a atrair crimes relacionados com dinheiro, não tinham um meio economicamente acessível de aceitar pagamentos eletrônicos.

### Solução

A iKhokha é uma solução de pagamentos móveis sem marca específica que permite que o comerciante trabalhe com um provedor de serviços para aceitar dinheiro, cartões, pagamentos digitais e vários tokens via smartphone ou tablet. Os comerciantes que usam a solução Khokha também aceitam o Mastercard®. Desse modo, os sul-africanos podem usar a carteira digital Mastercard® para fazer pagamentos em suas lojas favoritas.

### Resultados

A iKhokha ativou 4.500 comerciantes até agora e está crescendo a uma taxa de 10 por cento ao mês. O aplicativo é utilizado por uma grande variedade de empresas, incluindo salões de beleza, lojas de moda, supermercados, profissionais de saúde e escritórios de advocacia. Muitos comerciantes tiveram um aumento de 20 por cento nas vendas desde que passaram a aceitar pagamentos com cartão.

Podendo agora aceitar pagamentos com cartão com a solução de PDV móvel da iKhokha, muitos comerciantes tiveram um aumento de vendas de **20%**

## Aumento das vendas ao permitir que os consumidores usem cartões de crédito e débito

A economia tradicional baseada em pagamentos em dinheiro da África do Sul está evoluindo à medida que os consumidores veem as vantagens de fazer compras com cartões de pagamento, evitando o risco de andar com valores elevados em dinheiro. A iKhokha, uma inovadora empresa de tecnologia financeira (FinTech) de Durban que possibilita que pequenas e médias empresas (PME) aceitem pagamentos com cartão, está no cerne deste movimento rumo a pagamentos eletrônicos seguros. Há apenas alguns anos, a maioria dos comerciantes não conseguia processar pagamentos com cartão. Mas com o dispositivo de pagamento móvel de baixo custo da iKhokha, conectado a um smartphone ou tablet, milhões de sul-africanos podem agora comprar produtos e serviços de seus comerciantes favoritos com cartões de crédito ou débito. Os comerciantes da África do Sul também se beneficiaram de aumento nas vendas e acesso a capital de giro da iKhokha para expandir seus negócios.

A mudança de transações em dinheiro para cartões começou em 2012, quando a Agência Sul-Africana de Seguridade Social (SASSA) lançou um cartão de débito com chip e senha para fornecer subsídios sociais para quase 17 milhões de sul-africanos. O cartão é popular, e as pessoas começaram a usá-lo para pagar diretamente por bens e serviços, em vez de retirar dinheiro em caixas eletrônicos.

---

### Desafio

Cada vez mais consumidores sul-africanos querem mudar de pagamentos em dinheiro para pagamentos com cartão, especialmente com o sucesso do cartão de débito SASSA emitido pelo governo. No entanto, como em muitos outros mercados emergentes, o uso de cartões na África do Sul tem sido limitado pela impossibilidade de comerciantes de pequeno e médio portes (PME) adquirirem terminais de PDV acessíveis. Adquirentes e emissores normalmente não têm atendido ao mercado de PME, e essas empresas precisam de dispositivos de pagamento móvel economicamente acessíveis, bem como educação e suporte sobre como implementar pagamentos eletrônicos.

### Solução

Facilitadores de pagamentos, como a iKhokha, estão preenchendo esse espaço. O leitor de cartão iKhokha de baixo custo conecta-se fisicamente a um smartphone ou tablet e funciona com um aplicativo, compatível com a maioria dos telefones celulares, baixado pelo comerciante. O cliente insere o cartão no leitor e o comerciante insere as informações da transação e segue as instruções exibidas na tela para concluir a venda. Além de processar cartões de crédito e débito, os comerciantes podem usar o dispositivo da iKhokha para captar dinheiro, vender tempo de transmissão/comunicação com desconto e obter adiantamentos em dinheiro para apoiar seus negócios.

"Agora, muitas das minhas clientes gastam mais, pois podem usar seus cartões no dispositivo iKhokha. Elas não ficam limitadas ao dinheiro que carregam em suas bolsas".

RUTH MAFUPA  
MICROEMPRESÁRIA

"Por meio da nossa colaboração com a Mastercard e o Masterpass, estamos ajudando os comerciantes a fazerem a transição de transações em dinheiro para a aceitação de cartões e o processamento digital".

MATT PUTNAM  
DIRETOR EXECUTIVO DA IKHOKHA

A solução da iKhokha oferece vantagens consideráveis:

- Portátil e adaptável para todos os tipos de comerciantes
- Implementação rápida e economicamente acessível, podendo ser dimensionada para crescer com o comerciante
- Baixo investimento e requisitos tecnológicos mínimos
- Capacidade de gerenciar estoques, bem como analisar as vendas
- Interfaces de usuário simples para o vendedor e o consumidor incentivam a ativação

A iKhokha sabe que a educação e o suporte ao cliente - a última milha - é fundamental para que as PME tenham sucesso com sua solução de PVDm, por isso tem um extenso programa de suporte que inclui treinamento rigoroso, monitoramento contínuo das taxas de ativação e uso das PME, e uma central de atendimento em vários idiomas, entre outras iniciativas:

**Comercialização em múltiplos canais.** A iKhokha comercializa a solução para a comunidade de pequenas empresas da África do Sul através de múltiplos canais. Portais em lojas de jogos e em uma grande rede de produtos eletrônicos na África do Sul, permitem que os proprietários de pequenas empresas façam a requisição on-line e recebam a confirmação praticamente imediata da equipe de integração dedicada da iKhokha. Se aprovado, o comerciante pode sair da loja com um dispositivo iKhokha ativado em menos de uma hora. A comercialização também é realizada por meio de uma equipe de 25 representantes de vendas e uma força de televendas que, no total, cadastram cerca de 65 novos comerciantes por mês.

**Garantia de um alto índice de ativação.** A iKhokha conta com um rigoroso serviço de suporte pós-venda para garantir que os leitores sejam ativados e os comerciantes consigam utilizar os dispositivos sem problemas. Um especialista em suporte ao cliente da iKhokha liga para cada comerciante e se oferece para orientá-lo ao longo da sua primeira transação por telefone, fazendo uma transação simulada para ajudá-lo a ganhar confiança. Os comerciantes que começaram a usar o sistema recebem material educacional por correio a cada poucos dias com informações sobre como usar a solução. As redes sociais também são utilizadas, com vídeos explicativos no YouTube e uma página ativa no Facebook.

**Pronto para o Masterpass.** Quando os consumidores optam por pagar os comerciantes que oferecem o sistema da iKhokha usando o Masterpass, eles abrem o aplicativo Masterpass em seu dispositivo móvel e leem o código QR exclusivo gerado no dispositivo inteligente do comerciante iKhokha. A transação é concluída depois que os consumidores inserem a senha do banco ou o código 3D Secure e o número CVV/CVC em seus próprios dispositivos. Ao contrário de outras soluções semelhantes, cada transação do Masterpass é classificada como uma transação móvel autenticada pelos bancos sul-africanos, garantindo que os consumidores tenham o mais alto grau de proteção contra fraudes.

## Resultados

- **Aumento das vendas** - Os comerciantes que implementam a solução da iKhokha geralmente têm aumento no volume de vendas. Muitos deles informam ter tido pelo menos 20% de aumento nas receitas. O fato de cartões serem aceitos dá aos consumidores maior confiança e possibilita que façam compras mesmo sem terem dinheiro em mãos.
- **Mais opções financeiras para os consumidores de baixa renda** - As pessoas de baixa renda geralmente retiram todo o seu salário mensal em um caixa eletrônico, fazendo pagamentos em dinheiro durante o mês, já que a aceitação de cartões é limitada em transações informais. A iKhokha estende a inclusão financeira para mais comerciantes e consumidores, enquanto os educa quanto aos benefícios de usar cartões de pagamento em vez de dinheiro, que é um método inseguro e caro.
- **Adiantamento em dinheiro para expandir os negócios** - Este recurso inovador permite que os comerciantes recebam um adiantamento em dinheiro da iKhokha, baseado no seu volume de vendas, que podem usar para comprar estoque adicional ou fazer outros investimentos em seus negócios.
- **Relatórios on-line permitem que os comerciantes acompanhem facilmente as vendas e reconciliem as transações** - Os comerciantes que usam o sistema da iKhokha podem conciliar facilmente as suas vendas mensais usando a plataforma iKhokha.biz. Este site permite que os comerciantes acompanhem as vendas com gráficos em tempo real, visualizem e baixem um histórico de transações completo, incluindo recibos, visualizem todas as transações concluídas, baixem notas fiscais, acompanhem encaminhamentos e criem logins exclusivos para os funcionários.

## Todos se beneficiam da maior segurança dos pagamentos

Aumentar a eficiência dos pagamentos beneficia mutuamente os consumidores e as empresas. É por isso que as empresas estão adotando as soluções de PDV móvel. A Juniper Research prevê que o uso de sistemas de PDVm representará mais de 1 em cada 3 terminais de PDV em 2021,<sup>1</sup> impulsionado por grandes varejistas que adotam os sistemas PDVm como parte de um leque de opções de ponto-de-venda. Com PDV móvel, as empresas estão descobrindo que é mais fácil aumentar as vendas e expandir seus negócios.

Para mais informações, entre em contato com a equipe do Mobile POS da Mastercard, em [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)

1. Juniper Research, Terminais de PDV: Estratégias de Mercado e Previsões de Segmentos 2016-2021, agosto de 2016.