

Acelera
pyme

Diversificación de métodos de pago: mejorando la experiencia del cliente en el mundo digital y físico

Marzo 2023



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"

Contenidos

1 > Introducción	03.
2 > Distintos métodos de pago y pasos para su implementación en negocios de pymes y autónomos	05.
3 > Beneficios de ofrecer múltiples métodos de pago para pymes y autónomos	14.
4 > Herramientas y pasarelas o raíles de pago	16.
5 > Conclusiones	18.
6 > Referencias	19.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

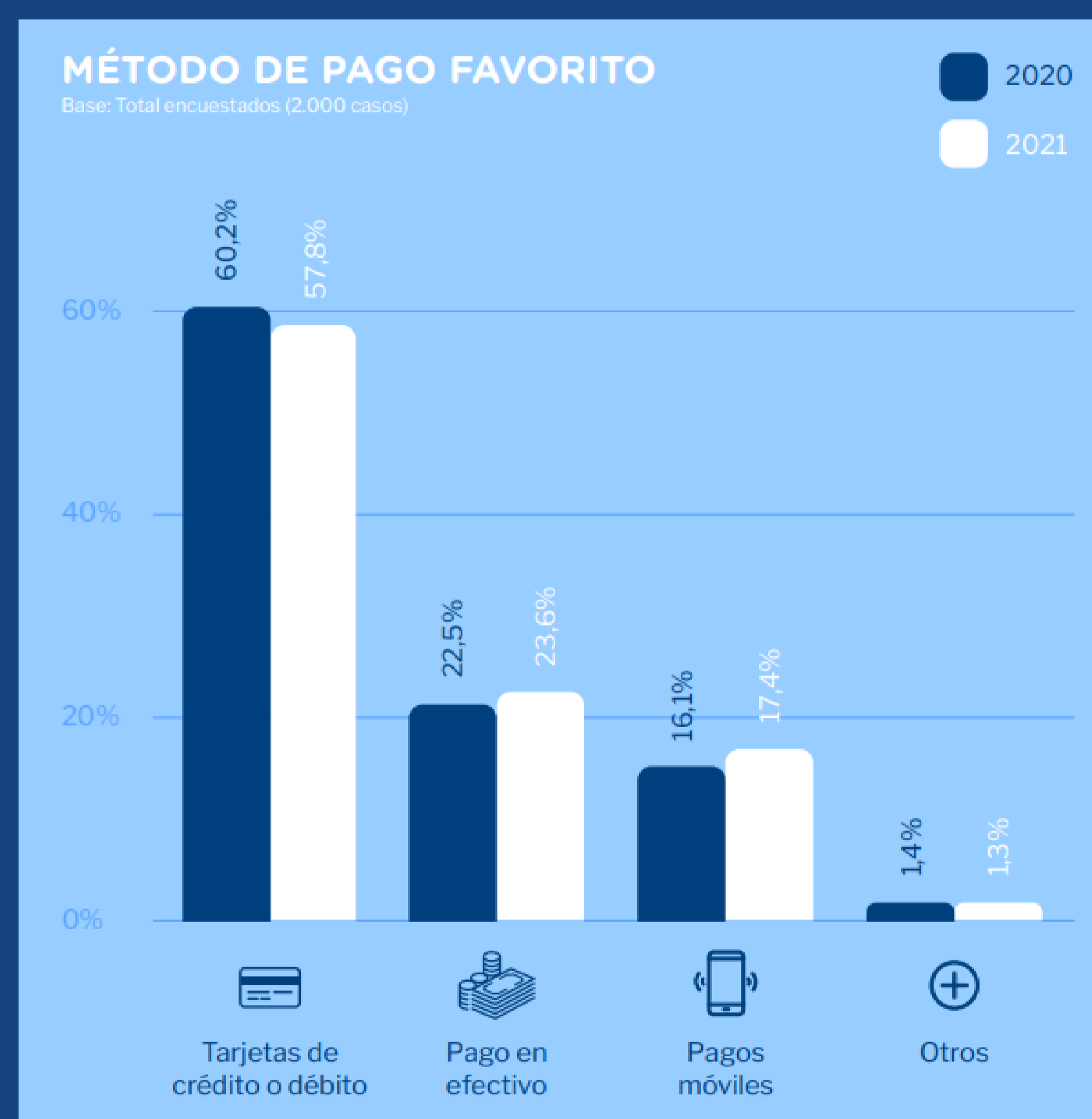
1. Introducción

Las pymes y autónomos que ofrecen sus servicios y productos de forma online y física se enfrentan a varios desafíos a la hora de gestionar sus finanzas. Entre los aspectos más críticos que pueden encontrar se encuentra la **capacidad de ofrecer múltiples opciones de pago** a sus clientes. En la era digital actual, y especialmente tras la crisis del Covid-19, los clientes esperan poder pagar online, y en tiendas físicas con una buena experiencia de usuario, no en vano, el pago es uno de los momentos que más fricción psicológica puede producir en una compra, y si un cliente experimenta dificultades en este punto, muy probablemente acabará desistiendo. Hoy en día el rango de opciones que tiene un comercio para facilitar el pago de sus productos es amplio, desde **tarjetas de crédito convencionales** o transferencias instantáneas con, por ejemplo, Bizum hasta **sistemas de pago online como PayPal**, o de pago online financiado como Klarna o plazox, y ya incluso criptomonedas. Las pymes persiguen constantemente **aumentar la satisfacción de sus clientes** e incrementar su **competitividad**, entendiendo las preferencias de sus clientes y ofreciendo diversos métodos de pago en sus ventas. En este sentido, según el *Informe Adyen de Métodos de pago 2022*, publicado en marzo de 2022, “un 73% de los consumidores deciden realizar sus compras en tiendas locales, más de un 63% optan ya por hacerlo a través de tiendas online y 68% en marketplaces” [REF-01].

Para esto, en primer lugar, es esencial que las pymes tengan consciencia de los distintos métodos de pago que hay en el mercado. Los métodos de pago tradicionales, como las tarjetas de débito/crédito y PayPal, siguen siendo muy utilizados, pero los **métodos de pago electrónico se han hecho cada vez más populares en los últimos años**. Entre ellos se incluyen los pagos por móvil (mediante aplicaciones como Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay) y las transferencias bancarias. Según el *II Estudio sobre tendencias de pago móvil en España*, publicado por Pecunpay y Visa en abril 2022, “casi un 40% de los encuestados ya realiza pagos a través de su teléfono móvil” [REF-02], situándose en la tercera opción preferida por los consumidores después de las tarjetas de crédito/débito y el pago en efectivo. Los métodos de pago alternativos, como las criptomonedas y los pagos en comercios con Bizum, por ejemplo, también están ganando adeptos.

Cada método de pago tiene sus ventajas e inconvenientes, y es crucial que las pymes y autónomos que evalúen cuidadosamente qué métodos funcionarán mejor para su negocio y sus clientes. Pero no solo esto, ya que ofrecer diversos métodos de pago conlleva un coste para la pyme o autónomo, por lo que es fundamental tener muy clara la clientela objetiva y sus preferencias de pago.

Por ejemplo, las tarjetas de crédito y débito son muy aceptadas y fáciles de usar, pero también conllevan comisiones por parte del comercio, que pueden reducir los márgenes de beneficio.. Aceptar pagos con Bitcoin puede ser muy **conveniente en ciertos nichos de clientes**, sin embargo, puede tener una complejidad técnica que no siempre es fácil de gestionar. Además, siempre se debe tener en cuenta el público objetivo, ya que, por ejemplo, Bizum no es un método de pago apto para la venta a **clientes extranjeros**. El modelo de negocio y el conocimiento del cliente son fundamentales para seleccionar los métodos de pagos más adecuados, por ejemplo, si tenemos una tienda en un sitio turístico, seguramente queramos poder **aceptar pago con tarjetas**, pero además es una buena idea hacerlo con un proveedor que permita cobrar con DCC (Dynamic Currency Change) para que el cliente pueda pagar directamente viendo el cambio en su moneda de origen.



II Estudio sobre tendencias de pago móvil en España – VISA y Pecunpay, abril 2022 [REF-02]

Ofrecer diferentes métodos de pago o tipos de pago con financiación, puede **mejorar la satisfacción de los clientes** y **aumentar la probabilidad de que vuelvan a comprar** en ese negocio. En consecuencia, esto también puede ayudar a **atraer a nuevos clientes** más propensos a elegir un negocio que ofrezca diversas opciones de pago que se adapten a sus necesidades y preferencias.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es

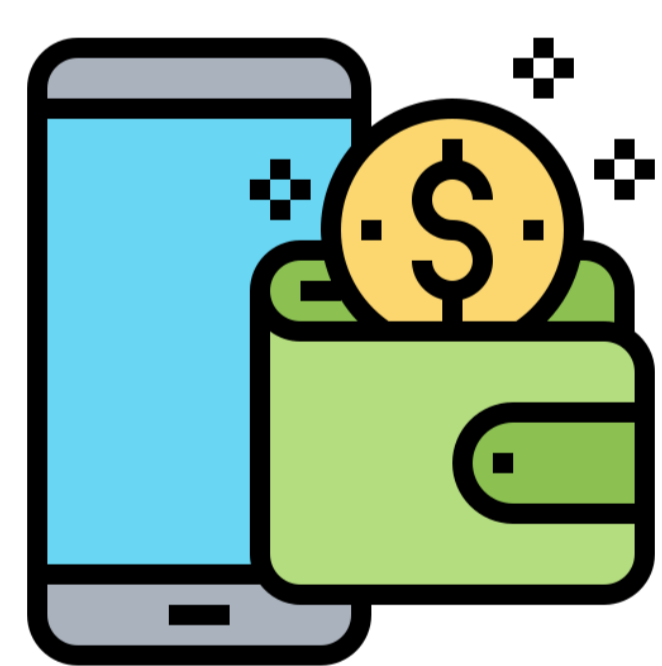


UNIÓN EUROPEA

2. Distintos métodos de pago y pasos para su implementación en negocios de pymes y autónomos

En cada país hay un mix de pagos diferente que depende de muchos factores, como por ejemplo el nivel de bancarización (% de personas que tienen una cuenta bancaria) o simplemente factores culturales. Así, por ejemplo, en los países del norte de Europa el uso de efectivo tiene niveles muy bajos, mientras que, en España, para transacciones presenciales, el efectivo es uno de los métodos de pago preferidos. Si hablamos de compras por internet, en España, según The Global Payments Report de FIS [REF-04], los métodos de pago que se emplean en el comercio electrónico en España son, por orden: Digital Wallets (31%), tarjetas de crédito (28%), pagos cuenta a cuenta (A2A, por sus siglas en inglés) (18%), tarjeta de débito (16%), Buy now pay later (BNPL) (3%), envío contra reembolso (3%) y pago por adelantado (1%).

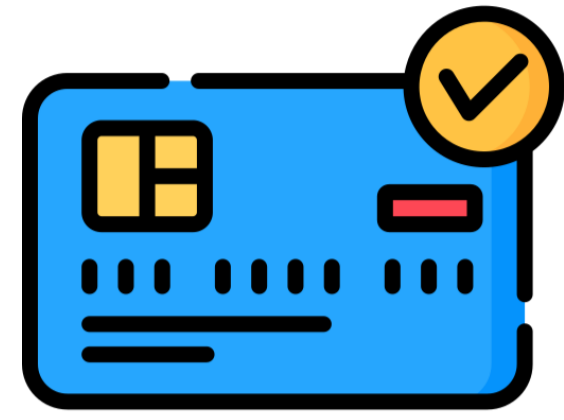
A continuación, se detalla en qué consiste cada uno de los métodos de pago:



- **Mobile/Digital Wallets** (también conocido como carteras digitales): Los Mobile/Digital Wallets son aplicaciones que permiten enrolar otros medios de pagos, como tarjetas o cuentas, por ejemplo, y utilizarlas para pagar directamente desde el teléfono móvil. Algunos ejemplos son **Apple Pay**, **Google Pay**, **Samsung Pay**, **BBVA Wallet** o **CaixabankNow**. Cada vez más populares en las compras online a medida que más personas utilizan sus teléfonos inteligentes para realizar compras. Según el *Estudio sobre uso y tendencias de monederos digitales en España 2022*, realizado por GetApp, “el 56% de españoles con smartphone utiliza actualmente un monedero digital” [REF-05].

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”



- **Tarjetas de crédito y débito:** Las tarjetas de crédito y débito son los métodos de pago **más habituales** entre los compradores online en España (84,03% [REF-01]). Prácticamente todos los bancos tradicionales emiten tarjetas de crédito y débito, lo que las convierte en la opción más conocida y cómoda para los clientes. Esta se considera la opción “por excelencia” tanto para los consumidores como para las empresas en España, y en general en el mundo. Hay ciertos métodos de pago que pueden ser muy populares en una determinada área geográfica, sin embargo, el uso de las tarjetas de crédito y débito es universal.



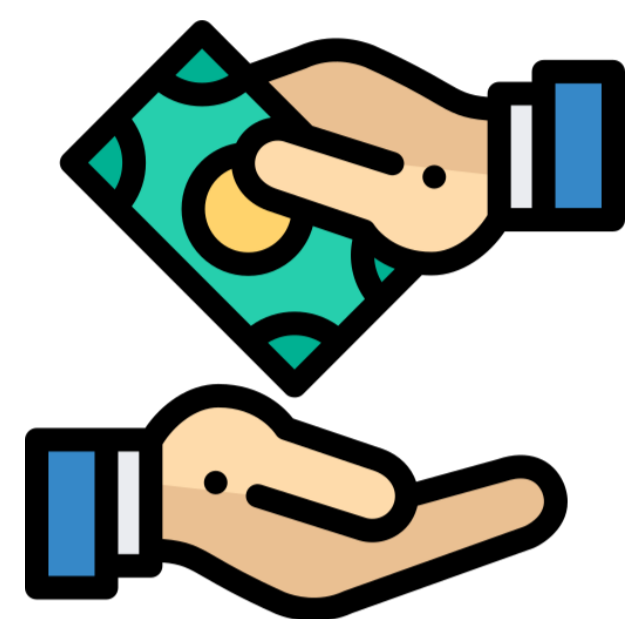
- **Pagos cuenta a cuenta** (también conocido como Account-to-account/A2A): Consisten en que la transferencia de fondos ocurre de manera directa desde la cuenta bancaria del pagador hacia la cuenta bancaria del proveedor de servicios o comerciante [REF-06]. Este tipo de pagos solía tardar días en completarse, por ello era poco adecuado para compras de bajo valor, sin embargo, en los últimos años se han desarrollado nuevos esquemas que permiten procesar estos pagos en segundos. En España, por ejemplo, a través de Bizum.



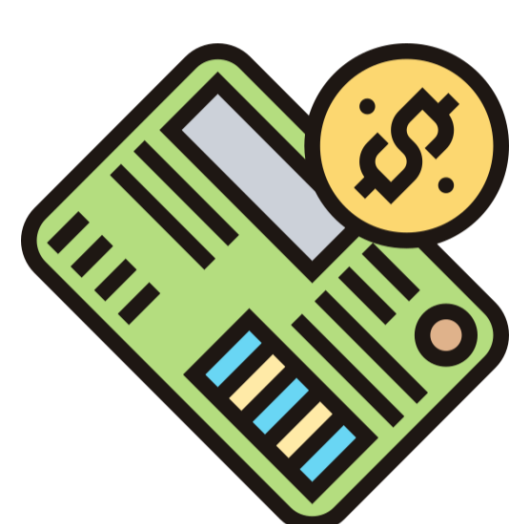
- **Buy now pay later (BNPL):** Es un método de pago nacido originalmente para el mundo online, en el que el usuario divide el pago de la compra realizada en pocas mensualidades (pago en 3, pago en 6) habitualmente sin intereses para el comprador, ya que estos los cubre el comercio con sus comisiones. Algunos ejemplos de empresas que se dedican a este tipo de pagos son Klarna, Aplazame, SeQura o Zinia [REF-07].

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



- **Envío contra reembolso:** El pago contrarrembolso es un método de pago que permite a los clientes pagar su pedido cuando se les entrega en su punto de entrega. Este método de pago es especialmente popular entre los clientes menos proclives a facilitar los datos de su tarjeta de crédito o débito por Internet.



- **Pago por adelantado (pre-pago):** El pre-pago es un método de pago que requiere la carga anticipada de fondos en una cuenta o tarjeta virtual, los cuales pueden ser utilizados posteriormente para realizar compras o transacciones, un ejemplo típico de este medio de pago son las tarjetas regalo que muchos establecimientos y marcas tienen.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA























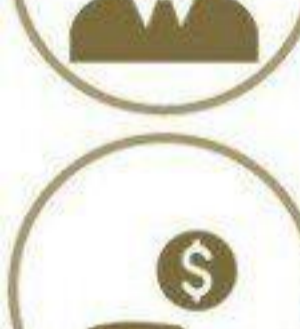








A la hora de elegir un proveedor que nos ayude a gestionar los cobros vamos a diferenciar entre **tres grandes grupos**:

- **Entidades financieras:** La mayor parte de las entidades financieras tienen una amplia oferta de productos dedicados a habilitar la función de cobro en los comercios, entre los que se incluyen datáfonos con distintas capacidades, o servicios de pasarela de pagos virtual preparados para conectarse fácilmente en una tienda online. Además, algunas entidades ofrecen servicios adicionales como, por ejemplo, la posibilidad de contratar un software de caja que permita no solo cobrar, sino también llevar toda la logística del negocio.
- **Fintechs:** el termino Fintech proviene de la unión de las palabras en inglés (finance + Technology). En general son empresas jóvenes (aunque no siempre), nacidas en entornos tecnológicos y cuyo foco es aportar soluciones innovadoras al mundo de la banca y las finanzas. Algunos ejemplos de fintechs son PayPal, Aplazame y Segura.
- **Bigtech:** Las bigtech son las grandes empresas tecnológicas mundiales y muchas de ellas han entrado en el mundo financiero ofreciendo precisamente productos o soluciones relacionadas con los pagos. Por ejemplo, en 2014, Apple lanzó Apple Pay, un servicio que permitía encriptar una tarjeta de crédito o débito en el móvil para ser utilizada desde el mismo teléfono móvil. Apple Pay, más que un método de pago en si mismo, es un facilitador que permite cambiar radicalmente para el usuario la experiencia de pago. Desde el punto de vista de un comercio físico no hay mucha diferencia entre cobrar utilizando la tarjeta física del cliente directamente, o el servicio de Apple Pay. Otras grandes tecnológicas también han sacado sus aplicaciones como es el caso de Google Pay o Samsung Pay. A estas aplicaciones capaces de contener las tarjetas de un cliente para facilitarles el pago se les suele denominar *Wallets*. Otro ejemplo destacado también es el de Amazon Pay.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

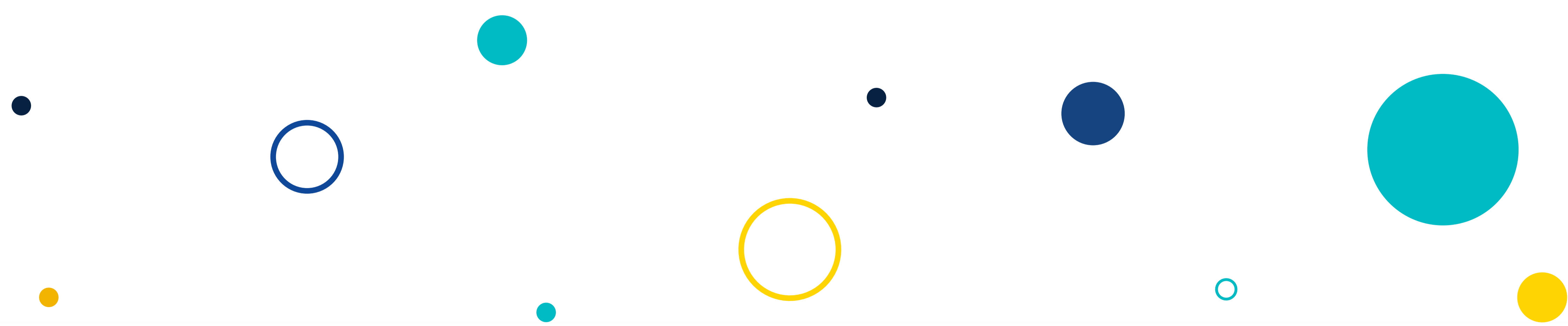
"Una manera de hacer Europa"

Además, en ocasiones, hay desarrolladores de software especializados por sectores (ISV - Independent Software Vendors) que a menudo integran los pagos en sus soluciones básicas. Esto no tiene porqué significar que no debamos tener un acuerdo con, por ejemplo, una entidad financiera para gestionar el cobro, sin embargo, lo que sí va a simplificar es todo el despliegue técnico.

VERTICAL(S)	BEST IN CLASS ISV-PAYMENTS EXAMPLES*
 e-Commerce	
 Restaurants	   
 Hotels / Property Mgmt.	
 Health & Wellness	
 Gyms / Sporting / Membership	 
 Accounting, Treasury Mgmt.	 <i>Many accounting ISVs are growing rapidly in payments, though none has the scale of Intuit</i>
 Travel	  
 Subscription	
 Call Center & Cust. Servicing	
 Giving & Fundraising	
 Billing & A/R Mgmt.; Expense & A/P Mgmt.	   

*Select examples, not comprehensive

Flagship Advisory Partners. Best Practices in SaaS-Payments Across Verticals [REF-13]



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Como vemos, existe gran variedad de instrumentos de pago, sin embargo, casi todos ellos se pueden agrupar en un puñado de categorías en función a lo que denominamos “raíles de pago”. Es decir, en función de los protocolos y reglas que se utilizan para hacer la autenticación, la autorización y el procesamiento y liquidación de un pago. Merece la pena que sepamos distinguir cuatro de los principales raíles de pago porque probablemente sean distintos tipos de proveedores los que nos permitan cobrar con ellos:

- **Raíles de pago con tarjetas:** incluyen todos los pagos realizados utilizando como instrumento básico una tarjeta de débito, crédito o prepago.
- **Raíles de pago cuenta a cuenta:** incluye tanto las transferencias tradicionales como las nuevas transferencias instantáneas y son pagos que van directamente de una cuenta corriente a otra. En España, las transferencias instantáneas se hacen con Bizum, una empresa nacida de la unión de todos los grandes bancos españoles, precisamente para desarrollar un producto que fuese un estándar entre todos ellos. En este tipo de raíles también tienen cabida otros tipos de pago como por ejemplo las domiciliaciones o el futuro request-to-pay, un nuevo sub-esquema SEPA que permitirá que el pago lo inicie el vendedor.
- **Raíles de pago Cripto:** las criptomonedas más famosas, como pueden ser Bitcoin o Ethereum utilizan sus propios raíles de procesamiento de pagos basados en tecnología blockchain.
- **Raíles de pago privado:** algunas aplicaciones tienen sus propios protocolos y reglas para el procesamiento de pagos a través de ellas, como por ejemplo pasa con PayPal. Normalmente en este tipo de raíles, tanto pagador como acreedor deben estar enrolados en la compañía que gestiona el rail de pago.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Sin embargo, son muchas las opciones que existen en el mercado, y todas ofrecen distintas ventajas e inconvenientes según el tipo de producto o servicio que se ofrezca y, según el cliente objetivo de cada negocio. Para esto, es fundamental que una pyme o autónomo siga los siguientes pasos [REF-14]:

- 1. Identificar las necesidades y preferencias de los clientes:** El primer paso es identificar los métodos de pago más populares entre los clientes objetivos del negocio y la región. Se puede hacer llevando a cabo un estudio de mercado, analizando los datos de los clientes o incluso preguntándoles directamente a través de encuestas o formularios. Es crucial en este sentido comprender las necesidades y preferencias de los (potenciales) clientes para elegir los métodos de pago más indicados para cada negocio.
- 2. Investigar los distintos proveedores de pago disponibles en el mercado:** Una vez que se han identificado los métodos de pago que el negocio quiere ofrecer, hay que investigar los proveedores de pago que admiten esos métodos. Es cierto que hay una gran variedad de proveedores de pago disponibles, desde bancos tradicionales hasta plataformas de pago online como PayPal u otras que hemos visto anteriormente y se detallarán más adelante. La pyme o autónomo, debe buscar proveedores que ofrezcan tarifas competitivas, además de una integración sencilla con su tienda online y su web, y que cuente con un buen servicio de atención al cliente.
- 3. Valorar las comisiones y los costes de los distintos métodos de pago:** Cada método de pago tiene su propio conjunto de tasas y costes asociados, por lo que es importante evaluarlos detenidamente antes de decantarse por un proveedor concreto. Es fundamental que la pyme o autónomo tenga en cuenta factores como las comisiones por transacción, las comisiones mensuales o las comisiones por devolución de cargos, entre otras. Siempre es recomendable que el negocio se asegure de elegir un proveedor que ofrezca precios transparentes y sin comisiones ocultas, para una mayor tranquilidad del negocio y los clientes.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

4. Integrar los métodos de pago seleccionados en la tienda online: Una vez que la pyme o autónomo haya elegido los diferentes proveedores de pago más adecuados para su tipo de negocio y clientes objetivos, deberá **integrarlos en su tienda online**. Pero para esto es fundamental que considere todo lo que conlleva el proceso de integración teniendo en cuenta la arquitectura y sistemas de su tienda online. Esto puede implicar entre otras cosas, **instalar plugins o módulos [REF-15], configurar los ajustes o trabajar con un desarrollador** para personalizar el proceso de pago. En este proceso, no se debe dejar de lado la **experiencia de usuario** y hay que cerciorarse de que el proceso de pago resulta **fluido, sencillo y seguro** tanto para el negocio como para los clientes.

5. Llevar a cabo un control y seguimiento exhaustivo: Una vez que la pyme o autónomo haya implementado los métodos de pago seleccionados en su web o tienda online, es importante **probarlos detenidamente** para asegurarse de que funcionan correctamente. Para esto, se deben **ejecutar transacciones de prueba y supervisar con detalle el proceso de pago** para corroborar que no surgen errores ni problemas. También es importante hacer un **seguimiento de los comentarios** de los clientes para poder solventar cualquier problema o preocupación que les pueda surgir.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

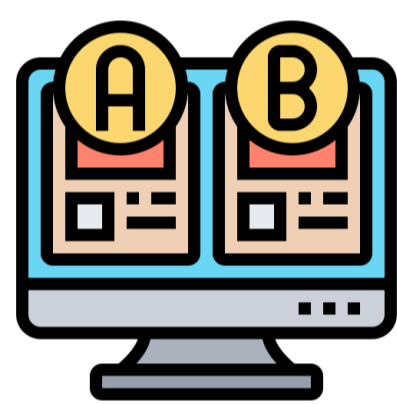
Pero a la hora de decantarse por una pasarela o raíl de pago en concreto, de forma simplificada, se deben seguir los siguientes pasos en la investigación y elección de la misma:



1. **Investigación previa:** Examinar en Internet los **distintos proveedores de pasarelas o raíles de pago** y hacer una lista de los que se ajustan a las necesidades de la pyme y a su presupuesto.



2. **Ponerse en contacto con el proveedor:** Ponerse en contacto con el proveedor a través de su página web, correo electrónico o número de teléfono. En este contacto, hacer las preguntas pertinentes sobre sus **servicios, tarifas y opciones de integración** con la tienda online del comercio.



3. **Comparar:** Una vez recopilada toda la información necesaria, se debe **comparar las características y los precios** para determinar la opción más adecuada para el negocio en cuestión.



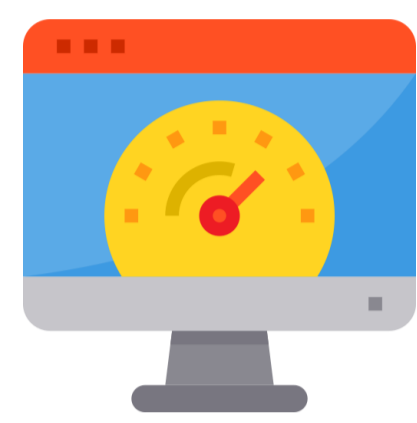
4. **Registrarse con el proveedor:** Una vez seleccionado el proveedor, la pyme o autónomo debe **registrarse** para obtener una cuenta, teniendo que facilitar la información sobre su empresa y establecer un acuerdo de procesamiento de pagos.



5. **Integración:** Tras el registro, se debe **integrar la pasarela de pagos en el sitio web o la plataforma de venta online de la pyme**. Muchas veces puede requerir conocimientos técnicos, por lo que se puede solicitar información y asistencia al propio proveedor o empresas externas.

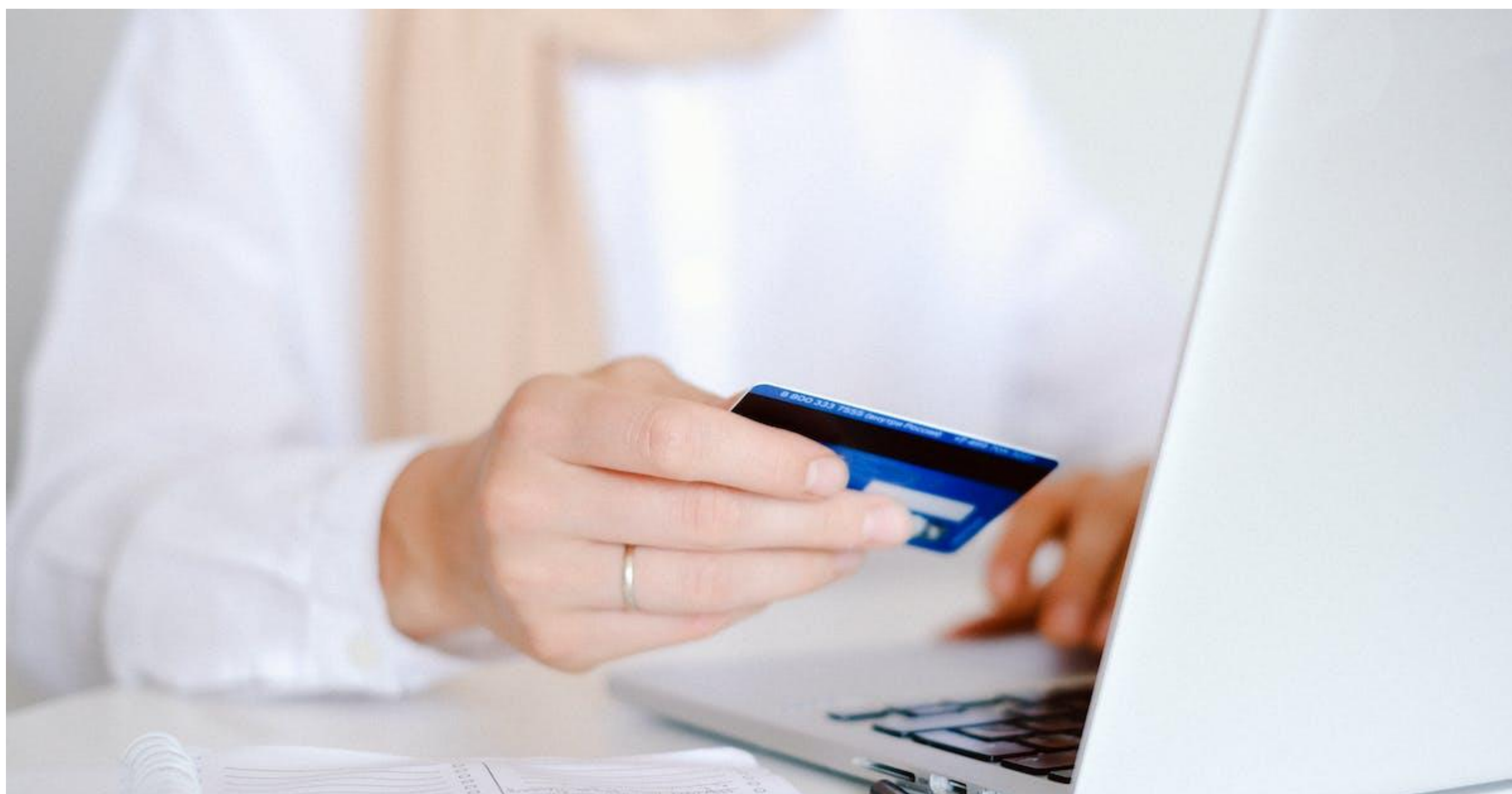
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



6. Pruebas y puesta en marcha: Finalmente, antes de poner en marcha la pasarela, se deben hacer **pruebas** para asegurarse del correcto funcionamiento y que las transacciones se ejecutan con precisión. Hecho este paso, **se pone en marcha la pasarela** y se continúa **supervisando** que funciona adecuadamente.

Siguiendo estos pasos y las buenas prácticas de elegir un método y una pasarela de pago de forma estratégica, **monitorizar el procesamiento** de los pagos, garantizar la **seguridad** de los mismos, informar de forma **transparente** a los clientes de los métodos de pago aceptados en el comercio y facilitando un **buen servicio de atención al cliente**, una pyme o autónomo va a conseguir ofrecer una **experiencia de pago** más que **satisfactoria** para su cliente. No obstante, es fundamental estar al día de las tendencias y normativas del sector de los pagos online y ser **flexible para adaptarse** a las nuevas tecnologías de pago que vayan surgiendo para satisfacer las necesidades de sus clientes.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Adicionalmente, al momento de seleccionar un proveedor específico para la pasarela de pago, es recomendable realizar una evaluación minuciosa de los siguientes atributos entre todas las propuestas que hayamos recibido.

1. **Comisiones y tarifas:** Algunos proveedores de servicios de pago cobran una tarifa plana por transacción, mientras que otros pueden cobrar un porcentaje del total de cada venta. También pueden existir tarifas mensuales, anuales o de instalación.
2. **Facilidad de integración:** ¿Qué tan fácil es integrar el servicio de pago con tu sitio web? Algunos proveedores ofrecen plugins o APIs que facilitan la integración.
3. **Monedas y ubicaciones admitidas:** Si planeas vender tus productos a nivel internacional, necesitarás un proveedor de servicios de pago que admita múltiples monedas y tenga soporte en los países a los que planeas vender.
4. **Seguridad:** Es esencial que el proveedor de servicios de pago cumpla con los estándares de seguridad PCI DSS para proteger los datos de las tarjetas de crédito de tus clientes.
5. **Métodos de pago aceptados:** Asegúrate de que el proveedor de servicios de pago acepte una amplia gama de métodos de pago, como tarjetas de crédito, débito, PayPal, Apple Pay, Google Pay, entre otros.
6. **Experiencia del usuario:** La plataforma de pago debe ser fácil de usar para tus clientes. Un proceso de pago complicado puede llevar a tasas de abandono del carrito de compras más altas.
7. **Soporte al cliente:** Es importante tener un buen soporte al cliente en caso de que surjan problemas o tengas preguntas sobre el servicio.
8. **Tiempo de procesamiento de pagos:** Algunos proveedores de servicios de pago pueden depositar los fondos en tu cuenta bancaria más rápidamente que otros.
9. **Reputación:** La reputación del proveedor en la industria y las reseñas de otros usuarios pueden darte una idea de la calidad de su servicio.
10. **Funciones adicionales:** Algunos proveedores pueden ofrecer funciones adicionales, como análisis de ventas, facturación recurrente, capacidad para emitir reembolsos, entre otros.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"

3. Beneficios de ofrecer múltiples métodos de pago para pymes y autónomos

Pero, exactamente, ¿qué beneficios trae consigo ofrecer múltiples métodos de pago en las compras online para los negocios? A continuación, se describen en detalle los principales beneficios que presenta esta buena práctica [REF-16]:

- **Mejora de la experiencia del cliente:** Ofrecer a los clientes una experiencia de pago sencilla y sin complicaciones es crucial para fidelizarlos y que repitan el proceso de compra con un negocio. Al ofrecerles varios métodos de pago se puede mejorar la experiencia del cliente, ya que le va a dar la **flexibilidad de pagar de una forma que le resulte cómoda y familiar**. Además, algunos clientes experimentarán un mayor nivel de **seguridad, protección y tranquilidad** utilizando un método de pago en el que confían, lo que también puede mejorar su **experiencia de compra en general**. Por ejemplo, como se describía anteriormente, un cliente puede preferir pagar mediante carteras digitales para no tener que compartir los datos de su cuenta bancaria o tarjeta de crédito o débito.
- **Ventaja competitiva:** Ofrecer múltiples métodos de pago también puede dar a las pymes y autónomos una ventaja competitiva respecto a otros negocios que ofrezcan opciones limitadas en cuanto a los pagos online. Al **ofrecer más opciones de pago que sus competidores**, pueden diferenciarse y **atraer a clientes que dan prioridad a la flexibilidad y la comodidad de pago**, algo que está a la orden del día.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



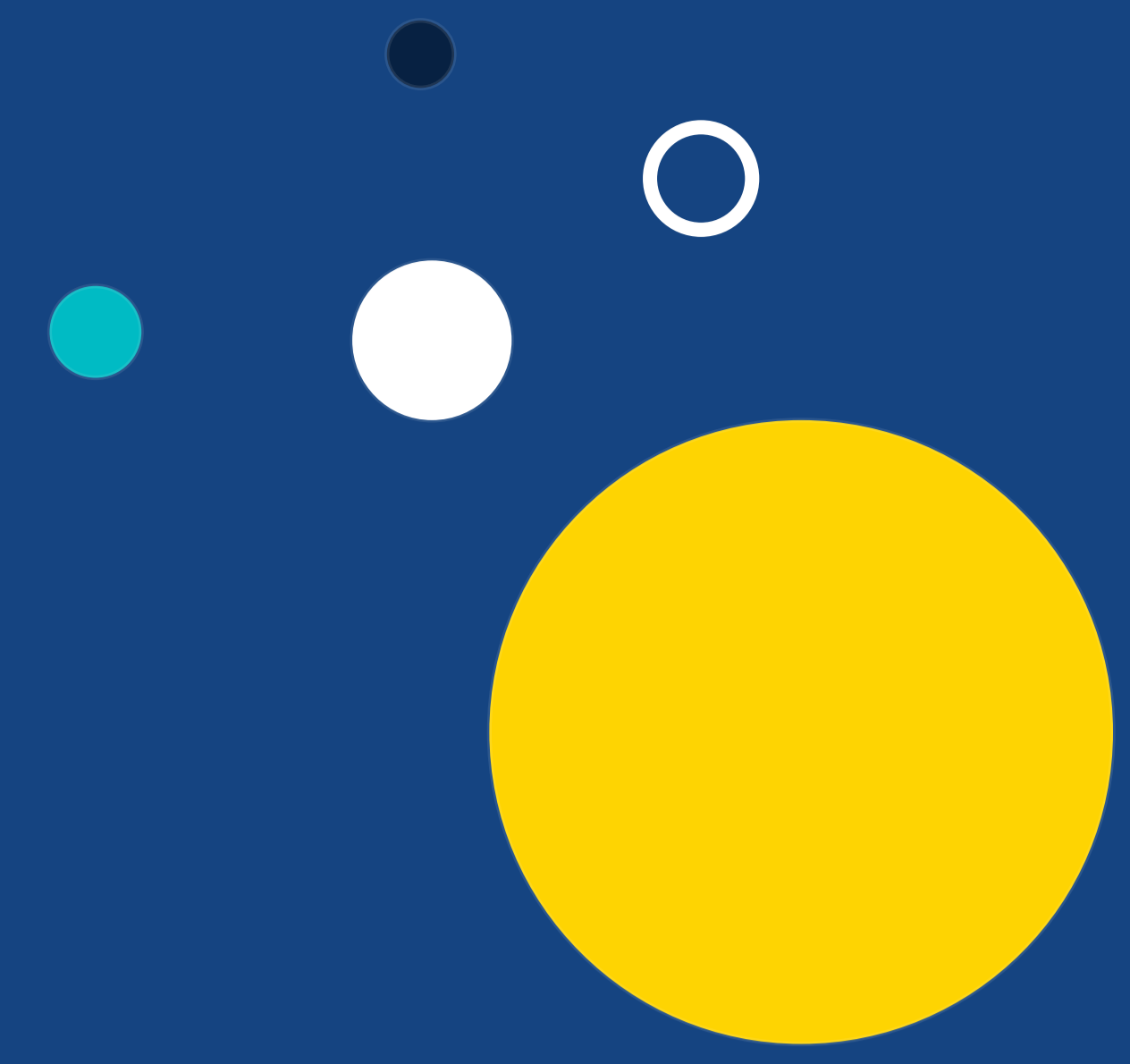
VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA



- **Reducción del riesgo de fraude y mayor seguridad:** Ofrecer múltiples métodos de pago también puede ayudar a **reducir el riesgo de fraude y estafas** en los pagos. Algunos métodos de pago incorporan **funciones de seguridad** que pueden ayudar a evitar transacciones fraudulentas. Al ofrecer múltiples métodos de pago, las pymes y autónomos pueden **diversificar su riesgo de pago y reducir la probabilidad de fraude**, consecuentemente **garantizando una mayor seguridad y tranquilidad** a sus clientes.
- **Aumento de las ventas:** Ofrecer una variedad de métodos de pago puede **aumentar las ventas al facilitarle el proceso de pago al cliente**. Es más probable que los clientes completen una compra si pueden pagar utilizando su método de pago preferido. Al ofrecer diversos métodos de pago, una pyme o un autónomo pueden satisfacer las preferencias de una gama más amplia de clientes, lo que se traduce directamente en un aumento de las ventas y los ingresos.
- **Aumento de las ventas internacionales:** Las pymes que venden productos o servicios a nivel internacional pueden beneficiarse de **ofrecer métodos de pago que sean populares en diferentes regiones**. Por ejemplo, en algunos países, el pago contrarrembolso es un método de pago habitual. Al ofrecer esta opción, un negocio puede **ampliar su base de clientes y aumentar las ventas procedentes de mercados internacionales**.

En términos generales, ofrecer múltiples métodos de pago puede lograr una serie de beneficios tanto para pymes como para autónomos, desde un **aumento de las ventas** y una **mejora de la experiencia del cliente** hasta una **ventaja competitiva** y una **reducción del riesgo e incremento de la seguridad**. Se debe evaluar en detalle el mercado objetivo del negocio y las preferencias de sus clientes a la hora de elegir los métodos de pago que van a ofrecer, y asegurarse de que sus sistemas de procesamiento de pagos son seguros y fáciles de usar.

4. Herramientas y pasarelas o raíles de pago

Con este fin, también es fundamental decantarse por algunas de las herramientas y pasarelas de pago disponibles en el mercado. Antes de presentar el listado de pasarelas de pago, es importante destacar que los **bancos** son uno de los **principales proveedores de servicios de pago**.

Entre los bancos más destacados en España se encuentran **Santander**, **BBVA**, **Caixa** y **Sabadell**, los cuales ofrecen una amplia gama de soluciones de pago para satisfacer las necesidades de las pymes y los comerciantes. A continuación, se presenta un listado de algunas de las pasarelas de pago más populares y ampliamente utilizadas en el mercado español, que abarcan tanto proveedores bancarios como otros proveedores especializados en servicios de pago [REF-17]:



Redsys [REF-18]: Redsys es una pasarela de pago española que ofrece una variedad de opciones de pago, incluidas tarjetas de crédito y débito, PayPal, Bizum y más. **Redsys es ampliamente utilizada en España y es fácil de integrar en las tiendas online o sitios web de pymes y autónomos.** Sin embargo, esta debe contratarse a través de los bancos.



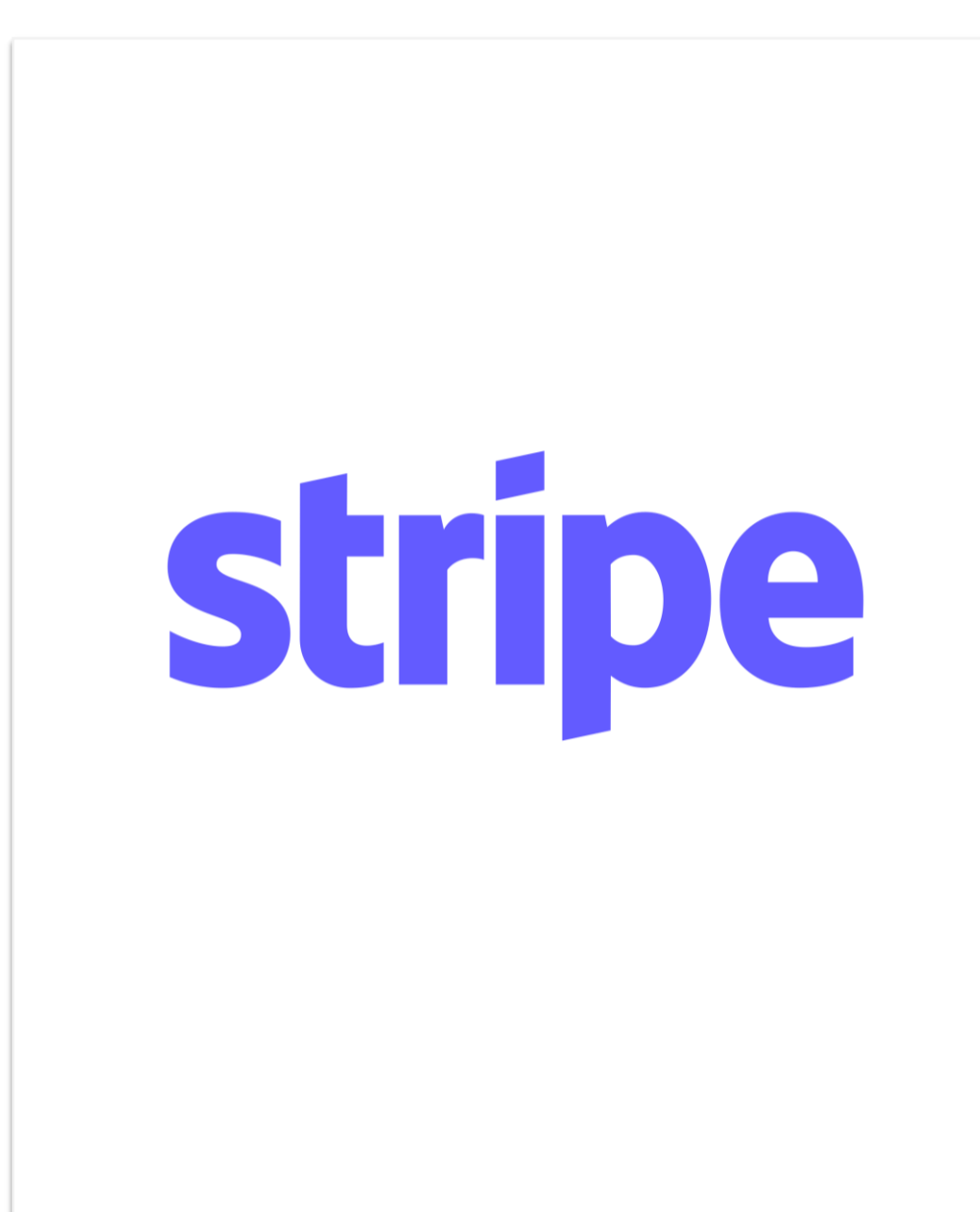
PayPal [REF-09]: PayPal es un procesador de pagos ampliamente reconocido y de confianza contrastada que ofrece diversas opciones de pago, como tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias y saldo PayPal. **Crear una cuenta PayPal es gratis y no hay cuotas mensuales ni anuales.** PayPal cobra una comisión por transacción basada en el **importe del pago**, pero las comisiones, especialmente para transacciones pequeñas, son aceptables.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

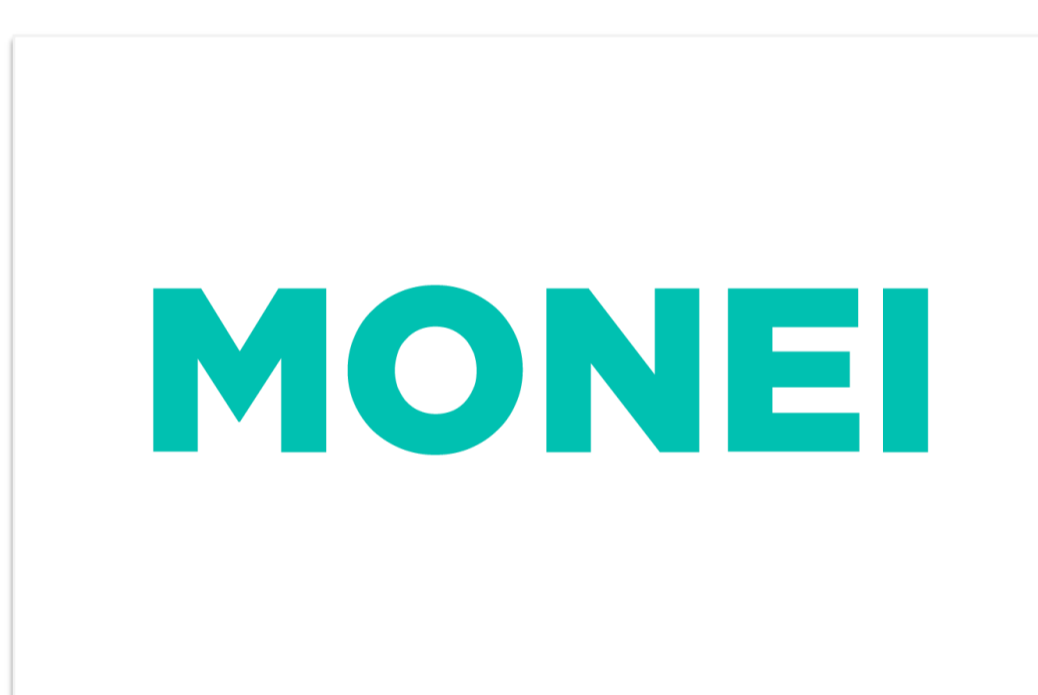
"Una manera de hacer Europa"



Paycomet [REF-20]: Paycomet es una pasarela de pago española que ofrece una **amplia gama de soluciones de procesamiento de pagos**, incluidos pagos con tarjeta, transferencias bancarias y Mobile Wallets. Ofrece **funciones avanzadas de protección contra el fraude y formularios de pago personalizables** que pueden integrarse en cualquier tienda online.



Stripe [REF-21]: Stripe es una pasarela de pago popular que admite una **variedad de métodos de pago**, incluidos pagos con tarjeta, Apple Pay, Google Pay o Samsung Pay. Ofrece una **interfaz fácil de usar** y un conjunto de herramientas para ayudar a las empresas a gestionar sus pagos, incluidos **formularios de pago personalizables, facturación por suscripción e informes en tiempo real**.



MONEI [REF-22]: MONEI es una pasarela de pago española que ofrece una **estructura de precios sencilla, protección contra el fraude y admite pagos con tarjeta y los monederos digitales más populares** [REF-23].



Checkout.com [REF-24]: Checkout.com es un proveedor de pasarelas de pago que ofrece una plataforma basada en la nube para que las empresas gestionen y procesen pagos online. La plataforma está diseñada para proporcionar servicios de procesamiento de pagos rápidos, seguros y fiables, con soporte para una amplia gama de métodos de pago, incluidas tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias y Digital Wallets.

Esta selección de herramientas y pasarelas o raíles de pago son **gratuitas** o de **costes razonables** para diferentes negocios y pueden ayudar a las empresas a ofrecer una **experiencia de pago fluida a sus clientes, minimizando los costes y maximizando las ventas**. Al seleccionar e implantar los métodos de pago adecuados, pymes y autónomos pueden seguir siendo competitivos y satisfacer las necesidades de sus clientes.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"

5. Conclusiones

En conclusión, este monográfico ha puesto en valor la importancia de ofrecer múltiples opciones de pago en las tiendas online de pymes y autónomos. Al hacerlo, las empresas pueden mejorar la satisfacción del cliente, aumentar las ventas y seguir siendo competitivas en un mercado que cambia rápidamente, como ha pasado con la crisis del Covid-19.

Por un lado, se han descrito los métodos de pago más populares disponibles en España, como Mobile/Digital Wallets, tarjetas de crédito y débito, pagos cuenta a cuenta, *buy now pay later*, envío contra reembolso o pago por adelantado. También se ha diferenciado entre los tres grandes grupos de proveedores ya sean entidades financieras, fintechs o bigtechs. Además, se han descrito los cuatro principales raíles de pago (con tarjetas, cuenta a cuenta, cripto y privados). Posteriormente, se han detallado los atributos y los pasos que pueden dar las pequeñas empresas para elegir e implementar los métodos de pago adecuados a sus necesidades, desde el análisis de las preferencias de los clientes hasta la integración de las pasarelas de pago y la comprobación del proceso de pago.

Por otro lado, se han analizado las ventajas de ofrecer varios métodos de pago, como el aumento de las ventas, la mejora de la experiencia del cliente, el incremento de la ventaja competitiva o la reducción del riesgo de fraude y mayor seguridad, entre otros.

Finalmente, en el apartado sobre herramientas de pago gratuitas y asequibles se ha proporcionado un listado sobre herramientas y pasarelas o raíles de pago como MONEI y Paycomet que las pequeñas empresas en España pueden utilizar para incrementar sus opciones de pago. En definitiva, seleccionando e implementando los métodos de pago adecuados, las pequeñas empresas pueden mejorar considerablemente su experiencia general de compra online y consecuentemente aumentar sus ingresos.

6. Referencias

[[REF-01] – Adyen. Informe Adyen Métodos de Pago 2022. Marzo 2022. https://go.adyen.com/rs/222-DNK-376/images/Report%20Me%CC%81todos%20de%20pago_Adyen_2022_MAR.pdf.

[REF-02] – VISA y Pecunpay. II Estudio sobre tendencias de pago móvil en España. Abril 2022. https://www.pecunpay.es/informepagosmoviles2022/asset/pdf/2021_Estudio_pago_movil.pdf

[REF-03] – David Olivares. “Los métodos de pago imprescindibles para pymes y autónomos.” Septiembre 2020. <https://www.muypymes.com/2020/09/21/estos-son-los-siete-metodos-de-pago-imprescindibles-para-pymes-y-autonomos>.

[REF-04] – FIS. The Global Payments Report 2023. <https://www.fisglobal.com/en/global-payments-report>

[REF-05] – GetApp. Estudio sobre uso y tendencias de monederos digitales en España 2022. Noviembre 2022. <https://www.getapp.es/blog/3242/estudio-uso-monederos-digitales-España>.

[REF-06] – Kevin.eu. Adelina Kiskyte. Mayo 2022. <https://www.kevin.eu/es-es/blog/pagos-cuenta-a-cuenta/#:~:text=En%20t%C3%A9rminos%20sencillos%2C%20los%20pagos,de%20d%C3%A9bito%20o%20de%20cr%C3%A9dito>

[REF-07] – Hablemos de empresas (Orange). Noviembre 2021 <https://hablemosdeempresas.com/pymes/buy-now-pay-later/>

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

[REF-08] – Bizum. <https://bizum.es/>

[REF-09] – PayPal. <https://www.paypal.com/es/home>.

[REF-10] – Aplazame. <https://aplazame.com/>.

[REF-11] – SeQura. <https://www.sequra.com/es>.

[REF-12] – Amazon Pay. <https://pay.amazon.es/>.

[REF-13] – Flagship Advisory Partners. Best Practices in SaaS-Payments Across Verticals. March 2021. <https://www.flagshipadvisorypartners.com/best-practices-in-saas-payments-across-verticals>.

[REF-14] – Business.gov.au. “Choose payment methods.” Australian Government. Actualizado Marzo 2023.

<https://business.gov.au/finance/payments-and-invoicing/choose-payment-methods#:~:text=Choose%20payment%20methods%201%201.%20Review%20the%20different, costs%20...%205%205.%20Evaluate%20the%20risks%20>.

[REF-15] – Pay Retailers. “4 métodos para implementar pasarela de pago en web. Diciembre 2021. <https://payretailers.com/es/latam/implementar-pasarela-pago-web/>.

[REF-16] – Ilker Koksall. “Why Businesses Need Diverse Payment Options.” Agosto 2019. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/ilkerkoksall/2019/08/31/why-businesses-need-diverse-payment-options/?sh=37fbae887ebd>.

[REF-17] – Daniel Bengochea. “Las 9 mejores pasarelas de pago para negocios online”. Noviembre 2022. Outvio. <https://outvio.com/es/blog/pasarelas-de-pago/>.

[REF-18] – Redsys. <http://www.redsys.es/>.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”

[REF-19] – Adyen. https://www.adyen.com/es_ES/.

[REF-20] – Paycomet. <https://www.paycomet.com/>.

[REF-21] – Stripe. <https://stripe.com/es>.

[REF-22] – MONEI. <https://monei.com/es/>.

[REF-23] – MONEI. “¿Qué es un PSP (proveedor de servicios de pago)?”. Junio 2022. <https://monei.com/es/blog/what-is-a-psp/>.

[REF-24] – Checkout.com. <https://www.checkout.com/es-es>.

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”

Acelera *pyme*

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

"Una manera de hacer Europa"



VICEPRESIDENCIA
PRIMERA DEL GOBIERNO
MINISTERIO
DE ASUNTOS ECONÓMICOS
Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL

SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA