

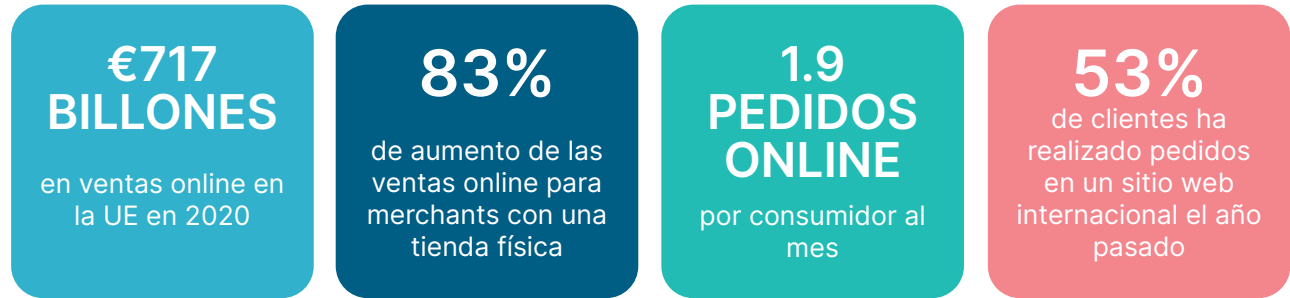


# Una guía sencilla para entender los pagos online



La importancia de los pagos

## El e-commerce está en auge



Los pagos forman parte del día a día tanto de vendedores como de clientes. Sin embargo, ¿cuánto sabes sobre este tema? ¿Te has preguntado qué se necesita para crear experiencias de pago óptimas?

Todas las transacciones online requieren la creación de un proceso rápido y seguro para garantizar la protección de los fondos de todas las partes involucradas, desde los consumidores hasta los vendedores y sus cuentas bancarias. Disponer de una buena base de conocimientos al respecto te permitirá mejorar tus procedimientos para ofrecer una gran customer experience e intervenir justo cuando sea necesario para, de esta forma, minimizar las interrupciones y los costes.

Asimismo, puedes incrementar tu tasa de conversión de forma significativa mediante la elección de los métodos de pago más adecuados para tus usuarios.

## Optimiza tu flujo de pagos

### ¿EN QUÉ CONSISTE?

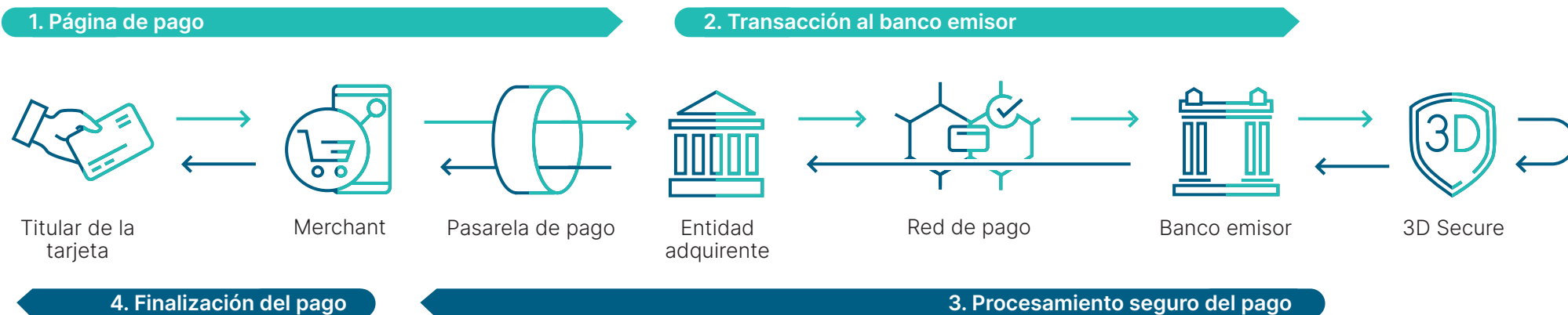
En resumen, el procesamiento de pagos se encarga de gestionar las transacciones que tienen lugar entre el merchant y el cliente. Para ello, ejecuta el pago mediante el envío de la información necesaria, como los datos de la tarjeta de crédito, desde la cuenta bancaria del cliente hasta la del vendedor.

Echemos un vistazo a las partes involucradas y al papel que desempeña cada una de ellas para tener una visión más clara sobre el funcionamiento de este proceso.

Hacer clic en el botón «pagar» es fundamental en todos los procesos de venta y determinante para garantizar el éxito de una empresa. Sin embargo, muchos empresarios no son conscientes de las fases que atraviesan los fondos durante todo el ciclo de pago. Todas las transacciones online requieren la participación de distintas partes que trabajan conjuntamente para conseguir que el dinero del consumidor llegue a la cuenta bancaria del vendedor de forma rápida y segura.

Procesamiento de pagos

Entonces, ¿qué ocurre cuando el cliente hace clic en «pagar»?



What happens when you click a pay but... Watch later Share

Watch on YouTube

¿Qué ocurre cuando haces clic en «pagar»?

[ingenico.com/payments/performance](https://ingenico.com/payments/performance)

- ✓ **1** Cuando el cliente hace clic en «pagar», se le dirige a una página de pago para que introduzca los datos de su tarjeta. Esta conecta con la pasarela de pagos, que genera una solicitud de pago y se la envía al adquirente.
- ✓ **2** El adquirente recibe la solicitud de pago de la pasarela y envía la transacción al emisor a través de la red de tarjetas. A continuación, el emisor aprueba la transacción y envía el precio de venta al adquirente.
- ✓ **3** El vendedor recibe el total del pago realizado por el adquirente menos el coste de la transacción. Este engloba las comisiones interbancarias y la comisión del adquirente.
- ✓ **4** El precio de venta se carga en la cuenta del cliente. Dicho importe aparece reflejado en el extracto del vendedor.

## Mejora tu tasa de conversión ofreciendo los métodos de pago adecuados

Tarjetas de crédito y débito, transferencias bancarias, mobile wallets... Al configurar una tienda online, es fundamental que la empresa decida qué métodos de pago desea ofrecer. Aparte de elegir entre toda una serie de modalidades, es necesario identificar cuáles están mejor optimizadas para maximizar los beneficios.

Además, para las ventas cross-border es esencial conocer los métodos de pago preferidos entre los distintos países. Por ejemplo, las tarjetas de crédito representan más del 80 % de los pagos en Francia y menos del 15 % en Alemania y Países Bajos.

Descubre más acerca de los métodos de pago que mejor se adaptan a tu ecommerce y las diferencias entre ellos.

## Tarjetas de crédito

### TARJETAS DE CRÉDITO INTERNACIONALES

Las tarjetas de crédito internacionales siguen siendo una de las principales vías utilizadas por los clientes para comprar online, por lo que las empresas que deseen abrirse a un mercado internacional deberían ofrecer este método de pago.

**Tarjetas de crédito** - el titular de la tarjeta recibe un crédito del emisor. El saldo es progresivo y se abona con periodicidad mensual.

**Tarjetas de débito** - el importe de la compra se cobra del saldo disponible en la cuenta del titular de la tarjeta. Si la cuenta no dispone de fondos suficientes, el emisor rechaza la transacción.

**Tarjetas de crédito prepago** - el saldo de la tarjeta se recarga por adelantado para poder hacer compras.



### TARJETAS DE CRÉDITO NACIONALES

Su funcionamiento es muy similar al de las tarjetas internacionales, pero solo se pueden usar en determinados países. Normalmente, abarcan las modalidades de crédito y débito y suelen recurrir al co-branding con VISA o Mastercard para tener la posibilidad de usarlas en el extranjero.

A pesar de ello, en los países con este tipo de servicios predomina el uso de la marca nacional. En Bélgica, por ejemplo, las tarjetas Bancontact han optado por el co-branding Visa o Maestro, pero la mayoría de los consumidores no reconoce estas últimas y decide optar por la primera.



## Wallets, banking y facturas

«Es probable que hasta un 42 % de los consumidores abandone una web para buscar otra si no se le ofrece su modalidad de pago preferida»

### WALLETS

Las wallets están adquiriendo cada vez más popularidad a nivel internacional. Son intuitivas, sencillas y prácticas. Dado que contienen información sobre la entrega y la fecha de la factura, pueden autenticar al consumidor en un solo paso.

#### Existen dos tipos de wallets diferentes:

##### Wallets de pago:

Las payment wallets se encargan de autenticar al consumidor y de procesar el pago. Los ejemplos más conocidos son PayPal y Alipay.

##### Wallets tipo contenedor/de autenticación:

Las container wallets se encargan de autenticar al consumidor y, a cambio, facilitan los datos del pago para procesarlo a través de un método de pago conocido, como Visa o Mastercard. Por ello, como vendedor también debes disponer de un contrato de adquiriente con estos métodos de pago.



### TRANSFERENCIAS BANCARIAS OFFLINE

Las transferencias bancarias offline permiten al cliente pagar mediante la referencia de pago que hayan recibido en el momento de la compra. En este caso, la autorización no se lleva a cabo de manera inmediata. Si optas por este método, deberías enviar la mercancía únicamente cuando hayas recibido el importe correspondiente en tu cuenta.

### ADEUDO DIRECTO

Mientras que muchos métodos de pago se basan en una estrategia push, los adeudos directos lo hacen en una estrategia pull. Es decir, el vendedor retira el dinero de la cuenta del cliente, generalmente para pagar facturas o pagos estándar que se repiten cada cierto tiempo.

### FACTURAS ABIERTAS Y PAGOS A PLAZOS

Este método de pago permite que los clientes paguen por su compra una vez que hayan recibido la mercancía, ya sea en una única transacción o en varios plazos. El cliente comparte información sobre la facturación y la entrega pero no facilita datos de la tarjeta bancaria ni de otro tipo. Un ejemplo de ello es el servicio Klarna.

**Klarna.**



Métodos de pago

## Otros métodos

### ¿Vendes al extranjero?

Descarga nuestra guía de Ventas internacionales



[Ingenico.Com/crossborder](http://Ingenico.Com/crossborder)

### BANCA EN TIEMPO REAL

Las soluciones de Real-Time Banking (RTB, por sus siglas en inglés) gozan de una gran popularidad en Europa. Los clientes efectúan pagos online a través de su banco para realizar compras o transferencias de dinero de forma inmediata. Se trata de una opción muy cómoda para los consumidores, ya que se lleva a cabo en la aplicación bancaria a la que están acostumbrados.



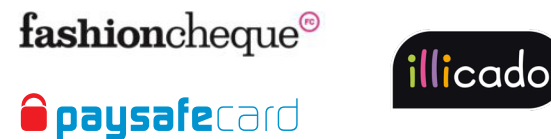
### CONSUMO DE CRÉDITO

El consumo de crédito ofrece a los clientes la posibilidad de crear un acuerdo financiero para solicitar un crédito y adquirir mercancía. Este servicio se utiliza ampliamente en el sur de Europa (Francia, España e Italia) con servicios como Oney o Cofidis, por ejemplo.



### TARJETAS PREPAGO O TARJETAS REGALO

Los clientes pueden cargar una tarjeta con saldo o utilizar la tarjeta regalo que hayan recibido para adquirir sus productos. Este método de pago dispone de una autorización online inmediata (Fashioncheque, Illicado, PaySafeCard).



### MÉTODOS DE PAGO EN EFECTIVO

El cliente adquiere un producto o servicio online y recibe una referencia única para pagar por él en una sucursal afiliada, una tienda o un cajero automático, como es el caso de Multibanco.



## Payment links

# Tu web no es el único lugar desde el que puedes aceptar pagos digitales

Si solicitas pagos o envías facturas a clientes por email, este método es perfecto para estabilizar o incrementar tu flujo de caja. Basta con añadir un enlace a tus emails para que tus clientes puedan realizar el pago al instante.

Nuestras soluciones se adaptan a las necesidades de los clientes para ofrecer una flexibilidad y un desempeño óptimos para tu negocio.

Tanto si envías los productos a tus clientes como si pasan a recogerlos por alguna de tus tiendas, puedes enviarles rápidamente un enlace de pago seguro a través de tu canal de ventas preferido (SMS, email, mensajería instantánea o redes sociales).

Todos los pagos se procesan en tiempo real, por lo que la autorización se lleva a cabo de forma inmediata y protegida.

## VENTAJAS PRINCIPALES



### Configuración fácil y rápida

No se requiere hardware o software adicional. Y no requiere una tienda web.



### Mayor eficiencia operativa

Monitorea, gestiona y concilia los pagos de forma fácil y rápida con datos de la transacción en tiempo real y un paquete de informes integral.



### Utiliza cualquier canal

Opta por tu canal de comunicación habitual para enviar el link. Puedes elegir entre SMS, email, redes sociales o mensajería instantánea.

## Otros factores a tener en cuenta para mejorar tu tasa de conversión

Un shopping cart es un software que facilita las compras de productos y servicios de minoristas. Son imprescindibles para el proceso de compra, por lo que resulta fundamental elegir el mejor software y partner de pago para tu negocio online.

Los plugins o extensiones son componentes de software específicamente diseñados para conectar tu eommerce con nuestro motor de pagos de confianza. Worldline ha desarrollado los siguientes plugins de carrito para que puedas empezar a aceptar pagos de tus clientes de forma rápida y segura:

Nota: todos nuestros plugins cumplen con la Directiva PSD2.

Shopping carts

## Plug-in para las plataformas líderes en ecommerce

### PLUGINS

Gestionados por Worldline

### PLUGINS DE LA COMUNIDAD

Gestionados por nuestros partners de confianza

### ¿Cómo realizar la integración con Worldline?



#### Activa tu cuenta

Comprueba de primera mano las ventajas de contar con Worldline como partner de pago. ¡Crea una cuenta de prueba gratis hoy mismo!



#### Instala el plug-in adecuado

Encuentra y descarga tu extensión o plugin para ecommerce.



#### Vincula las dos plataformas

Completa la configuración del plugin en tu cuenta de Worldline para vincular tu software de ecommerce con nuestra plataforma de pagos.

## Optimiza tu flujo de pagos

### «1 De cada 5 transacciones se abandona en la fase de pago»

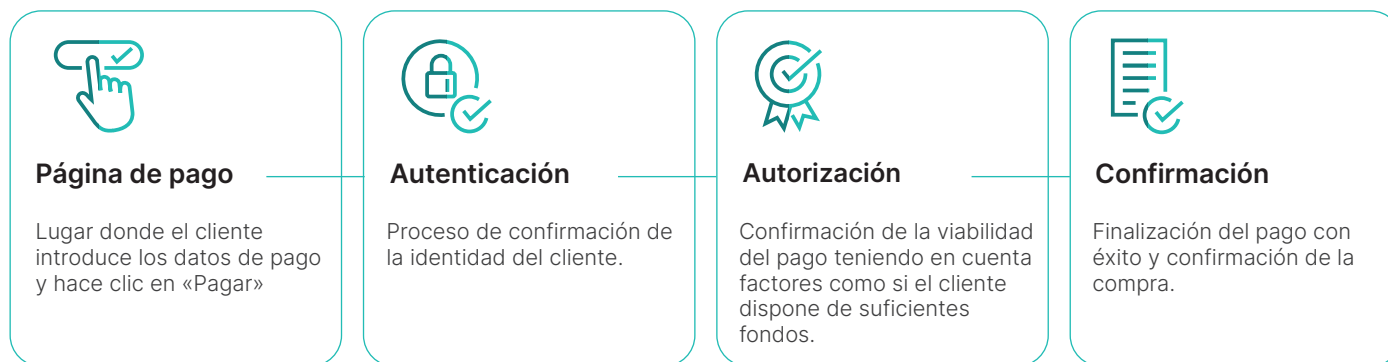
Optimizar la tasa de conversión, es decir, la proporción de visitantes al sitio web que se convierten en clientes activos, puede generar mayores ingresos por visitante. Al ofrecer un proceso de pago óptimo mejorarás la customer experience, lo cual contribuye a la satisfacción y la fidelización de los clientes.

Existen varias posibilidades de optimizar el flujo a lo largo de todo el ciclo de transacción, desde el momento en que el consumidor hace clic en «pagar» hasta que recibe la confirmación del pago.

## Conversión del pago

### ¿QUÉ ES LA CONVERSIÓN DEL PAGO?

Cuando un cliente realiza una compra online, la transacción pasa por cuatro etapas:



### MOTIVOS POR LOS QUE PUEDE FALLAR UNA TRANSACCIÓN

Los obstáculos más comunes que dan lugar a que las transacciones fallen y a que los clientes abandonen su shopping cart son:



El consumidor abandona porque hay demasiados pasos



Problemas técnicos en toda la cadena de valor



Opciones de pago disponibles



No se pueden encontrar las credenciales de la tarjeta



Problemas de seguridad



No hay fondos suficientes en la cuenta bancaria del cliente



See our tips to optimize your payment flow

<https://www.ingenico.co.uk/payments/payment-conversion>

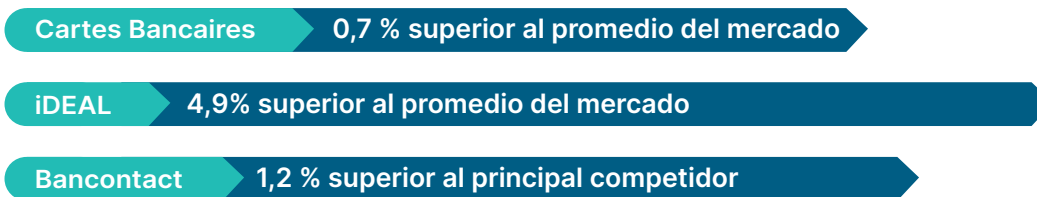
Conversión del pago

# Optimización de datos

Con independencia de la naturaleza de tu negocio y de los tipos de transacciones que procesas, siempre resulta útil examinar los datos para optimizar el proceso de pago. Consulta la página 18 para descubrir cómo nuestra herramienta MyPerformance de inteligencia empresarial puede brindarte información valiosa sobre los motivos por los que los consumidores abandonan sus carros de la compra.

## TASAS DE AUTORIZACIÓN

Las tasas de autorización varían en gran medida de un proveedor a otro, lo que tiene un impacto directo en tu crecimiento y éxito. Worldline Full Service ofrece tasas de autorización altamente competitivas en toda Europa.



Optimización a partir de datos sobre autorización

[ingenico.com/payments/performance#authorization](https://ingenico.com/payments/performance#authorization)

## Mejora de la tasa de conversión

Cuando los clientes representan la parte más estrecha de tu funnel, una buena página de pagos puede ayudarte a impulsar las ventas y la conversión hasta en un 35 %. Estas son algunas de las medidas clave que puedes adoptar para optimizar tu página de pagos:



### Hazlo sencillo y agradable:

Utiliza textos e iconos con colores fáciles de comprender.



### Genera confianza:

Incluye elementos que generen confianza en el checkout y la página de pagos, como los logotipos de tus partners de seguridad especializados.



### Reduce el número de pasos:

Ayuda a tus clientes a pagar lo más rápido posible gracias a los tokens que permiten guardar sus datos de pago.



### Diseño responsive:

Asegúrate de que tu página de pagos ofrezca la mejor experiencia en móviles.



### Localiza tus páginas de checkout:

Ofrece métodos de pago precios en la moneda correspondiente a cada país.



### Empodera a tus usuarios:

Ofrece un resumen del pedido claro y detallado, opciones de cancelación y métodos de pago alternativos.



No te pierdas nuestros consejos de ux para mejorar tu página de pagos

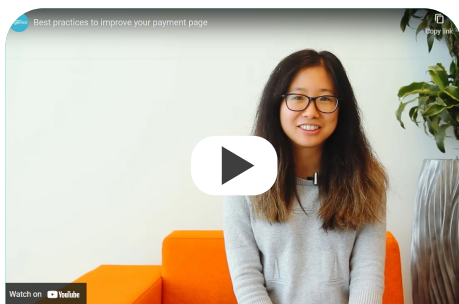
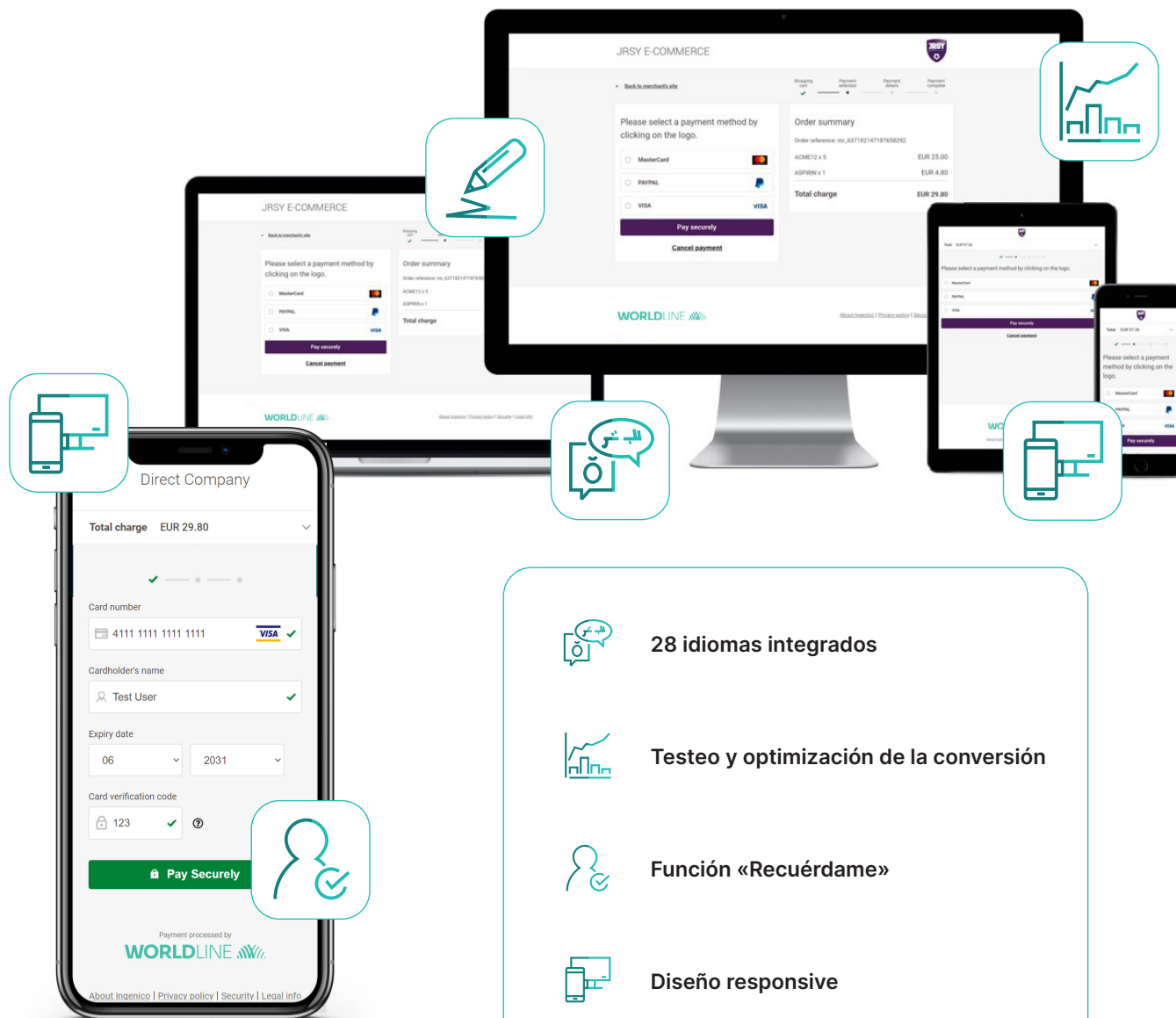
<https://www.ingenico.co.uk/payments/payment-page-conversion>

**Y, lo que es más importante, sigue probando tu página de pago con clientes reales – analizando datos cualitativos y cuantitativos a partir de su experiencia.**








Buenas prácticas en UX

Optimización del paso por caja para mejorar la conversión



Prácticas recomendadas para mejorar tu página de pago

[ingenico.com/payments/performance#page](https://ingenico.com/payments/performance#page)

-  **28 idiomas integrados**
-  **Testeo y optimización de la conversión**
-  **Función «Recuérdame»**
-  **Diseño responsive**
-  **Layout y copy personalizados**

MyPerformance

# Insights simplificados

Nuestra herramienta de Business Intelligence **MyPerformance** recopila los insights del desempeño de los pagos en una única plataforma. Además, te ofrece acceso a métricas clave extraídas a lo largo del tiempo, como el valor medio de las transacciones, las solicitudes de 3D Secure, las tasas de conversión y los motivos de los pagos.

También muestra la tasa de abandono y proporciona insights sobre las razones que inducen a ello.

Por último, te permite localizar las transacciones geográficamente para que sepas qué métodos de pago, divisas e idiomas debes implementar en tu página de pagos.



Consulta los flujos y la tasa de conversión a lo largo del tiempo



Comprueba de inmediato las métricas clave



Analiza cómo el valor medio de tus transacciones afecta al rendimiento de los pagos



Entiende por qué se rechazan las transacciones



Descubre cómo afecta la autenticación 3D Secure a las transacciones



Desglosa y compara el rendimiento de tus métodos de pago, entidades (PSPID) y los países de los clientes

MyPerformance – your Business Intelligence tool

Presentamos MyPerformance

[ingenico.com/payments/performance#insights](https://ingenico.com/payments/performance#insights)



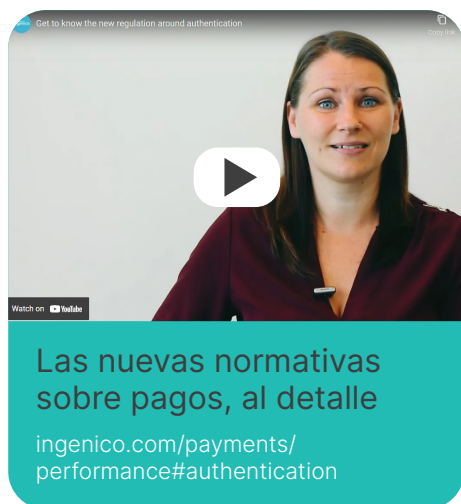
## PSD2 y SCA

## Mejora la seguridad y el rendimiento de los pagos

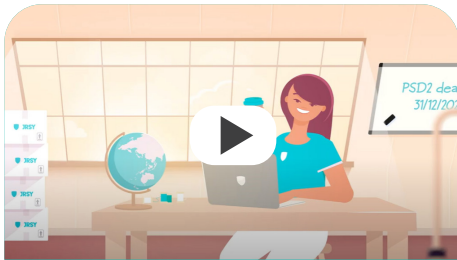
### ¿QUÉ ES PSD2?

PSD2 son las siglas de la Directiva de Servicios de Pago impulsada por la Comisión Europea para regular las transacciones, las entidades adquirentes y los emisores en Europa con el fin de garantizar la protección del consumidor en todos los tipos de pago, fomentando un panorama de pagos aún más abierto y competitivo.

Sin embargo, la Autoridad Bancaria Europea amplió el plazo para la exigencia de la autenticación reforzada de cliente (SCA). La fecha límite de aplicación para los comercios de la UE fue el 31 de diciembre de 2020 y la fecha límite para los del Reino Unido se aplicará plenamente el 14 de marzo de 2022.



## Mejora la seguridad y el rendimiento de los pagos



Consigue que tu tienda cumpla con la normativa PSD2

[youtube.com/watch/PSD2](https://www.youtube.com/watch/PSD2)



Mantente al día de las noticias más recientes sobre PSD2

<https://epayments-support.ingenico.com/es/news/3dsv2/>

### SCA Y EXENCIONES

Desde un punto de vista práctico, el SCA requiere que los clientes que realicen pagos online con sus tarjetas verifiquen su identidad mediante dos de los siguientes tres elementos:



Conocimiento (contraseña o PIN únicamente conocidos por el cliente)



Elementos físicos (la tarjeta o el teléfono del cliente)



Inherencia (uso de funciones biométricas como reconocimiento facial o huellas dactilares)

La PSD2 permite ciertas exenciones respecto al SCA, las cuales siempre estarán reguladas por el banco emisor.

Para tener más posibilidades de acceder a dichas exenciones, puedes ofrecer datos adicionales a tu proveedor de servicios de pago (PSP, por sus siglas en inglés). Estos pueden incluir información sobre los consumidores, direcciones IP, datos sobre compras anteriores o datos sobre el envío. Todo ello reforzará la seguridad del banco emisor a la hora de retirar los pasos de autenticación adicionales para, de esta forma, reducir los puntos de fricción e incrementar las conversiones.

### ¿QUÉ ES 3D SECURE?

Las redes de tarjetas han decidido utilizar el protocolo de seguridad 3D Secure para gestionar el SCA de cualquier compra realizada con tus tarjetas. En la práctica, 3D Secure significa que el titular de la tarjeta, además de los datos de su tarjeta, debe introducir una contraseña para completar el pago.

Con PSD2, el banco emisor puede impugnar las transacciones. Esto significa que, como merchant, si no tienes activado 3D Secure, se pueden rechazar transacciones válidas. Por lo tanto, asegúrate de tener activado 3D Secure o las transacciones de los clientes pueden quedar bloqueadas.

### ESTAMOS AQUÍ PARA APOYARTE EN TODO MOMENTO.

Worldline se complace de haber cumplido con la norma PSD2 desde su lanzamiento. Cuando utilizas nuestra página de pagos, lo gestionamos en tu nombre, haciendo que el cumplimiento te resulte sencillo.

Prevención de fraude

## Los fraudes proliferan al mismo ritmo que el ecommerce



### Qué puedes hacer para prevenir

- Ten 3D Secure 2.0 en tu tienda web.
- Utiliza herramientas de prevención de fraude.
- Añade controles de velocidad como mecanismo de prevención del fraude.
- Compara el país en el que se emitió la tarjeta con la dirección de entrega y la dirección IP.
- Observa e introduce barreras para los patrones de compra sospechosos.
- Incluye en la lista negra determinados BIN de tarjetas, países de tarjetas, direcciones IP y titulares de tarjetas.

Los defraudadores plantean a los comercios nuevos retos que cambian constantemente y, por ello, la autenticación de los clientes es un paso crucial en el flujo de pagos. Existe una estrecha relación entre el aumento de las tasas de aceptación y la prevención del fraude. Ambos se derivan del análisis de los datos de pago.

### AHÍ ES DONDE PODEMOS AYUDAR

Nuestras herramientas y expertos en detección de fraude, líderes en el sector, cuentan con más de 20 años de experiencia y colaborarán estrechamente contigo para desarrollar, implantar y gestionar una solución completa contra el fraude.

Ofrecemos un completo conjunto de productos flexibles, tecnologías sofisticadas y experiencia para que puedas elegir la solución que mejor se adapte a tus necesidades.



**No dejamos que los fraudes comprometan tu seguridad.**

### NUESTRAS HERRAMIENTAS PARA LA PREVENCIÓN DE FRAUDES INCLUYEN TODA UNA SERIE DE FUNCIONES:



**Reconocimiento de huellas digitales de dispositivos**



**Mapas de comportamiento en tiempo real**



**Seguimiento con geolocalización de IP**



**Reglas y perfiles de riesgos específicos de la industria y del sector**



**Comprobación cruzada de parámetros**



**Inteligencia entre comercios**



**Reglas controladas por merchants**

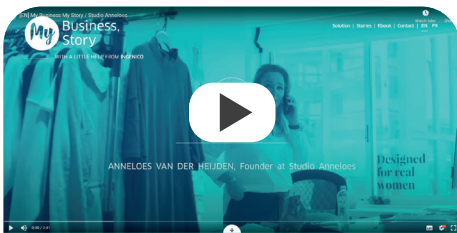
Estas herramientas, junto con una cobertura global y una especialización local, te permitirán maximizar la tasa de aprobación, minimizar las devoluciones de cargos y garantizar que los clientes tengan una experiencia de compra óptima.

Elección del partner de pagos

## Factores a tener en cuenta

«Desde que trabajamos juntos, hemos visto como los pedidos internacionales aumentaban en un 75 %, la tasa de conversión en un 0,5 % y la tasa de devoluciones disminuía en un 10 %»

### Studio anelloes



La historia completa aquí

<https://mybusiness.ingenico.com/blog/testimonial/studio-aneloes/>

## TRADICIONAL VS FULL SERVICE

Los modelos tradicionales implican la firma de un contrato con cada banco, pasarela, adquirente y proveedor de sistemas de pago. Esto requeriría la integración de múltiples métodos de pago con distintos formatos de generación de informes, términos de pago y puntos de contacto en caso de incidencias.

Nuestra oferta Full Service te ofrece una solución de pagos integral con un solo contrato y un único punto de contacto para favorecer el crecimiento de tu empresa.

## ¿POR QUÉ WORLDLINE?

**En Worldline, facilitamos los pagos.**

Facilitamos a los vendedores toda una serie de soluciones y servicios integrales e innovadores que simplifican los procedimientos para favorecer un proceso de compra rápido, óptimo y seguro.



### Integración flexible y segura

Plugins seguros, módulos de pago en la aplicación y soluciones a medida basadas en la API.



### Máxima estabilidad

Tiempo de actividad inigualable y miles de millones de transacciones procesadas cada año.



### Protección inigualable contra el fraude

Nuestros algoritmos, que disponen de información sobre datos reales de merchants y fraudes, toman decisiones mejores y más inteligentes.



### Pagos internacionales

Podemos ayudarte en tu expansión internacional.



### Acceso a expertos en pagos

Aprovecha el asesoramiento de especialistas.



### Apoyo local

Nuestros expertos están repartidos por todo el mundo.



### Conformidad con PSD 2

Nos encargamos del cumplimiento del PSD2 por ti, para que puedas concentrarte en tu negocio.

¿Hablamos?

### ESPAÑA

+34 (0) 91 312 74 00  
saleses@worldline.com

### FRANCIA

+33 (0)1 72 43 15 65  
salesfr@worldline.com

### BÉLGICA

+32(0)2 585 56 80  
salesbe@worldline.com

### PAÍSES BAJOS

+31 (0) 23 808 00 33  
salesnl@worldline.com

### REINO UNIDO

+44 (0)207 949 45 98  
salesuk@worldline.com

### ALEMANIA

+49 (0)221 455 30 180  
salesde.ecom@worldline.com

## About Worldline

Worldline [Euronext: WLN] is the European leader in the payments and transactional services industry and #4 player worldwide. With its global reach and its commitment to innovation, Worldline is the technology partner of choice for merchants, banks and third-party acquirers as well as public transport operators, government agencies and industrial companies in all sectors. Powered by over 20,000 employees in more than 50 countries, Worldline provides its clients with sustainable, trusted and secure solutions across the payment value chain, fostering their business growth wherever they are.

Worldline is a registered trademark of Worldline SA. September 2021 © 2021 Worldline.

**WORLDLINE** 

Digital Payments  
for a Trusted World