

El pequeño comercio y el desafío de los pagos digitales en pandemia

martes, 15 de septiembre de 2020

Sólo en agosto, cuando la cuarentena ha sido sucesivamente relajada, las compras con tarjetas de crédito y débito cayeron 10% interanual real.

La pandemia de coronavirus golpeó con fuerza a la economía argentina. En ese contexto, la alternativa del delivery, el take away, las ventas organizadas por WhatsApp o la posibilidad de vender sin que el cliente acceda al interior del local demandó de los comercios la necesidad de acelerar la incorporación de formas de pago digital y todo aquel recurso que evite el intercambio de dinero físico, que obliga al contacto cara a cara y es vehículo de transmisión del virus.

Sin embargo, el uso de los pagos con tarjeta de crédito y débito, en vez de aumentar, se retrajo. El costo de las comisiones puede convertirse en prohibitivo su uso para negocios con menos ventas y que tradicionalmente adolecen de márgenes más pequeños de ganancias. Sólo en agosto, cuando la cuarentena ha sido sucesivamente relajada, las compras con tarjetas de crédito y débito cayeron 10% interanual real.

El Banco Central estableció en 2017 un cronograma de rebajas en los cargos de las tarjetas, para que vayan disminuyendo año tras año. En 2020 los comercios pagan hasta 0,9% más IVA por cada operación con débito y pueden llegar a pagar hasta 9% en operaciones con crédito dependiendo el plazo al que aspiren a recibir el dinero. El ritmo de reducción de los cargos no contempló evidentemente la emergencia de una pandemia mundial como la del coronavirus y sus efectos devastadores en la economía.

La posibilidad de acceder a operaciones con billeteras digitales tiene, ahora más que nunca, una fuerte ligazón con la posibilidad de que el comerciante tenga costo cero para usarlas y ofrecerlas a los consumidores. Una solución de estas características es la que propone BKR, la fintech argentina especializada en inclusión financiera, que registró un 18% de aumento en la afiliación de comercios a su billetera en plena pandemia.

La oportunidad de que los negocios adheridos y los usuarios finales de la aplicación tengan costo cero se apoya en que no hay crédito. Se opera sólo con saldo, un monto que puede provenir de transferencia bancaria, o digital, de otra billetera o de depósitos a través de Rapipago.

El 50% de los comercios adheridos a BKR pertenece al rubro de la gastronomía, mientras que un 20% es de indumentaria y el 30% restante se reparte entre supermercados, kioscos y belleza y cuidado personal.

"Estuvimos particularmente cerca de aquellos comercios que sufrieron en la facturación la crisis del Covid-19. Armamos juntos piezas para redes sociales, y los asistimos en buenas prácticas para reinventar el delivery o el take away", describe Francisco Chaves, Gerente de Relaciones Institucionales de BKR.

El ticket promedio en gastronomía es de \$350, lo que pone en evidencia cómo la billetera se utiliza principalmente para pago individual, en general almuerzos. En belleza el ticket promedio es \$400 y en kioscos \$250, una radiografía inequívoca de cómo BKR es una fintech que tiene en su centro la inclusión financiera.

El hecho de que la red BKR no cobre comisión por las transacciones realizadas por QR tuvo un impacto significativo para los emprendedores que, en medio de la crisis por el coronavirus, están trabajando con márgenes de ganancia aún más limitados. "Tengamos en cuenta que hay comercios y/o emprendedores que tienen que vender volumen y sus

productos son de bajo margen y las comisiones por transacción y el delivery de producto les quita rentabilidad", detalla Chaves.

Todas las operaciones con la red BKR son con "cero" comisión para el comercio y para el cliente. Esto quiere decir que cuando una persona le manda a otra persona dinero, o cuando se paga en un comercio, tanto el cliente como el comercio, no pagan comisión. El comercio se ahorra el costo de la comisión del pago y el costo financiero por la disponibilidad de los fondos. En una venta de \$1000 pesos, recibe \$1000 pesos en ese mismo momento.

La billetera permite pagar con sólo escanear el código QR sin necesidad de manipular dinero en efectivo y, lo más importante en materia de inclusión: no exige estar bancarizado. Quienes disponen de esta aplicación pueden recibir dinero o transferirlo a quien lo deseen, en el momento y lugar que prefieran, sin abonar gastos de comisión o mantenimiento.

Por otro lado, esta modalidad permite acceder a un panel de control para comercios y es una de las funcionalidades de BKR más apreciadas por los negocios. Permite registrar la información de cobranzas, la administración, la venta del día, la venta acumulada, el saldo, las transferencias. Es gratis para el comercio y se convierte en un acto de transferencia tecnológica en sí mismo hacia un sector que no tiene fácil acceso a estas soluciones para administrar su comercio.

El panel es fácil de usar, tiene un diseño sencillo y amigable y permite concentrar y gestionar toda la operatoria del día a día del negocio, información luego fácilmente extraíble para cruzar datos, establecer patrones de venta, administrar y gestionar el stock, coordinar mejor la relación con los proveedores, entre otras cosas. Todas estas operaciones sólo eran posibles hasta hace poco con la compra de software de administración y ventas, que además demandan un costo de mantenimiento. Hoy el desarrollo de las billeteras virtuales permite a los comercios, operar de manera directa y sin perder rentabilidad.