



## XIX Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica

SENDI 2010 – 22 a 26 de novembro

São Paulo - SP - Brasil

### **Nova Modalidade de Pagamento nas Agências Comerciais através de Cartão de Débito e Crédito Direto ao Consumidor**

<b>Rosimeri Xavier de Oliveira</b>	<b>Jorge Menezes</b>
<b>Light S.E.S.A.</b>	<b>Light S.E.S.A.</b>
rosimeri.oliveira@light.com.br	jorge.menezes@light.com.br

#### **Resumo**

A Light realizou, em 2009, 1,27 MM de atendimentos nas suas 37 agências comerciais. Para solicitar alguns serviços como religação por falta de pagamento, o cliente necessita deslocar-se da agência comercial para efetuar o pagamento da conta de energia e retornar para concluir o seu atendimento. Esse processo demanda maior tempo para o cliente e custos para Light, pois são realizados dois atendimentos para resolver uma única demanda.

Com o objetivo de disponibilizar um serviço inovador aos seus clientes, garantindo maior agilidade e praticidade no atendimento, a Light implantou serviço de pagamento em 26 agências comerciais através do cartão de débito Visa. O processo de pagamento é totalmente automático e em 2009 apresentou crescimento de 160% no volume de contas arrecadadas.

Para Light, além da satisfação do cliente, o custo com tarifa de arrecadação nessa modalidade de pagamento é 17% inferior às lotéricas e balcão dos bancos. Em 2010, a empresa pretende disponibilizar mais um serviço inovador, o CDC – Crédito Direto ao Consumidor, onde o cliente pode parcelar suas contas de energia em até 60 vezes, sendo que a Light recebe o valor total das contas à vista, transferindo o risco de inadimplência para o banco.

#### **Palavras-chave**

Arrecadação de conta

Cartão de débito

Agências comerciais como agente arrecadador

Pagamento de conta de energia

Parcelamento de conta de energia

#### **1. INTRODUÇÃO**

Aproveitar o fluxo do atendimento nas agências comerciais para colaborar com a adimplência é um desafio que passa pela mudança de cultura não só dos atendentes, até então voltados a atender às demandas solicitadas pelos clientes para uma ação pró-ativa de arrecadação, como também dos clientes em utilizar as agências comerciais para pagar as suas contas de energia.

A Light inseriu esse desafio em sua estratégia de relacionamento com os clientes e estabeleceu parceria com a empresa de cartões Cielo para disponibilizar um meio automático e seguro para pagamentos das contas de energia, aproximando ainda mais a empresa das boas práticas de mercado, onde os cartões de débito são responsáveis por um significativo volume de transações comerciais. Outro item importante foi a garantia de uma tarifa de arrecadação inferior à praticada pelos bancos e lotéricas, que ficou 17% a menor. O projeto iniciou com a bandeira Visa.

Para disponibilizar a modalidade de pagamento com cartão de débito, foi necessário desenvolver um software específico para permitir a interface entre o SAP-CCS/CRM e o sistema de pagamento da operadora de cartão, a fim de garantir a baixa *on line* das transações realizadas. A troca de arquivos entre a Light e a operadora do cartão ocorre diariamente.

Para estimular esse canal de arrecadação, a empresa realizou campanhas de incentivo para os atendentes e clientes, com ampla divulgação nos seus canais de atendimento, conta de energia e em mídia de massa. Como resultado, a arrecadação com cartão de débito apresentou evolução sustentada de 160% em cerca de 1 ano de operação (Gráfico 1), onde o volume de contas pagas nas 26 agências que integram o projeto já registram 80% do volume de pagamentos em canais alternativos consolidados como drogarias e supermercados, cuja capilaridade é muito maior que 26 pontos de arrecadação. Esse resultado mostra o potencial das agências comerciais como agentes arrecadadores.

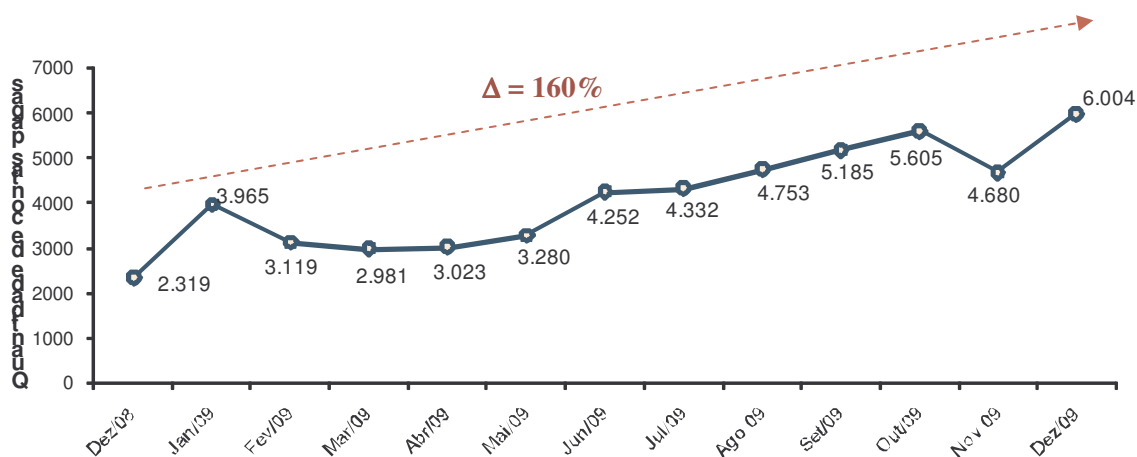


Gráfico 1 – Pagamento com cartão de débito Visa nas Agências Comerciais.

Com os resultados alcançados, a empresa decidiu pela diversificação do produto, através da oferta do CDC – Crédito Direto ao Consumidor para os clientes que possuem cartão de débito Visa e são correntistas dos bancos do Brasil, Real e Bradesco. Inovando mais uma vez, a Light oferece a possibilidade de parcelar as contas de energia em até 60 vezes, conforme crédito pré-aprovado pela instituição financeira do cliente. Além de utilizar o CDC para facilitar o pagamento das contas, contribuindo para a satisfação dos clientes, a concessionária recebe o valor total da(s) conta(s) à vista, sendo o risco da inadimplência transferido para o banco. O objetivo é manter a tendência de crescimento das arrecadações nas agências comerciais, aproveitando esse importante canal de relacionamento para contribuir com a adimplência do segmento do varejo, através da antecipação do fluxo de pagamento.

## 2. DESENVOLVIMENTO

O projeto tem por objetivo possibilitar o pagamento de qualquer conta da Light em aberto nas suas 26 agências comerciais, evitando que o cliente tenha que se dirigir a um agente arrecadador e retornar à

empresa para dar continuidade a sua solicitação de serviço, como por exemplo a religação por falta de pagamento.

Assim, ao solicitar qualquer serviço em que seja necessário algum tipo de pagamento, o cliente pode fazê-lo na própria Light junto ao atendente comercial. Além da facilidade para o cliente, o processo é seguro e totalmente informatizado através da integração do SAP-CCS/CRM com o sistema de pagamento da operadora do cartão.

O cliente pode optar por duas modalidades de pagamento:

- Pagamento à vista: por meio do cartão de débito da bandeira Visa, sendo o valor da conta debitado diretamente na conta corrente do cliente. A Light recebe o valor pago em D+1;
- CDC (Crédito Direto ao Cliente): permite que o cliente utilize seu cartão de débito Visa para parcelar junto ao seu banco (Banco do Brasil, Bradesco ou Real) o valor da(s) conta(s) de energia em até 60 vezes, por meio de uma linha de crédito pré-aprovada. A Light recebe o valor total das contas parceladas em D+1. O risco da inadimplência do parcelamento é transferido para a instituição financeira.

Em ambas as modalidades, o processo é completamente automatizado onde o atendente não precisa digitar o valor a ser pago, o que restringe a possibilidade de erro humano na efetivação do pagamento. Todas as informações são exibidas na tela do computador do atendente para confirmação e posterior efetivação do pagamento, mediante digitação da senha do cartão de débito pelo cliente. Após a confirmação do pagamento, o sistema SAP-CCS/CRM passa a reconhecer que a conta já está paga antes mesmo do recebimento da baixa diária de pagamento entre Light e a operadora do cartão.

Para o desenvolvimento da solução, foi necessário o cumprimento dos seguintes requisitos técnicos e funcionais:

- Utilização da mesma tela do sistema SAP-CRM “Lista de faturas de energia elétrica”, que já é utilizada para a consulta das faturas e impressão de segunda via, a fim de possibilitar também o pagamento da conta em aberto e impressão do comprovante de pagamento;
- Desenvolvimento de aplicativo de Automação Comercial para integração das operações de pagamento entre o SAP-CCS e a operadora do cartão;
- Disponibilização de simulador das condições de parcelamento oferecidas pelo banco (CDC), conforme perfil do cliente junto à instituição financeira, para que os atendentes informem antecipadamente os valores das prestações com os respectivos juros e imprimam o resultado da simulação;
- Registro do contato no SAP-CRM de todas as solicitações de pagamento;
- Registro no SAP-CCS das operações de pagamento efetivadas para fins de baixa das faturas;
- Impressão de comprovante de pagamento.

## ***2.2. Principais passos para a efetivação do pagamento***

A seguir são descritos os principais passos para a efetivação do pagamento da conta nas agências da Light:

**2.2.1. Passo 1** – O atendente pergunta ao cliente se deseja pagar a conta com cartão de débito ou parcelar através do CDC;

2.2.2. *Passo 2* – Caso o cliente opte pelo pagamento através do CDC, o atendente lança o total do débito a ser pago no simulador, de modo a permitir que o cliente escolha a data de vencimento e o número de parcelas. O resultado da simulação é impresso e entregue para aprovação do cliente.

**1. Valor da tarifa**  
Tarifas cobradas pelos bancos nestas transações

**2. Tributos**  
Valor dos impostos que incidem na transação.

**3. Seguros**  
Valor de seguro que possa incidir na transação.

**4. Outras Despesas**  
Valor do pagamento a terceiros, registros e/ou outra despesa que incida na transação.

**5. Total**  
Valor total somado para o cálculo do CET.

**6. CET Anual**  
Custo Efetivo Total, anual, em percentual.

(\*) **Obs:** O resultado da simulação das condições de parcelamento será impresso em folha A4, diretamente no computador do atendente.

1	VALOR DA TARIFA:	0.00
2	TRIBUTOS:	22.57
3	SEGUROS:	0.00
4	OUTRAS DESPESAS:	0.00
5	TOTAL:	1.022.57
6	CET ANUAL:	88.46%

UTSA ELECTRON  
00000-000 08/12  
1ª VIA - ESTABELECIMENTO  
UTSINET  
XXXXXX  
SÃO PAULO  
00100024472004/POS-59001110  
DOC-274613  
19/09/08  
CONSULTA VALOR DE PARCELAS CDC  
VALOR: 1.000,00  
1ª PARCELA EM 25/10/08  
N. PARC: 12  
JUROS: 04,95%  
VALOR: 116,16

AS INFORMAÇÕES CONSTANTES NESTE COMPONENTE PODERÃO SER ALTERADAS A QUALQUER TEMPO, SEM COMUNICAÇÃO PREVIÁ.

Figura 1 – Simulação das condições de parcelamento.

2.2.3. *Passo 3* – Aprovado o resultado da simulação de parcelamento do CDC pelo cliente ou caso tenha optado pelo pagamento à vista através de cartão de débito, o atendente entra no Sistema SAP-CRM, digita o número do código do cliente e clica em: **Faturas / Pagamento**.

Atendimento Comercial - Agência

Encerrar o contato

Parceiro de negócios: Nome: MALHEIROS, ANTONIO, 906; Telefone: 2199991532; Parceiro: 26944829

Processamento de chamadas: OLIA MARCOS ASSIS DE OLIVEIRA, Light line deseja um tom dia de trabalho. Hoje é 17.09.2007. Seu atendimento começou às 16:37:00.

Menu: FATURAS

- Segunda via de conta
- Pagamento Visanet
- Rest. valor pago
- Data de vencimento
- Débito automático
- Conta não creditada
- Parcelamento
- Reassessamento danos
- Reimpressão boleto
- Revisão de Contas
- Conta Final

Parceiro 0520044829 ANTONIO DOS SANTOS MALHEIROS  
Cta contrato 010000782195 Venda. móvel S  
Loc Consumo 2800028741 WALDETEARO, CRIS  
Instalação 0412017584 Instalação líquida  
Equipamento 5779643 Medidor CICLOMÉTRICO Mensfônica DIRETA

Figura 2 – Tela do SAP-CRM com a transação de pagamento.

2.2.4. *Passo 4* – O sistema SAP-CRM exibe a tela “Lista de Faturas de Energia Elétrica”, onde deverá ser selecionada a fatura a ser paga. Para iniciar o processo, o atendente marca a linha correspondente à conta que deseja pagar e clica no botão PAGAMENTO. Em sequência, o sistema da operadora do cartão é acionado para efetivação do pagamento.

2.2.5. *Passo 5* - Ao finalizar o serviço de pagamento, o sistema da Light informa o número do protocolo do atendimento efetuado.

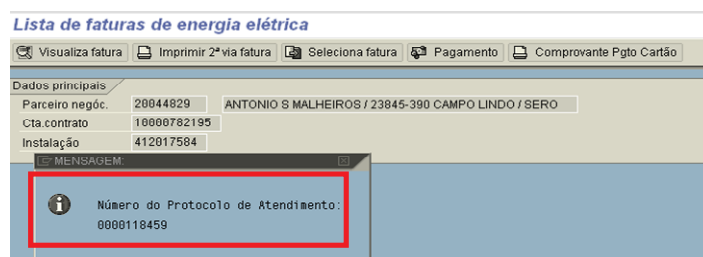


Figura 3– Tela do SAP-CRM com o número do protocolo de atendimento.

### 2.2.6. Passo 6 - O registro da atividade é efetuado no SAP-CRM.

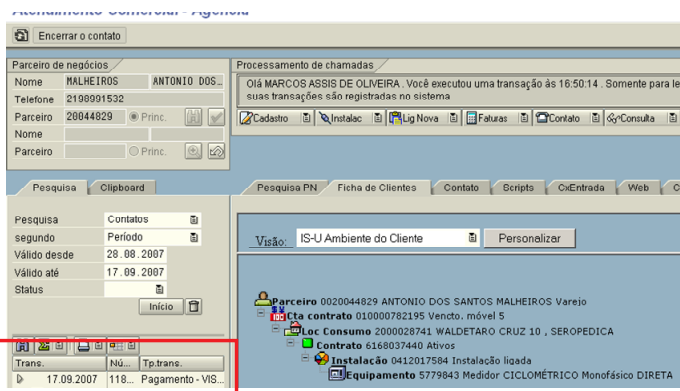


Figura 4 – Tela do SAP-CRM com o registro do pagamento

### 2.2.7. Passo 7 - Para imprimir o comprovante de pagamento, o atendente seleciona a fatura cujo comprovante deseja imprimir e clica no botão “Comprovante Pgto Cartão”.

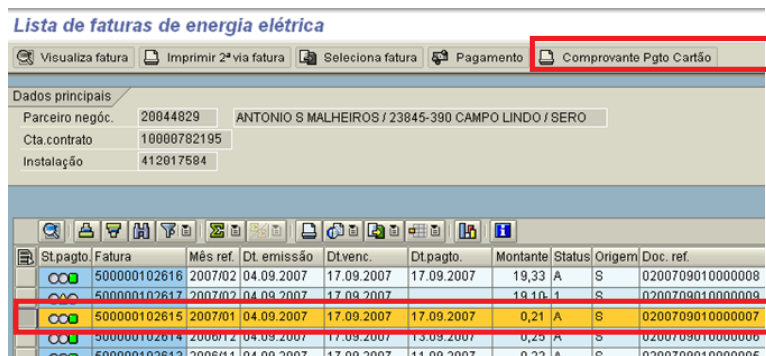


Figura 5 – Tela do SAP-CRM de impressão do comprovante de pagamento.



Figura 6 – Comprovante de pagamento de conta.

A divulgação do projeto aos clientes foi significativa para o crescimento da arrecadação nas agências comerciais. Ao longo de 2009 foram realizadas campanhas promocionais aos clientes com entrega de brindes como livros e convites para filmes exibidos nos grandes salas de cinema da área de concessão da Light, com ampla divulgação nos canais de atendimento da empresa, conta de energia e mídia de massa, além de campanha de incentivo aos atendentes.

### 3. CONCLUSÕES

O projeto de pagamento da conta da Light com cartão de débito nas agências comerciais trouxe para os clientes uma solução inovadora, permitindo o atendimento completo no que se refere a serviços que demandam comprovante de pagamento da conta de energia.

Algumas considerações foram relevantes para que a Light implantasse essa nova modalidade de pagamento:

- Intensificação no mercado brasileiro da utilização de cartões de débito nas transações comerciais;
- Inovação e modernização dos serviços oferecidos;
- Ampliação da rede de agentes arrecadadores, com tarifa de arrecadação inferior à média praticada pelos bancos (balcão) e lotéricas;
- Aumento da satisfação do cliente com uma solução que promove maior agilidade e praticidade no atendimento;
- Contribuição para a adimplência do segmento do varejo.

A boa *performance* técnica e o crescimento sustentável do número de contas arrecadadas proporcionaram um cenário positivo para a expansão do projeto no que diz respeito à diversificação dos produtos oferecidos. A Light pretende desenvolver novas campanhas de incentivo ao longo de 2010, bem como avaliar a inclusão da bandeira Mastercard, corroborando, dessa forma, com sua imagem de empresa moderna e preocupada com a satisfação dos seus clientes.