

COMERCIANTES

Reservas rotativas: por que os provedores retêm o seu dinheiro e como conseguir a liberação

Publicado em 1 de setembro de 2026

Para que serve uma reserva, as três formas que ela assume, como são as condições habituais e o que convence um provedor a reduzi-la.

Uma reserva é dinheiro que o provedor de pagamentos retém das vendas do próprio comerciante. Não é uma tarifa e não está perdido: continua pertencendo ao comerciante. Mas também não está disponível, e para um negócio de margens apertadas essa diferença pode decidir se a conta vale a pena.

Para que serve

Um pagamento com cartão pode ser revertido muito depois da liquidação. O cliente tem meses para contestar uma cobrança e, se o comerciante não conseguir devolvê-la, o provedor precisa fazê-lo. A reserva é a garantia do provedor contra isso: um fundo ao qual ele pode recorrer para chargebacks, reembolsos e multas se o saldo do comerciante acabar ou o negócio parar de operar.

Por isso as reservas acompanham o risco. Quanto maior o intervalo entre o pagamento e a entrega, mais alto o índice de contestações ou mais curto o histórico, mais exposto fica o provedor e mais ele vai querer reter.

As três formas

TIPO	COMO FUNCIONA
Rotativa	Um percentual das vendas de cada dia é retido e liberado depois de um prazo fixo, de modo que o dinheiro entra e sai continuamente.
Com teto	Um percentual é retido até o fundo atingir um valor combinado; depois disso nada mais é retido.

TIPO	COMO FUNCIONA
Inicial	Uma quantia fixa é depositada, ou retida das primeiras liquidações, antes de o processamento começar.

A reserva rotativa é a mais comum. As condições normalmente citadas são de 5% a 10% das vendas retidos por cerca de 180 dias, embora os dois números variem conforme o provedor e o negócio. Nessas condições, o comerciante tem sempre uns seis meses desse percentual imobilizados: o dinheiro do primeiro dia é liberado no dia 181, enquanto entra a parcela daquele dia.

O que verificar no contrato

- **O percentual e o prazo de retenção.** Esses dois números definem quanto caixa fica fora de alcance a cada momento.
- **Sobre o que é calculada.** Um percentual sobre as vendas brutas é mais do que o mesmo percentual depois dos reembolsos.
- **Se tem teto.** Sem teto, o fundo cresce com o negócio.
- **Pontos de revisão.** Uma data ou um volume em que as condições serão reavaliadas.
- **O que acontece quando a conta é encerrada.** Os provedores costumam manter a reserva por todo o prazo de contestação após a última transação, o que pode significar seis meses ou mais sem receita da conta.
- **Quando pode ser aumentada.** A maioria dos contratos permite ao provedor elevar a reserva se o risco mudar, às vezes sem aviso.

Como conseguir a redução

Uma reserva é um julgamento sobre risco, portanto se move quando as evidências mudam.

1. **Construa um histórico.** Vários meses de processamento com índice de chargeback baixo são o argumento mais forte que existe.
2. **Encurte o intervalo.** Entrega mais rápida e envio com rastreamento reduzem o período em que as coisas podem dar errado.
3. **Mostre as finanças.** Extratos bancários e demonstrações que provem que o negócio conseguiria cobrir as próprias contestações tornam a reserva menos necessária.
4. **Peça no ponto de revisão.** Leve os números: volume, taxa de reembolso, índice de chargeback e quantas contestações foram ganhas.
5. **Ofereça uma alternativa.** Uma reserva com teto, ou uma garantia bancária, pode servir melhor aos dois lados do que um percentual sem limite.

Os provedores raramente reduzem uma reserva por conta própria. As condições mudam para o comerciante que pede, com números na mão.

O que não fazer

Não trate a reserva como capital de giro que vai chegar em data certa. Se os chargebacks subirem, a liberação pode ser adiada ou o percentual aumentado. E não abra uma segunda conta em outro lugar para desviar volume de uma reserva sem avisar o primeiro provedor: uma queda brusca de volume com contestações ainda chegando é exatamente o padrão para o qual a reserva existe, e costuma endurecer as condições.

Antes de assinar

Calcule o que a reserva faz com o fluxo de caixa no volume esperado, mês a mês, no primeiro ano. Uma reserva de 10% retida por seis meses significa que meio mês de receita fica permanentemente fora de alcance quando ela estiver cheia. Se o negócio não consegue funcionar com o que sobra, negocie antes de abrir a conta, enquanto o provedor ainda quer o cliente.

Fontes

- [Merchant Cost Consulting: o que é uma reserva rotativa](#) (em inglês)
- [PXP: reserva rotativa](#) (em inglês)

Leia online: <https://payments-marketplace.com/pt-BR/insights/rolling-reserves/>

Payments Marketplace Ltd

Registered in England & Wales No. 17424288
Garden Ctg, Dereham Road, Dereham, Norfolk, NR19 2PW, UK
connect@payments-marketplace.com · +44 1366 727140