



Encuesta Critería: Compraquí, Getnet y Mercado Pago son las principales redes para pagar con tarjeta después de Transbank

El sondeo revela que un tercio de los comercios consultados (33%) opera únicamente con Transbank. Otro tercio (31%) opera con Transbank y, simultáneamente, con otro adquirente o subadquirente. En tanto, el 36% restante opera únicamente con competidores de Transbank.

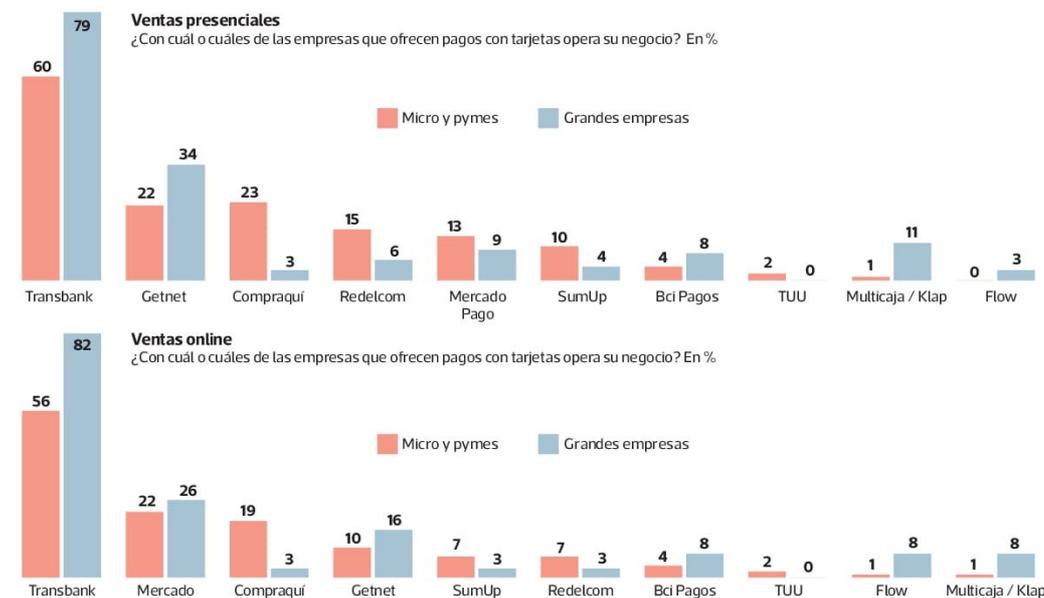
MARIANA MARUSIC

Han pasado seis años desde que en 2018 Santander anunció que saldría de la propiedad de Transbank y que no renovaría los contratos de adquirencia con la sociedad de apoyo al giro. Desde entonces, el mercado ha dado un vuelco, pasando del monopolio que representaba Transbank en el país, a una industria en la que hoy existen al menos 10 marcas que ofrecen el servicio de pagos con tarjetas.

Sin embargo, a juicio de la Fiscalía Nacional Económica (FNE), esos nuevos actores "no pueden de ninguna forma ser considerados actualmente como competidores en igualdad de condiciones a Transbank", dado que "se encuentran en distintas etapas en lo que respecta a su ingreso y desarrollo en el mercado de adquirencia, así como también en lo que respecta a la gama de servicios y herramientas que ofrecen a comercios y PSP", según ha dicho el organismo al Tribunal de Defensa de la Libre Competencia (TDLC) en el marco de la consulta de Transbank sobre su nuevo sistema tarifario para la determinación del margen adquirente.

La opinión de la red de adquirencia de propiedad de los bancos, que hoy se encuentra en venta, es totalmente distinta. A juicio de Transbank, "la competencia en el mercado es real, intensa y capaz de disciplinar a Transbank", dijo la compañía en un escrito que ingresó al TDLC, en respuesta a la FNE.

ENCUESTA CRITERIA A COMERCIOS SOBRE OFERTA DE ADQUIRENTES



FUENTE: Critería

Para intentar demostrarlo, presentaron allí un estudio cuantitativo realizado por Critería, donde se realizaron encuestas telefónicas a nivel nacional, entre mayo y junio de este año, a 375 comercios categorizados en microempresas, pequeñas y medianas empresas (pymes) y grandes empresas.

Entre otras cosas, el sondeo arrojó que si bien Transbank es la marca más reconocida por los comercios, la mayoría declara conocer más adquirentes. De hecho, la cantidad promedio de empresas adquirentes conocidas es de 5,2. El 96% conoce Transbank, 75% conoce Mercado Pago, 68% conoce Compraquí, 61% conoce Getnet, y 56% conoce Redelcom.

Más importante aún, Critería enseña que un tercio de los comercios encuestados (33%) opera únicamente con Transbank. Otro tercio (31%) opera con Transbank y, simultáneamente, con otro adquirente o subadquirente. En tanto, el 36% restante opera únicamente con competidores de Transbank.

En el total, un 64% de los comercios opera con Transbank, un 25% tiene Compraquí, un 22% tiene Getnet, un 18% funciona con Mercado Pago, un 15% con Redelcom, un 10% con

SumUp, un 5% con BCI Pagos, 2% con TUU, otro 2% con Multicaja/Klap, y un 1% con Flow.

Al desagregar por ventas presenciales versus online, Transbank lidera en ambos segmentos, pero cambian las posiciones a continuación. En ventas presenciales el segundo lugar se lo lleva Getnet, mientras que en ventas online el segundo lugar es de Mercado Pago. En ambos casos Compraquí se queda con el tercer lugar.

La gran mayoría de los encuestados consideran que ha aumentado la cantidad de empresas que ofrecen soluciones de pago con tarjetas (87%), al igual que la cantidad de productos y servicios de pago (77%). "En cuanto a los costos, tanto por operar con máquinas de pago como las comisiones, las opiniones son divididas. Lo mismo sucede con los beneficios y la calidad del servicio, en donde una parte considera que ha mejorado, en tanto que otros mencionan que se ha mantenido estable", asegura el estudio de Critería.

Por otro lado, un 51% de los comercios consultados dijo estar algo, bastante o muy dispuesto a cambiar de adquirente. Y 1 de cada 4 negocios que declara estar dispuesto a cam-

biarse de adquirente, considera que el proceso de hacerlo es difícil. En tanto, la mitad de los comercios considera que cambiarse es un proceso sencillo, en tanto que un 20% lo considera de mediana dificultad.

"En general, la buena experiencia con el proveedor actual es lo que lleva a que los negocios no consideren el cambio; en tanto que una buena oferta por parte de la competencia los haría cuestionarse. Sólo un 9% de las microempresas y pymes y 13% de las grandes empresas mencionan de manera espontánea que la complejidad del proceso de cambio sería su argumento para no cambiar a su proveedor actual", asegura Critería.

Al preguntar con qué marca operarían si tuviesen que iniciar un nuevo negocio, Transbank es la marca más señalada, alcanzando un 36% entre microempresas y pymes y un 42% en grandes empresas, sin embargo, 3 de cada 5 comercios declara que preferiría operar con otra marca. Ahí destaca Getnet, que se posiciona en segundo lugar en ambos casos, con un 18% de las preferencias en los comercios micro y pymes, y un 33% entre las grandes empresas. ●

