

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS**

Edenor Pedro Ghiggi

**O CHEQUE COMO INSTRUMENTO DE PAGAMENTO E SEU USO NA
AGÊNCIA SÃO PELEGRINO DO BANCO DO BRASIL S.A.**

Caxias do Sul

2012

Edenor Pedro Ghiggi

**O CHEQUE COMO INSTRUMENTO DE PAGAMENTO E SEU USO NA
AGÊNCIA SÃO PELEGRINO DO BANCO DO BRASIL S.A.**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Prof . Dr. Marcelo Scherer Perlin

Caxias do Sul - RS

2012

Edenor Pedro Ghiggi

**O CHEQUE COMO INSTRUMENTO DE PAGAMENTO E SEU USO NA
AGÊNCIA SÃO PELEGRINO DO BANCO DO BRASIL S.A.**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito para a obtenção do título de especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em de de 2012.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.

Prof

RESUMO

O presente trabalho teve como objetivo principal identificar e entender porque atualmente, com tantos instrumentos eletrônicos disponíveis para se efetuar transações financeiras, ainda existe uma grande quantidade de pessoas físicas e jurídicas utilizando o já ultrapassado cheque. Primeiramente foi feita uma pesquisa bibliográfica sobre os principais instrumentos de pagamento que estão à disposição da população em geral e das empresas. A conceituação e entendimento nos mostra as facilidades proporcionadas, que estão disponíveis e são aceitos pelos estabelecimentos comerciais e instituições financeiras, especialmente pela boa regulamentação existente. Em seguida foi feita uma pesquisa utilizando uma abordagem qualitativa, entrevistando-se clientes e usuários da agência, divididos em grupos específicos. Na pesquisa foram coletados dados, gravados pelo pesquisador e posteriormente analisados, que mostrou porque a insistência na utilização do cheque. O trabalho traz importantes informações que podem servir de base por em prática ações visando a melhoria no funcionamento da agência e atendimento aos clientes, gerando com isso satisfação e boa imagem para a instituição.

À minha esposa Zaira e aos meus filhos Janaina e Kevin Tiago

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, pela saúde e por me proporcionar a possibilidade de estar vivendo nesta atualidade um tanto conturbada, cheia de contratempos mas também de oportunidades. Agradeço a meus familiares que me apoiaram nessa empreitada e entenderam os momentos de ausência, necessários para conclusão desse trabalho. Agradeço também a todos os professores e tutores e a UFRGS por me auxiliarem a finalizar essa tarefa. Por fim, agradeço a todos os que de alguma forma contribuíram para o sucesso desse projeto.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	08
2 JUSTIFICATIVA.....	09
3. INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO.....	10
3.1 Moeda manual.....	12
3.2 Cheque.....	13
3.3 Transferência de crédito.....	17
3.4 Débito direto.....	18
3.5 Cartões magnéticos.....	18
3.5.1 Cartão de Débito.....	19
3.5.2 Cartão de crédito.....	19
3.5.3 Cartão de débito (private label).....	19
3.5.4 Cartões pré-pagos.....	20
3.5.5 Cartão afinidade.....	20
3.5.6 Cartão co-branded.....	20
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	21
5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	23
5.1 Identificação do perfil dos utilizadores do cheque.....	23
5.2 Razões para insistência da utilização do cheque.....	24
5.3 Ações par migração do produto cheque.....	25
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
ANEXO 1	29

1 INTRODUÇÃO

No início da década de 90, as instituições financeiras iniciaram forte movimento de substituição do uso cheque, disseminando outros meios de pagamento, notadamente o cartão de crédito e débito, a internet e os gerenciadores financeiros, visando redução de custos de processamento, comodidade para os usuários e descongestionamento dos ambientes das agências. Iniciava-se a era do auto-atendimento, com uso dos meios eletrônicos.

Observando dia a dia da movimentação financeira dos clientes e usuários da agência São Pelegrino do Banco do Brasil S.A. em Caxias do Sul (RS), nos diversos sistemas possíveis e mais especificamente: o Caixa, o Sistema de Compensação e também algumas Operações Financeiras, nota-se que boa parte das transações ainda ocorrem através do uso do cheque, mesmo com o enorme avanço de tecnologias que permitem que as transações sejam feitas de forma segura, rápida e cômoda, sem a utilização desse instrumento.

Dentre tantas formas de movimentação podemos citar: transferência eletrônica entre clientes do mesmo banco ou bancos diferentes, utilizando a TED (transferência eletrônica disponível – para valores a partir de R\$3.000,00, com crédito imediato), o DOC (Documento de Crédito - para valores inferiores a R\$3.000,00 – crédito disponível no dia seguinte). Pagamentos diversos, utilizando-se os programas de gerenciamento financeiros disponibilizados pelas instituições financeiras, depósitos e saques em terminais de auto atendimento, débitos em conta-corrente, a grande facilidade dos cartões de crédito e de débito, que a maioria absoluta dos estabelecimentos comerciais aceitam e disponibilizam a seus usuários.

A partir dessa observação, nos propomos pesquisar e buscar entender os motivos que levam os clientes ainda optarem pelo uso do cheque, mesmo diante do menor risco e maior comodidade e rapidez proporcionado pelos diversos canais alternativos oferecidos pelas instituições financeiras.

Este trabalho tem como objetivo geral Identificar o motivo da utilização do cheque como instrumento de pagamento na agência São Pelegrino do Banco do Brasil S.A. em Caxias do Sul. Para que este objetivo geral seja atingido será necessário buscar respostas para os seguintes objetivos específicos:

- a) Identificar o perfil dos utilizadores de cheques.
- b) Levantar o motivo da insistência na utilização do cheque.
- c) Propor ações para migração da utilização do produto para outros canais.

2 JUSTIFICATIVA

Identificado o perfil dos utilizadores de cheques e levantado o motivo da insistência na utilização do produto, proporemos ações que visem a migração para outros canais, mostrando que existem alternativas seguras, rápidas e menos onerosas de uso prático. No próximo capítulo será realizado uma revisão da literatura sobre o tema, posteriormente descreveremos o método a ser utilizado, após será feita a análise do resultado e por fim as considerações finais.

3 INSTRUMENTOS DE PAGAMENTO

Um pagamento pode ser definido como a transferência de recursos do pagador para o recebedor, por intermédio do uso de um instrumento de pagamento. Os instrumentos de pagamento são classificados em ordens de débito e em ordens de crédito. Na ordem de débito, o comando do pagamento é iniciado pelo beneficiário; na ordem de crédito, pelo pagador. Um exemplo do primeiro é o cheque, cujo processo de liquidação é iniciado pelo beneficiário. Exemplos do segundo são a Transferência Eletrônica Disponível (TED) e o Documento de Crédito (DOC), que são iniciados pelo pagador. O conceito de pagamento de varejo está relacionado, principalmente ao valor da transação e, em geral, envolve as seguintes características:

- a) grandes quantidades de transações, geralmente de valores individuais baixos e relacionados a compras de bens e serviços.
- b) diversidade de instrumentos de pagamento, comparativamente com os de grande valor: e
- c) uso intensivo de sistemas de propriedade do setor privado, sobretudo nas etapas de transação e de compensação.

A infra-estrutura de acesso aos sistemas de pagamento de varejo, incluídos os sistemas de compensação e de liquidação varia entre países, ou até em um mesmo país, em razão de peculiaridades regionais, culturais ou econômicas. Essa diversidade, no entanto, tem diminuído nos últimos anos, em função da convergência dos sistemas de pagamento de varejo nacionais para um modelo baseado no compartilhamento dos canais de distribuição e da infra-estrutura de compensação e de liquidação e na crescente utilização dos instrumentos eletrônicos de pagamento em substituição aos instrumentos de papel. (BACEN, 2005)

Os pagamentos em papel consistem, basicamente, nas transações realizadas com cheque ou com papel moeda, e envolvem custos associados à produção, ao transporte e ao processamento físico dos documentos. Já os pagamentos eletrônicos são as transferências de recursos do pagador para o beneficiário por intermédio de um instrumento eletrônico. A utilização de instrumentos eletrônicos de pagamento requer a existência de canais para a captura e processamento das transações. Os canais de distribuição podem compreender as agências bancárias, os terminais de auto-atendimento, as redes de terminais de captura de cartões de pagamento e os canais de acesso remoto (computadores pessoais, telefone, etc.). Essa infra-estrutura é disponibilizada pelas instituições financeiras, prestadores de serviços de pagamento e estabelecimentos comerciais.

O apreçamento do instrumento de pagamento pode ser feito diretamente, sob a forma de tarifas, ou indiretamente, com o seu custo embutido na remuneração oferecida a depósitos e aplicações. Do ponto de vista da escolha do instrumento de pagamento pelos consumidores e pelas empresas, deve-se considerar, ainda, a relação entre o custo de se utilizar o instrumento e o risco de perda ou de fraude associado à transação. Outros fatores, como comodidade, disponibilidade, prazos de liquidação, aceitabilidade e viabilidade técnica de substituição por outro instrumento, também influenciam sua escolha. Os estabelecimentos comerciais aceitarão determinado instrumento de pagamento se houver um nível de utilização adequado ou a expectativa de que essa utilização será constante. Por outro lado, os consumidores só utilizarão determinado instrumento se houver boa aceitação por parte dos estabelecimentos. Essa necessidade de compatibilidade das decisões pode tornar lento o processo de inovação e de adoção dos novos instrumentos de pagamento, até que se atinja um nível de utilização (aceitação) que torne indiferente, ou até mesmo vantajosa, para os consumidores e estabelecimentos, a adoção do novo instrumento. A segurança tem papel fundamental na utilização dos instrumentos de pagamento. Consumidores e estabelecimentos só irão aderir a um novo instrumento de pagamento se os riscos operacionais e de fraude forem menores que nos instrumentos tradicionais. (BACEN, 2005)

Do lado da oferta de instrumentos de pagamento, um importante fator a ser considerado é o nível de cooperação existente entre os diversos prestadores de serviços de pagamento, sistemas de liquidação e instituições financeiras no desenvolvimento e na operação de redes compartilhadas para acesso aos canais de distribuição dos instrumentos de pagamento e aos sistemas de liquidação das transações. Outro fator que influencia a oferta dos instrumentos de pagamento é o ambiente legal e regulamentar que ampara sua utilização. A base legal e a regulamentar devem ser suficientes e consistentes para permitir a inovação e o desenvolvimento dos sistemas de pagamentos, com um aumento da eficiência e da segurança dos seus instrumentos e, ao mesmo tempo, estimular a concorrência e a livre entrada de novos participantes no mercado de pagamentos de varejo. Da mesma forma, a base legal e regulamentar deve ser adequada para conter o uso indevido e as fraudes envolvendo os instrumentos de pagamento.

Na realização de pagamentos de varejo, são utilizados, basicamente, cinco instrumentos que possuem diferentes características no que diz respeito à natureza das transações, às partes envolvidas, os prazos de liquidação e as formas de compensação.

São eles:

- a) Moeda manual:

- b) cheque:
- c) transferência de crédito:
- d) débito direto e crédito direto: e
- e) cartões de pagamento – débito, crédito, pré-pago e private label.

3.1 Moeda manual

Moeda é um instrumental que facilita as trocas e permite a medida ou a comparação de valores (RATI,1997).

Os pagamentos realizados em moeda manual (papel-moeda e moeda metálica) estão relacionados, em geral, a transações de baixo valor. Apesar do crescente uso de outros instrumentos, a moeda manual ainda tem grande aceitação como troca, devido às suas características exclusivas:

- a) curso forçado;
- b) anonimato do pagador;
- c) ausência de risco de crédito; e
- d) liquidação imediata e final do pagamento, sem intermediário.

No Brasil, o percentual de papel-moeda em circulação relativamente ao PIB, em 2004, é de cerca de 3,5%, o que não difere substancialmente dos índices observados em outros países como a França (2%), a Holanda (2,1%) e a Alemanha (3,3%). Já alguns países apresentam elevado índice de utilização do papel-moeda, como o Japão (13,1%) e a Suíça (8,7%). Apesar dos custos de transporte e de segurança, continua vantajoso, para os estabelecimentos comerciais, o recebimento em moeda manual, pois os custos relativos diretos são baixos se comparados os demais instrumentos de pagamento, sobretudo os custos relacionados à inadimplência, no caso do cheque, e à infra-estrutura e tarifas, no caso dos cartões de pagamento. Do ponto de vista dos clientes, a utilização da moeda manual, além de não ter custos diretos, tornou-se mais cômoda como o desenvolvimento das redes da ATM, que diminuem o custo de deslocamento, aumentando a comodidade. No entanto, para o emissor, em geral, os bancos centrais, esses custos são elevados e abrangem: custos de produção, armazenagem, custódia e distribuição de numerário e de combate a falsificações.(BACEN, 2005)

3.2 Cheque

O cheque é uma ordem de pagamento à vista, ao portador ou nominativa, efetuada por um correntista de estabelecimento bancário ou cooperativa de crédito, mediante a utilização de impresso padronizado pelo Banco Central do Brasil, com base em convenção internacional firmada pelo governo brasileiro (Decreto 55.595/1966). O cheque pode ser pago pelo estabelecimento sacada na mesma data de sua emissão ou quando for apresentado para cobrança. O cheque pré-datado (com data futura) deveria ser pago na data estabelecida pelo emitente, mas, nada impede que o banco o pague antes, se houver suficiente previsão de fundos. No caso de inexistência dos fundos, o cheque terá tratamento de cheques sem fundos e poderá o emitente ser inscrito no Cadastro de Emitentes de Cheques Sem Fundos. (COSIF, 2010)

O cheque é uma ordem de debito, em papel, do emitente para o banco onde ele tem conta corrente para pagar determinada quantia, em dinheiro ao beneficiário. Em termos de quantidade de transações, o cheque é o instrumento não em espécie mais utilizado no Brasil, que apresentou redução de uso no período 1999-2004. O cheque possui base legal e regulamentar que reflete as diversas políticas e experiências acumuladas ao longo do tempo, representando uma vantagem na sua utilização e aceitação. Do ponto de vista da liquidação e compensação de cheques, há alguma variação nos modelos adotados em diversos países. No entanto, é possível identificar alguns padrões e tendências. Um padrão claramente identificado e adotado em todos os países analisados é a compensação multilateral com liquidação diferida em um sistema de liquidação único. Alguns países adotam um valor-limite acima do qual todos os cheques devem ser liquidados individualmente pelo valor bruto, em geral por intermédio de um sistema de Liquidação Bruta em Tempo Real (LBTR). Há ainda modelos que adotam compensação bilateral ou liquidação por meio de bancos correspondentes. Os agentes envolvidos em um pagamento por cheque, desde a emissão até a liquidação financeira interbancária, são os seguintes:

- a) Emitente: pessoa física ou jurídica, detentora de conta corrente, que emite o cheque;
- b) Beneficiário: pessoa física ou jurídica favorecida pelo pagamento que apresenta o cheque diretamente ao banco sacado ou o depósito no banco em que tem conta corrente.
- c) Banco acolhedor: banco no qual o beneficiário tem conta corrente e deposita o cheque;

- d) Banco sacado: banco no qual o emitente possui conta corrente;
- e) Sistema de Compensação: efetua a compensação das transações com cheques;
- f) Sistema de Liquidação: efetua a liquidação financeira das transações com cheque.

Os novos processos de compensação e liquidação interbancária do cheque, tais como o processamento eletrônico, a truncagem e a troca de imagem digital, tem eliminado, em muitos países, a apresentação física do documento, acelerando dessa forma, a compensação e a liquidação e, também, a devolução daqueles não honrados. No Brasil, a compensação de cheques de valor individual inferior a R\$ 250 mil é realizada por intermédio da Centralizadora de Compensação de cheques e outros papéis (Compe). Diariamente, são realizadas duas sessões de compensação, apurando-se, em cada uma o resultado multilateral, de âmbito nacional, para cada participante. A liquidação interbancária ocorre por intermédio do Sistema de Transferência de Reservas do Banco Central, no dia útil seguinte ao do depósito. A partir de fevereiro de 2005, os cheques de valor individual igual ou superior a R\$250 mil são liquidados bilateralmente pelas instituições financeiras, pelo valor bruto agregado, por intermédio do Sistema de Transferência de Reservas (STR). (BACEN, 2005)

O cheque é uma ordem de pagamento à vista e um título de crédito. Segundo o Banco Central, a operação com cheque envolve três agentes:

- a) o emitente (emissor ou sacador), que é aquele que emite o cheque;
- b) o beneficiário, que é a pessoa a favor de quem o cheque é emitido; e
- c) o sacado, que é o banco onde está depositado o dinheiro do emitente.

O cheque é uma ordem de pagamento à vista, porque deve ser pago no momento de sua apresentação ao banco sacado. Contudo, para os cheques de valor superior a R\$ 5 mil, é prudente que o cliente comunique ao banco com antecedência, pois a instituição pode postergar saques acima desse valor para o expediente seguinte. O cheque é também um título de crédito para o beneficiário que o recebe, porque pode ser protestado ou executado em juízo. No cheque estão presentes dois tipos de relação jurídica: uma entre o emitente e o banco (baseada na conta bancária); outra entre o emitente e o beneficiário. O cheque pode ser emitido de três formas:

- a) nominal (ou nominativo) à ordem: só pode ser apresentado ao banco pelo beneficiário indicado no cheque, podendo ser transferido por endosso do beneficiário;
- b) nominal não à ordem: não pode ser transferido pelo beneficiário; e
- c) ao portador: não nomeia um beneficiário e é pagável a quem o apresenta ao banco sacado. Não pode ter valor acima de R\$100,00

Para tornar um cheque não à ordem, basta o emitente escrever, após o nome do beneficiário, a expressão “não à ordem”, ou “não-transferível”, ou “proibido o endosso”, ou outra equivalente. As pessoas, as lojas, as empresas não são obrigadas a receber cheques, apenas as cédulas e as moedas do real têm curso forçado. O chamado cheque especial é um produto que decorre de uma relação contratual em que é fornecida ao cliente uma linha de crédito para cobrir cheques que ultrapassem o valor existente na conta. O banco cobra juros por esse empréstimo. O cheque é uma ordem de pagamento à vista, válida para o dia de sua apresentação ao banco, mesmo que nele esteja indicada uma data futura. Se houver fundos, o cheque pré-datado é pago; se não houver, é devolvido pelo motivo 11 ou 12. Do ponto de vista da operação comercial, divergências devem ser tratadas na esfera judicial. O correntista pode impedir o pagamento do cheque já emitido, existem duas formas:

a) oposição ao pagamento ou sustação, que pode ser determinada pelo emitente ou pelo portador legitimado, durante o prazo de apresentação;

b) contra-ordem ou revogação, que é determinada pelo emitente após o término do prazo de apresentação.

Os bancos não podem impedir ou limitar o direito do emitente de sustar o pagamento de um cheque. No entanto, os bancos podem cobrar tarifa pela sustação, cujo valor deve constar da tabela de serviços prioritários da instituição. No caso de cheque devolvido por sustação, cabe ao banco sacado informar o motivo alegado pelo oponente, sempre que solicitado pelo favorecido nominalmente indicado no cheque ou pelo portador, quando se tratar de cheque cujo valor dispense a indicação do favorecido. A instituição financeira sacada é obrigada a fornecer, mediante solicitação formal do interessado, nome completo e endereços residencial e comercial do emitente, no caso de cheque devolvido por:

- a) insuficiência de fundos;
- b) motivos que ensejam o registro de ocorrência no CCF;
- c) sustação ou revogação devidamente confirmada, não motivada por furto, roubo ou extravio;
- d) divergência, insuficiência ou ausência de assinatura; ou
- e) erro formal de preenchimento.

As informações referidas acima devem ser prestadas em documento timbrado da instituição financeira e somente podem ser fornecidas:

- a) ao beneficiário, caso esteja indicado no cheque, ou mandatário legalmente constituído; ou

b) ao portador, em se tratando de cheque em relação ao qual a legislação em vigor não exija a identificação do beneficiário e que não contenha a referida identificação.

No caso de furto ou roubo de folha de cheque em branco ou de cheque emitido, o correntista deve, primeiro, registrar ocorrência policial. No ato de sustação, deve ser apresentado, ao banco, o boletim de ocorrência. Assim, o cheque, se apresentado, será devolvido pelo motivo 20 (folha roubada e sustada) ou 28 (cheque roubado e sustado), conforme o caso, e o banco estará proibido de fornecer qualquer informação ao portador. Nesse caso, o correntista fica liberado do pagamento das taxas estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional e, no caso de ter sido incluído indevidamente no CCF, da tarifa pelo serviço de exclusão do seu nome do cadastro. No entanto, o banco pode cobrar tarifa pela sustação do cheque, cujo valor deve constar da tabela de serviços prioritários da instituição. A solicitação de sustação pode ser realizada em caráter provisório, mediante qualquer meio de comunicação. A solicitação deve ser confirmada até o encerramento do expediente ao público do segundo dia útil seguinte ao do registro da solicitação, excluído o próprio dia da comunicação, sendo, em caso contrário, considerada inexistente pela instituição financeira.

A emissão de cheque sem fundo acarretará a inclusão do nome do emitente no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) e nos cadastros de devedores mantidos pelas instituições financeiras e entidades comerciais, na segunda apresentação do cheque para pagamento. O correntista cujo nome estiver incluído no CCF não poderá receber novo talonário de cheque. Além disso, o beneficiário do cheque poderá protestá-lo e executá-lo. A emissão deliberada de cheque sem provisão de fundos é considerada crime de estelionato. Quanto à sustação indevida, embora o banco não possa julgar o motivo alegado pelo emitente para a sustação de cheque, o beneficiário pode recorrer à justiça para pagamento da dívida, bem como pode protestar o cheque, que é um título de crédito. Quando um cheque apresentar valor numérico diferente do valor por extenso, prevalece o valor escrito por extenso no caso de divergência. Indicada a quantia mais de uma vez, quer por extenso, quer por algarismos, prevalece a indicação da menor quantia no caso de divergência. Com relação a indicação do valor correspondente aos centavos, não é obrigatória a grafia por extenso, desde que:

a) o valor integral seja especificado em algarismos no campo próprio da folha do cheque;

b) a expressão “e centavos acima” conste da folha de cheque, grafada pelo emitente ou impressa no final do espaço destinado à grafia por extenso de seu valor.

Existem dois prazos que devem ser observados para pagamento dos cheques:

a) prazo de apresentação, que é de 30 dias, a contar da data de emissão, para os cheques emitidos na mesma praça do banco sacado; e de 60 dias para os cheques emitidos em outra praça; e

b) prazo de prescrição, que é de 6 meses decorridos a partir do término do prazo de apresentação.

Mesmo após o prazo de apresentação, o cheque é pago se houver fundos na conta. Se não houver, o cheque é devolvido pelo motivo 11 (primeira apresentação) ou 12 (segunda apresentação), sendo, neste caso, o seu nome incluído no CCF. Quando apresentado após o prazo de prescrição, o cheque é devolvido pelo motivo 44, não podendo ser pago pelo banco, mesmo que a conta tenha saldo disponível. O cruzamento de um cheque significa que o cheque somente pode ser pago mediante crédito em conta. O cruzamento pode ser geral, quando não indica o nome do banco, ou especial, quando o nome do banco aparece entre os traços de cruzamento. O cruzamento não pode ser anulado.

Os bancos não são obrigados a fornecer talão de cheques a todos os correntistas, devem estabelecer as condições, que devem constar do contrato de abertura de conta corrente, para o fornecimento de cheques para seus clientes. Essas condições devem ser estabelecidas com base, entre outros, em critérios relacionados à suficiência de saldo, restrições cadastrais, histórico de práticas e ocorrências na utilização de cheques, estoque de folhas de cheque em poder do correntista, registro no Cadastro de Emitentes de Cheques sem Fundos (CCF) e regularidade dos dados e documentos de identificação do correntista. A partir de 16 anos de idade, desde que autorizado pelo responsável que o assistir, o correntista pode receber talão de cheques. (BACEN, 2011)

O pagamento de um cheque movimento os depósitos à vista dos bancos comerciais, que fazem parte do chamado concito M1 dos Meios de Pagamento.

Meios de Pagamento (M1): moeda em poder do público mais os depósitos à vista nos bancos comerciais (ASSAF NETO, 2000).

3.3 Transferência de crédito

A transferência de crédito é uma ordem de pagamento feita com a finalidade de creditar recursos ao beneficiário. As instruções de pagamento interbancárias transitam do banco do pagador (remetente) para o banco do beneficiário (destinatário) por intermédio de um sistema de liquidação. Em termos de valor, a transferência de crédito é o instrumento de pagamento mais utilizado no Brasil. As transferências de crédito interbancárias podem ser

realizadas por intermédio do Documento de Crédito (DOC), limitado a valor inferior a R\$3 mil, do Bloqueto de Cobrança ou da Transferência Eletrônica Disponível (TED). O DOC e a TED são transferências de fundos típicas, enquanto o bloqueto de cobrança pressupõe a existência de uma relação comercial entre as partes envolvidas na transação (vendedor do produto, ou prestador do serviço, e o comprador). Assim, o Bloqueto de Cobrança é utilizado a liquidação de obrigações referentes a transações de bens e serviços, permitindo o pagamento da obrigação em qualquer banco participante do sistema de compensação, por meio do qual são efetuadas a compensação e a liquidação. (BACEN, 2005)

3.4 Débito direto

O débito direto é o instrumento de pagamento em que o pagador autoriza previamente (ao seu banco ou ao beneficiário do pagamento) um débito em sua conta corrente, em geral para liquidação de obrigações recorrentes ou periódicas, tais como aluguéis, seguros, contas de telefone etc. O comando do pagamento é feito pelo beneficiário, que caracteriza o débito direto como uma ordem de débito. As empresas prestadores de serviços, após receber autorização de seus clientes, encaminham periodicamente ao bancos conveniados os valores a serem debitados nas contas de seus clientes. No Brasil, os pagamentos com a utilização do débito direto são realizadas, em sua maioria, no ambiente intrabancário, onde o banco sacado e o banco destinatário são a mesma instituição, processando-se por transferência entre contas do cliente e da empresa. (BACEN, 2005)

3.5 Cartões magnéticos

Utilizados para saques nos quiosques tipo banco 24 horas, têm a vantagem de eliminar a necessidade de ida a uma agência bancária. Não apresentam estímulo ao consumo, à medida que apenas permitem o saque, no presente, sobre valores já existentes na conta corrente do cliente. Podem ser utilizados como moeda para pagamento, em locais onde haja equipamentos que permitam a transferência eletrônica de fundos. Nesse caso, substituem com vantagem, os cheques. O cartão magnético caminha celeremente para ser realmente como um verdadeiro cheque eletrônico, com a grande vantagem de redução de custo para os bancos, garantia de recebimento pelos estabelecimentos comerciais (menor possibilidade de fraude), rapidez na

operação de venda (a quitação da compra é mais rápida) e eliminação das consultas sobre a saúde financeira dos clientes, com a conseqüente economia de custos e de tráfego telefônico. (FORTUNA, 1998)

3.5.1 Cartão de débito

Cartão de débito é o instrumento eletrônico de pagamento que permite o pagamento de bens e serviços por meio do débito, no ato da compra, na conta bancária de seu portador. O cartão de débito é sempre emitido pela instituição financeira onde seu portador mantém conta e pode ser utilizado nos estabelecimentos comerciais associados ao prestador de serviços de pagamento, denominado, no Brasil, credenciador ou adquirente. A rede do credenciador interliga o estabelecimento comercial ao banco emissor. Nos grandes estabelecimentos, os terminais de acesso estão geralmente interligados a outros sistemas da empresa, como os controles de caixa, de estoques e de impostos. (BACEN, 2005)

3.5.2 Cartão de crédito

O cartão de crédito é o instrumento de pagamento eletrônico de varejo que permite a seu portador adquirir bens e serviços nos estabelecimentos credenciados, além de possibilitar saques nos caixas automáticos da rede conveniada. Para tal, o portador dispõe de um limite de crédito para cobrir despesas de compras e saques em espécie. Em geral o cartão de crédito é adquirido junto a um banco que, em parceria com as administradoras de cartões, realiza a sua venda, efetua a entrega ao portador, gerencia o crédito e faz a cobrança das faturas. O cartão também pode ser oferecido diretamente pela administradora. (BACEN, 2005)

3.5.3 Cartão de débito (private label)

Utilizados para aquisição de bens ou serviços nos pontos de emissão específicos, normalmente lojas de departamentos ou qualquer outro ponto comercial de porte. Têm como vantagem para o recebedor a garantia de crédito previamente aprovado, e, para o usuário do cartão, o *status* de cliente preferencial. A grande desvantagem é a cobrança de juros do saldo devedor, a partir do momento da compra. Entretanto, cada cartão pode ter o perfil desejado pelo comerciante e, assim, em alguns casos, pode oferecer prazos, carências e até taxas mais

baixas do que as praticadas no mercado. Apesar disso, apresentam um estímulo ao consumo (FORTUNA,1998)

3.5.4 Cartões pré-pagos

Os cartões pré-pagos são aqueles destinados à compra de produtos e serviços específicos, com uma carga de crédito pré-definida. Um exemplo são os cartões telefônicos, que possuem diversidade de valores de crédito, a depender do número de impulsos desejado pelo usuário. Outros exemplos de cartões pré-pagos são os de refeição, de alimentação, de combustível, de transporte e de pedágio. Recentemente, em função de incentivos fiscais e mercadológicos, o uso de cartões pré-pagos tem se intensificado no Brasil. (BACEN, 2005)

3.5.5 Cartões de afinidade

É, na realidade, um cartão de crédito em que grupos, organizações beneficentes, associações, clubes e afins exibem sua marca ou logotipo. O produto tem todas as características, benefícios e utilidades de um cartão de crédito comum, com a vantagem de oferecer os privilégios ou serviços extras que o grupo social ao qual o cliente pertence quiser. Para o grupo de afinidade, as vantagens são que seus associados passam a se identificar e a levar a marca em todos os lugares, seja no Brasil ou no exterior, além de receberem um percentual do faturamento da operadora (Visa, Mastercard ou American Express) pelas vendas com seus cartões. Para a operadora, representa uma ampliação rápida e objetiva de sua base operacional de clientes (FORTUNA,1998)

3.5.6 Cartão co-branded

É uma variação dos cartões de afinidade, emitida por uma empresa reconhecida no mercado (Fiat, Gm, Varig) em associação com uma operadora e um banco específico. Traz vantagens específicas para seus associados como, por exemplo, oferecer programas de incentivos. Os cartões co-branded são ligados a montadoras de veículos, rede de varejo e companhias aéreas oferecendo bônus, descontos ou milhas a cada compra efetuada (FORTUNA, 1998)

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

No trabalho será utilizado o método de abordagem qualitativa. Primeiramente um estudo aprofundado dos normativos vigente, disponíveis em textos, leis e obras que envolvam o assunto. Buscar-se-á o posicionamento dos doutrinadores juntamente com o enquadramento da lei. Isso proporcionará conhecer o uso legal do cheque e seus costumes comerciais, com a opinião dos autores sobre o tema.

“Em linhas gerais, a pesquisa qualitativa detecta a presença ou não de algum fenômeno, sem se importar com sua magnitude ou intensidade. É denominada qualitativa em contraposição à pesquisa quantitativa, em função da forma como os dados serão tratados e da forma de apreensão de uma realidade, em que, no caso da pesquisa qualitativa, o mundo é conhecido por meio de experiência e senso comum (conhecimento intuitivo), em oposição às abstrações (modelos) da pesquisa quantitativa. Os métodos qualitativos e quantitativos não são excludentes, embora difiram quanto à forma e à ênfase” (Neves, 1996).

Será um estudo de caso exploratório de difícil mensuração quantitativa. Diante disso foi definido um público-alvo, coletado através dos meios disponíveis nos sistemas internos da agência, divididos em três grupos, quase sejam:

Grupo 1: os clientes da agência que utilizam os cheques pós datados em operações de desconto, os que entregam os cheques para garantia de financiamento de capital de giro de seus negócios;

Grupo 2: os clientes que remetem e/ou recebem cheques no sistema de compensação, os clientes e usuários da agência que liquidam os cheques diretamente no caixa; e

Grupo 3: os clientes que procuram o banco para exclusão do cadastro de emitentes de cheques sem fundos (CCF).

O estudo de caso é uma metodologia de investigação particularmente apropriada quando procuramos compreender, explorar ou descrever acontecimentos e contextos complexos, nos quais estão simultaneamente envolvidos fatores. Yin, afirma ainda que este método é adequado quando pretendemos definir os tópicos de investigação de forma abrangente, quando queremos considerar a influência do contexto de ocorrência do fenômeno em estudo e quando queremos socorrer-nos de múltiplas fontes de evidências (dados) (YIN, 1990 Revista de Administração, São Paulo v. 26, n. 3, p. 95-97, julho/setembro 1991)

"O estudo de caso é uma inquirição empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto da vida real, quando a fronteira entre o fenômeno e o

contexto não é claramente evidente e onde múltiplas fontes de evidência são utilizadas" (YIN, 1990 -Revista de Administração, São Paulo v. 26, n. 3, p. 95-97, julho/setembro 1991)

Foram entrevistados 15 clientes e usuários – pessoas físicas e pessoas jurídicas, estas a através de seus representantes, que utilizam os serviços do Banco. As entrevistas foram realizadas nas dependências do Banco do Brasil da agência São Pelegrino em Caxias do Sul, foram gravadas para que pudessem ser consultadas posteriormente pelo pesquisador.

Para coleta de dados foi utilizado um formulário denominado Instrumento de coleta de dados (entrevista), que está no anexo 1.

Os dados foram analisados por tipo de resposta obtida na entrevista com os clientes e usuários.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS.

Neste capítulo serão apresentados os principais resultados da pesquisa, a partir da análise dos questionamentos feitos aos respondentes do questionário denominado instrumento de coleta de dados (entrevista), cujo modelo é o anexo 1.

As respostas obtidas, no sentido geral da pesquisa se assemelham, e foi possível colher informações relevantes, que ajudam a identificar o perfil dos que utilizam o cheque, suas razões e também permitem sugerir ações que possibilitam trabalhar a migração do produto para outros canais.

5.1 Identificação do perfil dos utilizadores do cheque.

Nas entrevistas realizadas com os respondentes, clientes e usuários, foram identificados os seguintes perfis:

a) Empresas de pequeno e médio porte emitem cheques em suas transações financeiras para: 1) pagamento de salários de seus empregados que ainda não são bancarizados; 2) pagamento parcial na aquisição de matérias primas que são transformadas em produtos finais para revenda; 3) aquisição de mercadorias de fornecedores que não utilizam ou não querem utilizar outros instrumentos de pagamento.

b) Empresas que preferem emitir cheques para fazerem suas transações financeiras a utilizar outros meios de pagamento por não terem ainda se adequadado às facilidades e comodidade da informática, alegando insegurança, tradição e velhos costumes, questões culturais.

c) Empresas que substituíram a utilização duplicata pelo cheque, por comodidade e rapidez nas transações comerciais.

d) Empresas que emitem cheques para pagarem fornecedores que não querem outra forma de pagamento para que esses valores não transitem pela contabilidade, ou não tem sistema de registro organizado, empresas informais.

e) Pessoas físicas que recebem seus salários de empresas.

f) Pessoas físicas que preferem emitir vários cheques pós datados para garantia de suas compras à utilizarem outros meios de pagamento (cartão de crédito, transferências eletrônicas, etc.).

g) Pessoas físicas que recebem cheques, normalmente pós datados para garantia de empréstimos à outras pessoas físicas ou jurídicas (empréstimos esses que não têm respaldo legal).

5.2 Razões para insistência no uso do cheque.

Nas respostas obtidas na pesquisa, ficou evidente que os entrevistados de todos os grupos têm conhecimento dos atuais instrumentos de pagamento, suas facilidades e comodidade, porém várias foram as razões para insistência no uso do cheque, as principais são as seguintes:

No caso dos respondentes do grupo 1, são pessoas jurídicas que recebem cheques pelas mais diversas razões, as principais são:

a) Substituição da emissão de duplicatas pelo cheque em função da praticidade, rapidez, comodidade, redução de custos.

b) Recebimento parcial (normalmente a primeira parcela) de suas vendas, valores esses geralmente não transitam pela contabilidade com a finalidade de redução da base de cálculo para tributação, conforme afirmação de um dos respondentes: *“se não fizermos dessa forma, será impossível continuarmos com a empresa no mercado, por causa da alta carga de impostos (tributária) atual no Brasil”*.

c) Recebimento do faturamento normal da empresa, para utilização dos cheques em operações bancárias – de desconto ou para garantia de capital de giro – que se transformou em prática corrente das instituições financeiras.

d) Recebem de pessoas físicas que não aderiram ainda aos outros instrumentos de pagamento – cartão de débito, de crédito, transferências eletrônicas, etc.

e) Recebem pagamentos com cheques de terceiros, cultura herdada e remanescente da época em que existia a CPMF (Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira), para fugir da tributação.

No caso do respondentes do grupo 2 são pessoas jurídicas que emitem e também recebem cheques pelas seguintes razões:

a) Por tradição, costume e cultural, fazem isso há anos e não querem mudar, conforme a fala de um dos respondentes da pesquisa: *“sempre fizemos assim, está dando certo, não temos interesse em mudar”*.

b) Emitem cheques pós datados em substituição à duplicata.

c) Receio na utilização dos meios eletrônicos, como gerenciadores financeiros disponibilizados pelos Bancos, por não terem se adequado às facilidade e comodidade da informática, alegando insegurança, desconhecimento ou não querendo fazer investimento para implantar sistemas modernos.

No caso dos respondentes do grupo 3 são pessoas jurídicas de pequeno porte e pessoas físicas que utilizam cheques pelas seguintes razões:

a) utilizam o cheque como caução para empréstimos fora do sistema financeiro, de pessoas que como se fossem instituições de crédito (agiotas).

b) utilizam o cheque par parcelar compras, porque não dispõem de limite para utilizarem o cartão de crédito.

c) emprestam folhas de cheque para outras pessoas conseguirem crédito parcelado, normalmente parentes ou amigos próximos.

5.3 Ações para migração do produto (cheque)

Com as informações colhidas na pesquisa foi possível iniciar um trabalho de orientação e conscientização das empresas que utilizam cheque, principalmente aquelas que o fazem para pagamento de salário de seus funcionários, orientando a utilização de meios eletrônicos disponibilizados pelas instituições financeiras, especialmente a folha de pagamento eletrônica, que gera rapidez e segurança na operacionalização.

A melhor forma encontrada para esse trabalho foi fazer um mapeamento dos clientes, utilizando os dados cadastrais disponíveis nos sistemas internos da agência.

Concluída essa etapa, o próximo passo será procurar os responsáveis para propor operacionalização da mudança da forma de pagamento, mostrando as vantagens para os agentes envolvidos: empresa, funcionários e agência.

Orientar que atualmente as instituições financeiras aceitam normalmente para garantia e também em operações de desconto duplicatas gerada a partir dos meios eletrônicos, sem necessidade de emissão e recebimento de cheques. Evidenciar que o recebimento de suas vendas através de meios eletrônicos, especialmente os cartões reduzem praticamente a zero o risco da inadimplência, que é hoje uma das maiores preocupação da administração financeira, levando muitas vezes empresas à dificuldades irreversíveis

A dificuldade maior será quebrar a resistência das empresas em mudar a forma atualmente utilizada, e convencê-las a fazer algum tipo de investimento em tecnologia

necessária para implementação de um novo modelo. Os benefícios para a agência serão muitos, entre eles podemos destacar: diminuição da mão-de-obra necessária no atendimento dos clientes, descongestionamento da agência, especialmente no ambiente de pagamentos, diminuição dos riscos em função do menor volume de numerário envolvido.

Apesar dos grandes benefícios na utilização de outros instrumentos de pagamento, há um espaço e deve se prolongado por um bom tempo ainda, para a utilização do cheque, especialmente em locais como as pequenas cidades e as comunidades interioranas, que a tecnologia dos outros instrumentos deverá demorar um pouco para ser implantada, de forma a tornar-se uma necessidade indispensável.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo identificar o perfil dos utilizadores do cheque como principal instrumento de pagamento, aqueles que relegam os modernos meios eletrônicos de pagamento, que utilizam as tecnologias altamente desenvolvidas e abundantemente colocada à disposição da população em geral, pelas instituições financeiras e os demais participantes do mercado que disseminam sua utilização, como as administradoras de cartão de crédito e débito e os estabelecimentos comerciais que cada vez mais aderem à esta forma de movimentação financeira diante das grandes vantagens. Também foi possível levantar os motivos que levam algumas pessoas físicas e jurídicas a insistir na utilização deste instrumento de pagamento e suas razões para não aderirem às facilidades colocadas à disposição.

Foi possível avaliar o resultado da pesquisa diante das respostas colhidas dos grupos de respondentes identificados nas entrevistas feitas pelo pesquisador. A finalidade dos que mais utilizam o cheque apresentam várias semelhanças, também foi possível constatar que é praticamente unânime o conhecimento que se tem sobre os meios eletrônicos de pagamento. Os que continuam utilizando o cheque o fazem por que ainda conseguem alguma vantagem com isso.

No andamento da pesquisa, muitas foram as dificuldades encontradas, não propriamente para realizá-la, mas em função das respostas às perguntas feita aos respondentes. Alguns clientes e usuários não aceitaram responder as perguntas, outros só se dispuseram após longas explicações de que o sigilo seria preservado e que nenhum respondente seria identificado. Foi também necessário esclarecer de que se tratava apenas de um trabalho de conclusão de curso, que não tinha nenhum objetivo de penalizar ou denunciar à qualquer órgão fiscalizador.

Como sugestão para outras pesquisas que envolvam este tema, além da agência em que foram levantados os dados, poderia ser estendida à outras instituições financeiras, abrangendo um universo maior de respondentes, neste caso talvez melhor seria utilizar uma abordagem quantitativa, um instrumento de coleta de dados com respostas objetivas.

7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

ASSAF NETO, Alexandre. Mercado Financeiro. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

BACEN, Banco Central do Brasil – Diagnóstico do Sistema de Pagamentos de Varejo no Brasil, 2005. Disponível em: [www.bcb.gov.br/htm/spb/Diagnostico do sistema de pagamentos de varejo no Brasil](http://www.bcb.gov.br/htm/spb/Diagnostico%20do%20sistema%20de%20pagamentos%20de%20varejo%20no%20Brasil). Acesso em 20 fev. 2012.

BACEN, Banco Central do Brasil – Faq – cheques, última atualização maio 2011. Disponível em: http://www.bcb.gov.br/pre/bc_atende/port/servicos6.asp#1. Acesso em 21 fev. 2012.

COSIF, Portal de Contabilidade – Manual de Títulos e Valores Mobiliários 2010. Disponível em: http://www.cosif.com.br/mostra.asp?arquivo=mtvm_cheque#Cheque. Acesso em 25 fev. 2012.

FORTUNA, Eduardo. Mercado Financeiro: Produtos e Serviços. 11. ed. revista e ampliada. Rio de Janeiro: Qualityark, 1998

NEVES, J. – Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades – Mestrado do curso de Pós-Graduação em Administração de Empresas – FEA-USP (1966)

RATTI, Bruno. Comércio Internacional e Câmbio. 9. ed. São Paulo: Aduaneiras, 1977.

YIN, Robert K. Case Study Research: design end methods. EUA: Sage Publications, 1990. Revista de Administração, São Paulo v. 26, n. 3, p. 95-97, julho/setembro 1991. Disponível em: <http://claracoutinho.wikispaces.com/2-+Definição+do+Estudo+de+Caso>
Acesso em 26 fev. 2012

ANEXO 1**INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS (Entrevista)**

- 1 Respondente No: _____
- 2 Grupo: Grupo 1
 Grupo 2
 Grupo 3
- 3 PF ou PJ
- 4 Você conhece os meios eletrônicos para pagamento? Os utiliza para suas transações?
Quais os motivos para o uso OU Quais os motivos para o não uso?
- 5 Você emite cheques em suas transações financeiras? Por que motivo?
- 6 Você recebe cheques em suas transações financeiras? Por que motivo?
- 7 Em uma situação em que é possível tanto o uso do cheque quanto de meios eletrônicos (cartões, transferências online, etc.) qual você prefere utilizar? Por que motivo?
- 8 (Caso Grupo 3): Qual motivo levou a não liquidação do cheque em seu vencimento?