

# Confianza.

El factor clave para **maximizar tus ventas** en la nueva era del ecommerce

PAYCOMET

**INSTANT  
CREDIT**   
By Banco Sabadell



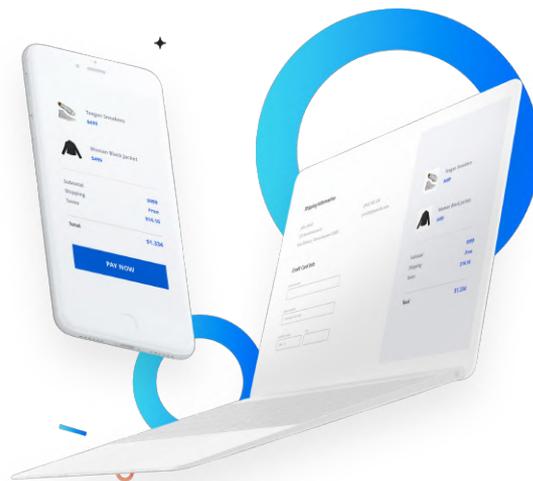
Quiénes somos

# PAYCOMET

## Una plataforma de pagos con infinitas posibilidades

PAYCOMET es una plataforma diseñada por **expertos en pagos**.  
Nuestro equipo de desarrolladores lleva **más de 10 años** innovando  
para ofrecer la mejor experiencia de pago a **miles de negocios**.

Buscamos la excelencia en **tecnología, seguridad y cumplimiento normativo**,  
para que ofrezcas a tus clientes una **experiencia segura y sin fricciones**.



Quiénes somos



## La solución de financiación que mejor se adapta a tu negocio

Instant Credit es el servicio de **pago a plazos 100% digital** de Sabadell Consumer. Solución omnicanal para ecommerce, tienda física y venta telefónica.

Somos **especialistas en financiación al consumo** instantánea y sin fricción para el comprador.

Equipo con **gran experiencia en el sector financiero**, medios de pago y financiación al consumo



# Datos del sector ecommerce



## Datos del sector ecommerce

### Tendencias ecommerce en España



**48.8 K**

millones de € en ventas generadas en 2019 según CNMC



**2.103 €**

gasto total por persona en España durante 2020 según Observatorio Cetelem



**36%**

Incremento del Comercio Electrónico durante el 2020 según informe eMarketer

### Tendencias del consumidor en España



**3.5 veces/mes**

una persona compra online según Estudio Ecommerce de IAB - Elogia 2020

**Comodidad y confianza**

son los principales drivers de compra, con un 95% y 73% respectivamente según Estudio Ecommerce de IAB - Elogia 2020



**68€** (2020) **vs 64€** (2019)

Ticket medio de compra según Estudio Ecommerce de IAB - Elogia 2020

## Datos del sector ecommerce

### La nueva normalidad

El COVID 19 ha tenido un impacto global en:

**¿DÓNDE compramos?** Debido al confinamiento las compras online en muchos sectores se han disparado. El no poder comprar en nuestro establecimiento de confianza ha hecho que recurramos a las compras online.

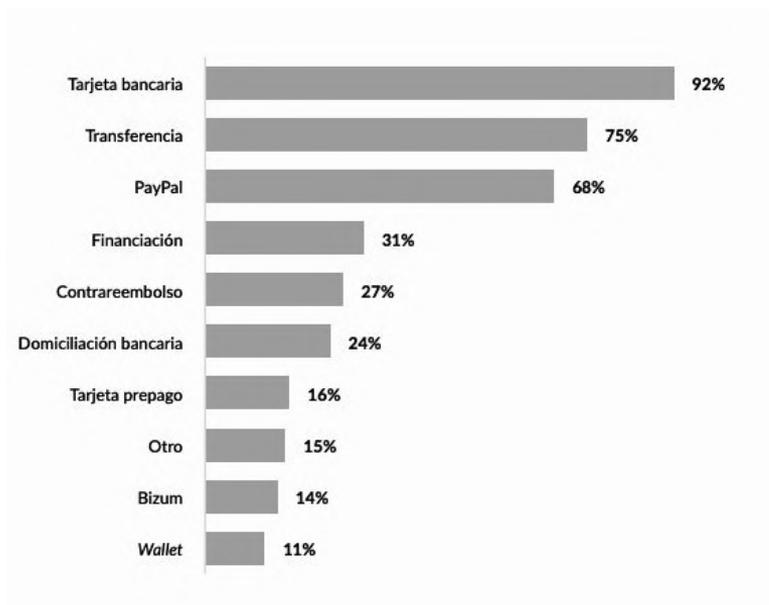
**¿CÓMO compramos?** El uso del efectivo se ha visto reducido incluso se recomienda no usarlo. En cambio, las soluciones de pago que actualmente más se utilizan son aquellas donde no hay contacto físico.

**¿QUIÉNES compramos?** Aparecen nuevos perfiles de compradores online (ej. tercera edad) que demandan experiencias de compras específicas y confianza

Una mayor confianza en el pago ayudará a convertir más ventas

## Datos del sector ecommerce

### Métodos de pago ofrecidos por la empresa



Fuente: Estudio Medios de pago digitales, Adigital, 2020



**Bizum**, con poco tiempo en el mercado, tiene una penetración del 14%

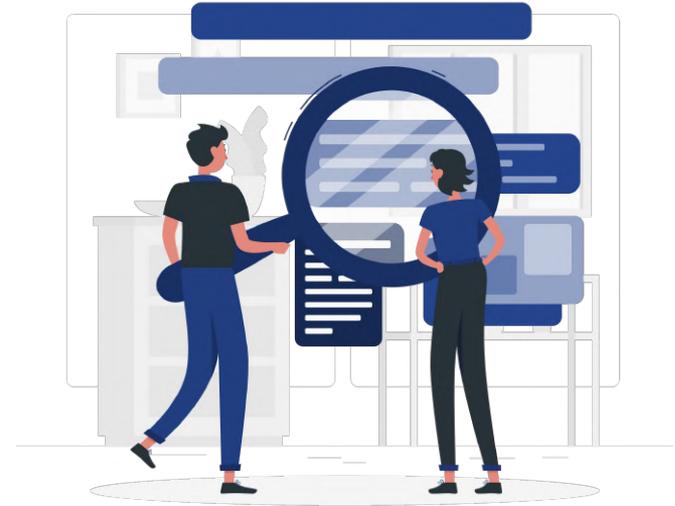


**Pagos con tarjeta y transferencia**, siguen siendo los más utilizados.



**La opción de Financiación**, cada vez tiene más peso entre los medios de pago.

# Recomendaciones claves para generar confianza



## Recomendaciones claves para generar confianza

### Diferencias entre pago presencial vs ecommerce

Comercio presencial	Comercio virtual
Cliente conocido. Ratio fraude bajo	Cliente desconocido. Vigilar ratio fraude
Cliente nacional + "turistas"	Posible concentración de clientes internacionales
Pago con tarjeta, cash o "contactless"	Múltiples métodos de pago (tarjeta, transferencia, contra-reembolso, prepago, Paypal, pagos alternativos...)
Tipo pagos: directo o pre-autorización	Múltiples sistemas de pago (directo, pre-autorización, micropagos, suscripciones...)
Horario comercial	24 horas
Reclamaciones presenciales	Necesario servicio a distancia de atención al cliente
Entrega mercancía inmediata	Entrega mercancía diferida o inmediata
No hay abandono en el pago	Vigilar ratios de abandono
Alto porcentaje de pagos con tarjeta aprobados	Vigilar ratios de conversión de pagos
Los pagos con tarjeta se procesan por un banco	Adicionalmente a un banco, existen otras empresas proveedoras de soluciones de pago (IPSPs)

## Recomendaciones claves para generar confianza

### Seguridad

A través de proveedores de confianza, con certificados de seguridad vigentes:

- Certificado SSL para la web
- Logos oficiales de las marcas de tarjeta, otros métodos de pago y pasarela de pago
- Certificado de seguridad en pagos PCI-DSS



### Atención al cliente

Comunicación constante con tus compradores:

- El teléfono y email de contacto siempre visibles.
- Activa canales alternativos como redes o chat para responder sus dudas rápidamente.
- Comunica de forma anticipada, cambios en la normativa que afecten el proceso de compra (PSD2)

## Recomendaciones claves para generar confianza



### Solidez

A través de sellos de calidad y garantía de terceros acreditados:

- Sellos de calidad como el de Trusted Shops
- Sellos de garantía como Confianza Online



### Recomendación de clientes

Que tus clientes hablen por tí:

- Publicar las reviews de tus clientes
- Promocionar imágenes compartidas por clientes satisfechos

## Recomendaciones claves para generar confianza



### **El carrito siempre visible y sin costes ocultos**

Muestra siempre en el carrito cuántos productos está comprando y cuál es su precio.

### **Minimiza los pasos del proceso de Checkout**

Haz que la compra sea lo más fácil e intuitiva posible, pidiendo sólo la información necesaria para la compra.

### **Ofrece métodos de pago alternativos**

Ante importes de compra elevados, ofrece medios de pago como pago a plazos para las compras puede aumentar tus ventas hasta en un **70%**.



**Carlos J. Sánchez**

Director Comercial PAYCOMET

[csanchez@paycomet.com](mailto:csanchez@paycomet.com)

[www.paycomet.com](http://www.paycomet.com)



**Anna Díaz**

Directora comercial INSTANT CREDIT

[anna.diaz@instantcredit.net](mailto:anna.diaz@instantcredit.net)

[www.instantcredit.net](http://www.instantcredit.net)

¡Muchas gracias!