

Experiencias de pago más limpias para comercios

Mejores prácticas

La pandemia COVID-19 nos ha hecho crear conciencia respecto de la necesidad de adoptar **experiencias de pago más limpias** con el fin de evitar la propagación del virus. Los pagos digitales y sin contacto se han convertido en una de las principales opciones para los consumidores que se preocupan de cuidar su salud, estando más atentos a lo que tocan. Según un estudio realizado por la empresa de investigación de mercado **RTi Research**, "Con muchas personas viendo el dinero como sucio y potencialmente infectado con COVID-19, ha habido un aumento en los pagos sin contacto"¹

Como respuesta a la pandemia, los consumidores en América Latina & Caribe están ejerciendo prácticas de pago más limpias y cambiando su método de pago preferido de efectivo a tarjeta de débito y crédito. Durante COVID-19, **"72% de los consumidores prefiere el uso de tarjetas de débito y 63% de tarjetas de crédito, por encima del 44% que prefiere el uso de efectivo"**.²

FUENTES:

1. "Here's How Consumers are Responding to COVID-19", 31 de marzo de 2020. Investigación de RTi Research a consumidores de América.

<https://www.paymentsjournal.com/heres-how-consumers-are-responding-to-covid-19/>

2. "C-Space, Latin America & Caribbean Consumer Community", abril 2020. 400 entrevistas realizadas en 7 mercados de América Latina y Caribe (Brasil, México, Argentina, Colombia, Perú, Chile y República Dominicana)



10 recomendaciones para ofrecer experiencias de pago más limpias

VISA donde quieras estar

1. Prepara tu tienda antes de recibir a tus clientes; indica los medios de pago aceptados colocando carteles en distintos lugares, desde la entrada hasta el punto de pago.

2. Limpia y desinfecta las terminales de pago con un paño o toalla para evitar rociar cualquier producto directamente sobre estas. Comunica siempre los procedimientos de limpieza.

10 recomendaciones para ofrecer experiencias de pago más limpias

- 3. Pon a disposición del consumidor productos de higiene** como desinfectante para manos y máscaras, incluso guantes descartables.
- 4. Protege a los cajeros y clientes** instalando paneles acrílicos como **barrera de protección en las cajas registradoras.**
- 5. Coloca las terminales POS de pago sin contacto de frente al comprador.**
- 6. En la medida que sea posible, pídele al cliente que apoye o inserte su tarjeta él mismo,** si decide pagar con tarjeta sin contacto, o con chip y PIN. Es importante evitar lo más posible que el personal manipule las tarjetas de los clientes.
- 7. De ser posible, programa las terminales POS para que la transacción no requiera la firma del titular de la tarjeta,** evitando así que el cliente toque la terminal. Mantente informado sobre los límites aplicables a aquellas transacciones que no requieren presentar ID, PIN o firma, por parte de los adquirentes.
- 8. Asegúrate de que los cajeros en tu comercio ofrezcan la opción de pagos sin contacto** y estén familiarizados con las **formas de aceptación de pagos móviles, con código QR y desde aplicaciones.**

- 9. Fomenta nuevas experiencias de compra como a través de canales online con retiro en tienda, *drive thru*, entrega a domicilio y retiro por parte del cliente (*walk in & take out*).** Así podrás ofrecer una experiencia omnicanal consistente.
- 10. Promueve tu negocio online comunicando descuentos o promociones** para llegar a más clientes e influir su decisión compra.

Visa está aquí para ayudarte

Contacta a tu ejecutivo de cuenta Visa y descubre cómo podemos ayudarte a adaptarte y recuperarte sin perder relevancia y éxito durante estos tiempos difíciles.

VISA donde quieras estar

Acerca de Visa. Visa Inc. (NYSE:V) es el líder mundial en pagos digitales. Nuestra misión es conectar al mundo a través de la red de pagos más innovadora, confiable y segura, permitiendo que individuos, empresas y economías prosperen. Nuestra avanzada red de procesamiento global, VisaNet, ofrece pagos seguros y confiables en todo el mundo, y es capaz de procesar más de 65 000 mensajes de transacciones por segundo. El enfoque implacable de la compañía en la innovación es un catalizador para el rápido crecimiento del comercio digital en cualquier dispositivo, para todos, y en todas partes. A medida que el mundo pasa de lo analógico a lo digital, Visa pone nuestra marca, productos, personas, red y escala para remodelar el futuro del comercio.

La información, recomendaciones o "mejores prácticas" contenidas en el presente documento (la "Información") se proporcionan "TAL CUAL ESTÁN", son a mero título informativo y no deberán considerarse como asesoría de negocios, operativa, comercial, financiera, legal, técnica, fiscal o de otro tipo. Visa no es responsable por el uso que usted haga de la Información (incluidos errores, omisiones, imprecisiones o falta de oportunidad de cualquier tipo), ni de presunción o conclusión alguna que usted pudiere inferir de su uso. Visa no otorga garantía alguna, expresa o implícita, y expresamente renuncia a las garantías de comerciabilidad e idoneidad de uso para un propósito en particular, a toda garantía de no violación de los derechos de propiedad intelectual por parte de un tercero, a toda garantía de cumplimiento de la Información con los requisitos de un cliente o a toda garantía de actualización de la Información y de Información sin errores. Hasta donde lo permita la ley aplicable, Visa no será considerada responsable ante un cliente o un tercero por daños y perjuicios conforme a teoría alguna de derecho, incluyendo sin limitación, todo daño especial, emergente, incidental o punitivo, como así tampoco por daños y perjuicios por lucro cesante, interrupción de los negocios, pérdida de información comercial u otra pérdida monetaria, incluso si fuere notificada de la posibilidad de que dichos daños y perjuicios ocurran.