



Asociación de  
Internet MX®

# Tasas de Aprobación y Contracargos 2021

Junio 2022



# Agenda

1.

Antecedentes  
y objetivos

2.

Metodología

3.

Composición  
de la  
Industria

4.

Pagos  
Digitales

5.

Retos y  
Adversidades  
Empresariales

6.

Conclusiones y  
Recomendaciones





## Antecedentes

Conforme se incrementa el uso de comercio electrónico en el país, también hay un aumento en el número de incidencias relacionados con la cadena de valor del mismo.

Una de estas incidencias son los contracargos, es decir, el monto de venta debe ser devuelto al tarjetahabiente luego de que el producto o servicio ya fue entregado.

Lo anterior tiene un efecto de doble pérdida para el comercio, pues no solo se deben devolver los fondos al tarjetahabiente, sino que también se pierde el producto o el servicio entregado en muchas ocasiones en manos de los defraudadores o de algunos compradores que toman ventaja del proceso de aclaración.



## Tasa de Aprobación

Cantidad de **transacciones aprobadas sobre el total de intentos de pago realizados**, se puede utilizar como un indicador de la eficiencia del instrumento de cobro o como un indicador de éxito (A mayor tasa de aprobación mayor eficiencia del instrumento de cobro)

## Contracargos

Son aquellos pagos con tarjeta en los que el banco emisor inicia un proceso de aclaración que resulta en un fallo en contra del comercio, es decir, el monto de venta debe ser devuelto al tarjetahabiente luego de que el producto o servicio ya fue entregado.



## Los objetivos específicos del estudio son:

- Mejorar el ecosistema de pagos digitales en nuestro país.
- Conocer y entender los retos relacionados a pagos digitales, tasas de aprobación y contracargos en sus diferentes industrias.
- Describir usos y hábitos al realizar los pagos.
- Medir la intensidad en el uso de herramientas digitales.





## Técnica de entrevista

*Internet*



## Tamaño de muestra

*Total: 63* (Entrevistas a nivel nacional)



## Error muestral

*Tamaño muestral asociado a un margen de error de 12.4% y un nivel de confianza del 95%*



## Periodo de levantamiento

*30 de septiembre al 10 de diciembre de 2021*



## Grupo objetivo

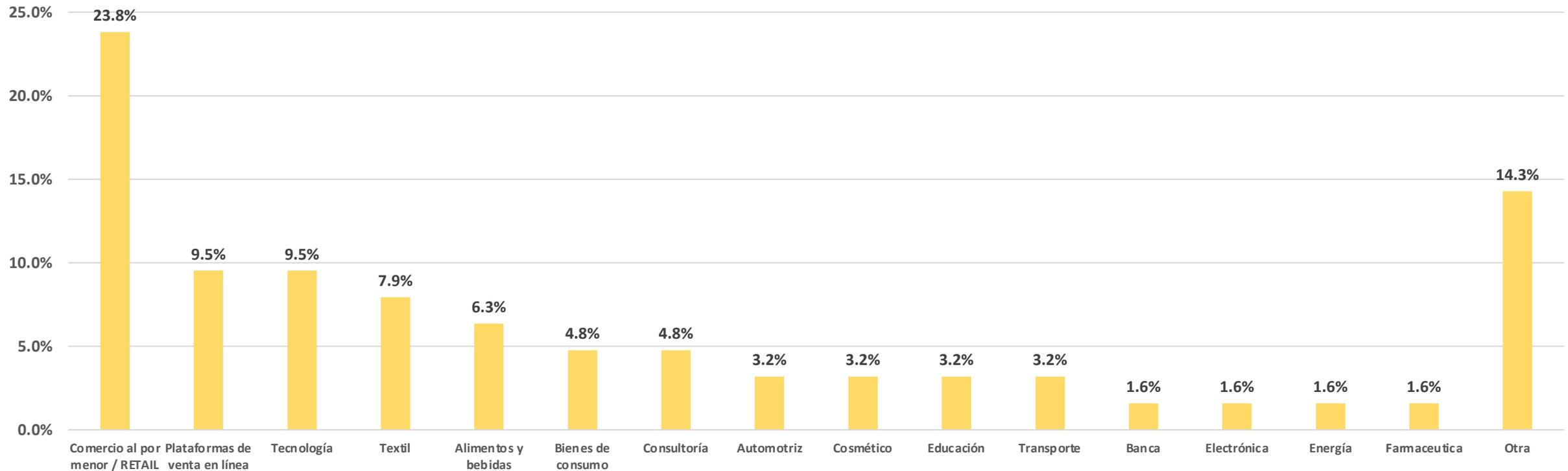
*Empresarios*



# Distribución de Industrias

Las empresas dedicadas al Comercio al por menor/ RETAIL, representan 1 de cada 4 empresas en el País (ENDUTIH)

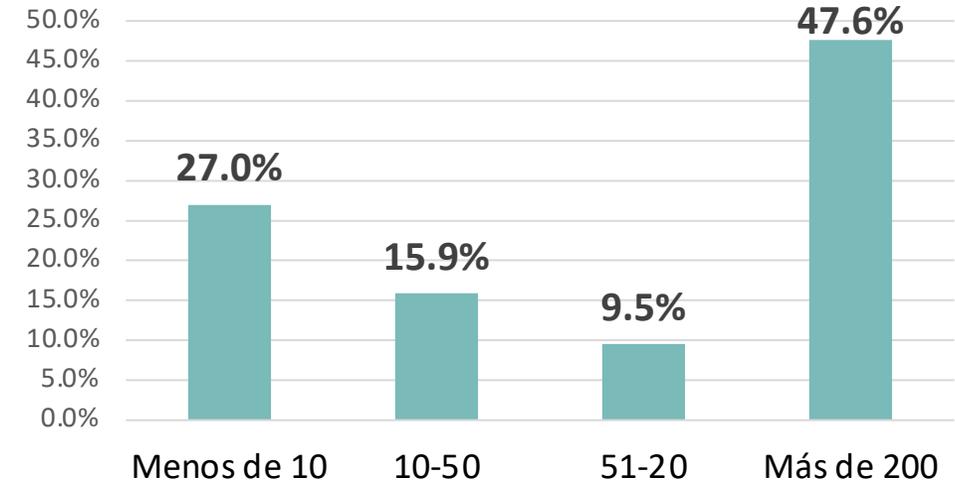
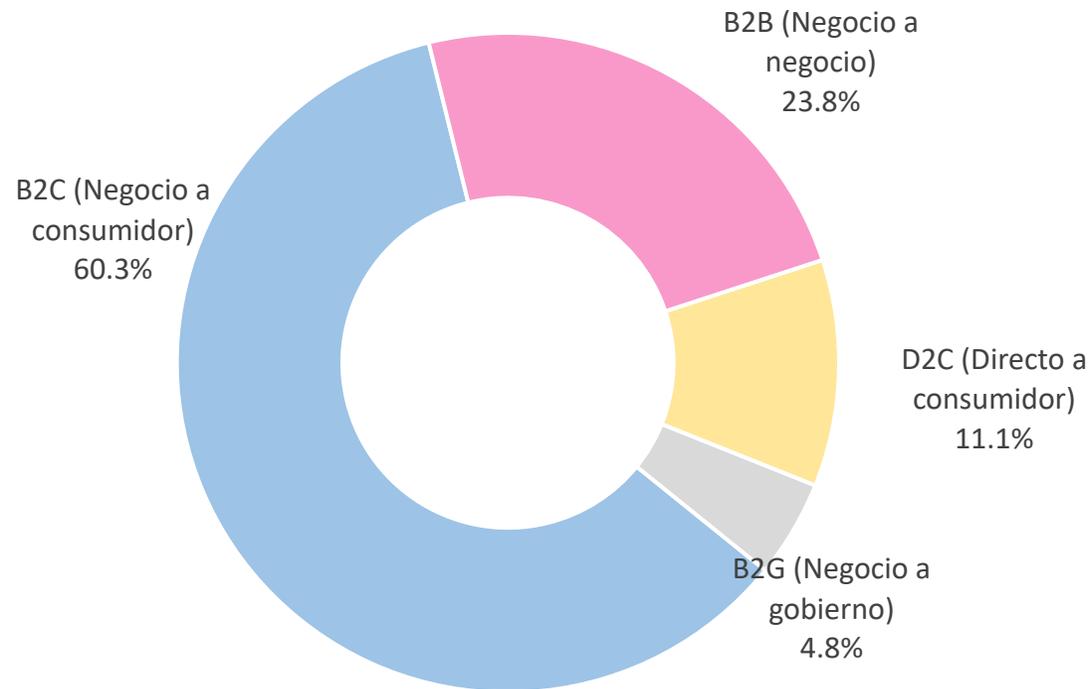
- La evolución de la industria digital sigue en aumento, existe un conglomerado de empresas que son parte del eCommerce/Pagos Digitales
- Industria digital está centrada en diversos sectores, no solo en comercio al por menor



# Giro de la Empresa

La participación del giro B2B representa aproximadamente  $\frac{1}{4}$  parte de las empresas que participan en el ecosistema digital

- Más del 56% de las empresas que participan en la economía digital son pequeñas y medianas (PYMES)
- No solo participan las grandes cadenas de comercio, por ende el mercado digital cada vez es más grande y constantemente adiciona nuevos jugadores



Q= ¿Cuál es el giro de tu empresa?  
n= 63

Q= ¿Cuántos trabajadores laboran en tu empresa?  
n= 63



REPÚBLICA  
BLANCA.com



# Pagos Digitales



Adopción de pagos digitales va en aumento, actualmente 77.8% de las empresas reciben pagos por este medio

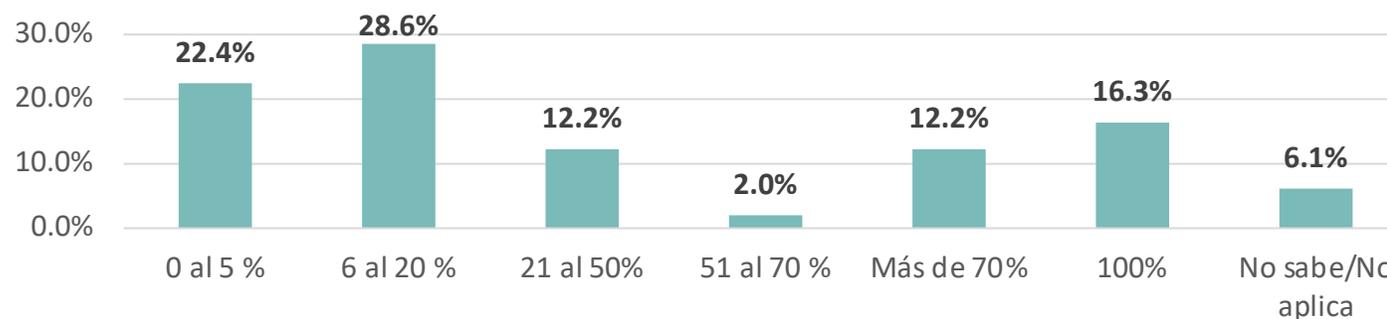
- 3 de cada 10 empresas adoptaron esta forma de pago durante la pandemia
- 22% restante principalmente son B2B o realizan diferentes actividades económicas variantes del comercio electrónico
- Empresas están buscando una mayor participación en el mundo digital y en los pagos electrónicos



**77.8%**

De las empresas recibe  
pagos digitales de manera  
directa

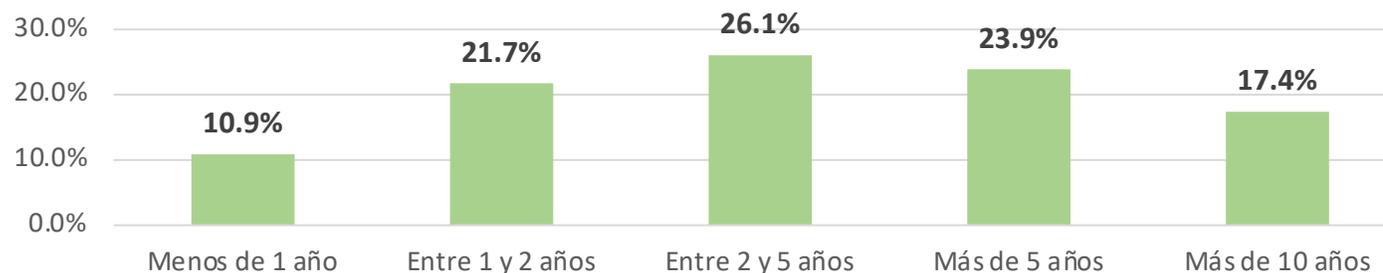
¿Cuánto representaron tus ventas digitales al año?



¿Qué porcentaje de tus pagos digitales se finaliza a través de dispositivos móviles?

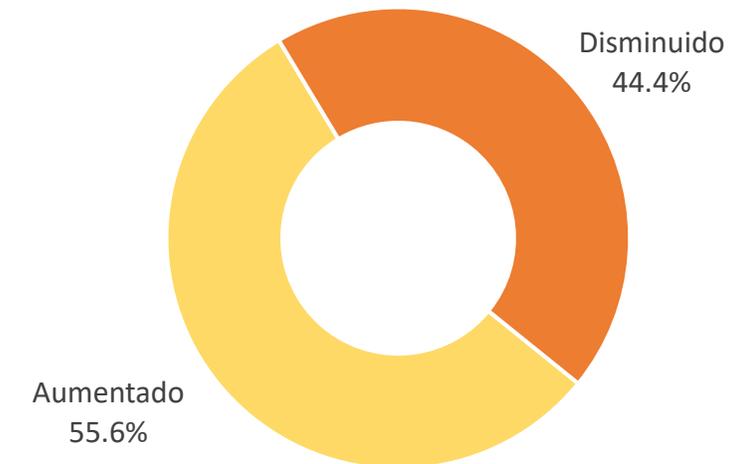
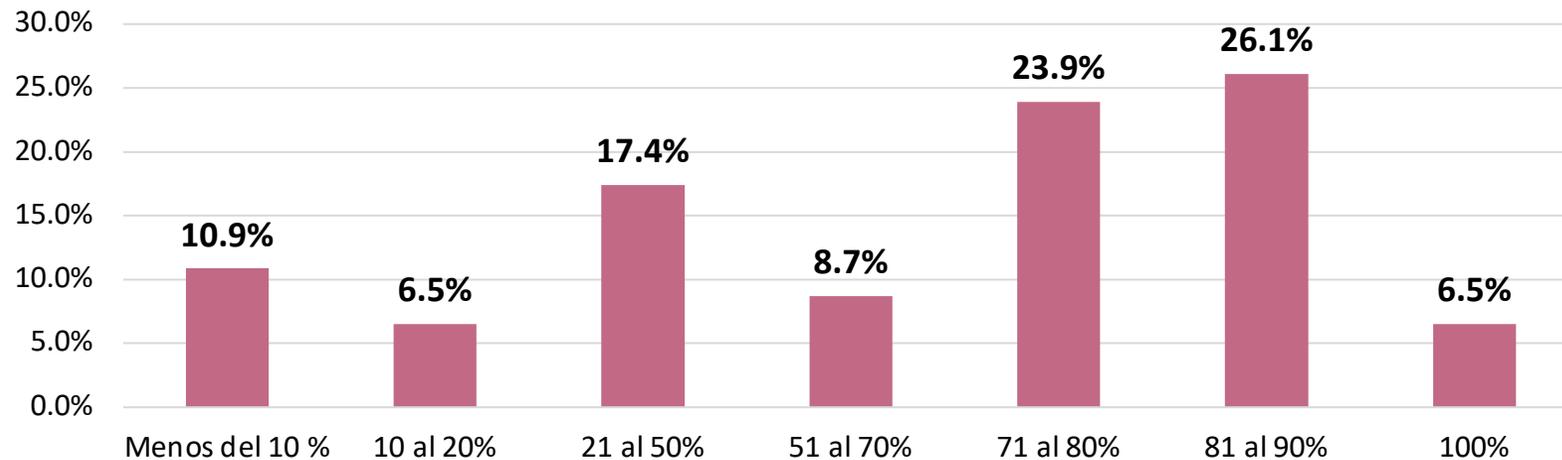
39.1% Entre 0-50%  
17.4% Más del 50%  
28.3% Más del 70%  
15.2% No sabe / No aplica

¿Cuánto tiempo lleva tu compañía recibiendo pagos digitales?



# Tasa de Aprobación de Pagos Mensuales

- Aproximadamente, 1 de cada 2 empresas mencionan que en los últimos 18 meses su tasa de aprobación ha aumentado
- 34.8% de las empresas mencionan tener tasas de aprobación menores al 50%, que se puede traducir en un abandono de la compra y otros impactos cualitativos al comercio
- Las empresas que muestran mayor tasa de aprobación son grandes jugadores, mismas que representan menos del 20% del ecosistema digital



Q= ¿Cuál es tu tasa promedio de aprobación mensual?  
n=49

Q= ¿En los últimos 18 meses has visto aumentar o disminuir tu tasa de aprobación? n= 49



REPÚBLICA  
BLANCA.com



# Retos y Adversidades Empresariales



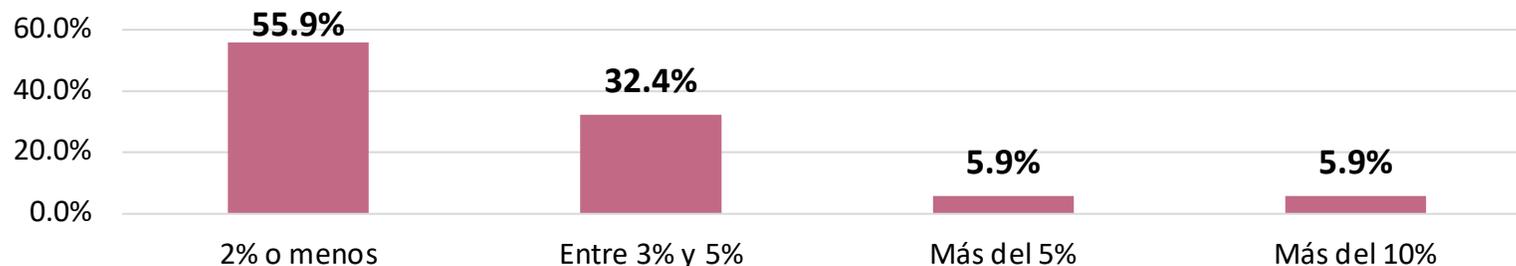
- 61.8% de las empresas considera que en los últimos 18 meses las disputas han aumentado
- Aproximadamente, 7 de cada 10 empresas han enfrentado contracargos
- La aprobación por si misma no tiene validez, resultado positivo será cuando el contracargo no aumente en proporción con la aprobación
- **Área de oportunidad:** 45% de los comercios presenta una tasa de contracargos superior al 3% sobre el total de sus transacciones aprobadas



**73.9%**

De las empresas han  
enfrentado contracargos

¿Cuál es tu tasa promedio de contracargos mensual?



¿En los últimos 18 meses has visto aumentar o disminuir tu tasa de contracargos?



Los contracargos son uno de los principales problemas con los que lidian las empresas.

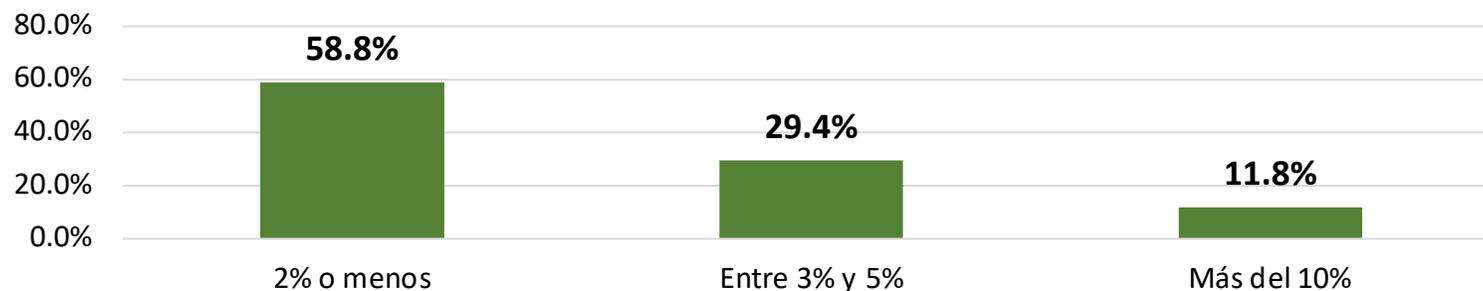
- 52.9% de las empresas pueden identificar el tipo de contracargos
- En promedio, la tasa de contracargo intencional al mes es del 3.8%
- Tasa de contracargo no intencional al mes, es de 2.3% en promedio, inferior por 1.5 puntos porcentuales al promedio de contracargo intencional
- Grandes empresas tienen mayores recursos para identificar qué contracargos son atribuibles a fraude y cuáles no



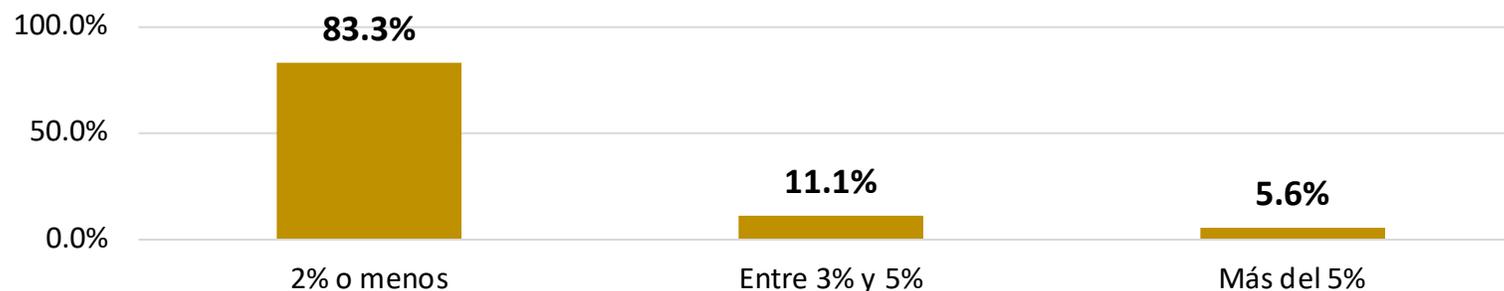
**52.9%**

De las empresas pueden  
identificar el tipo de  
contracargos

¿En promedio cuál es tu tasa de contracargo Intencional al mes?



¿En promedio cuál es tu tasa de contracargo NO intencional al mes?



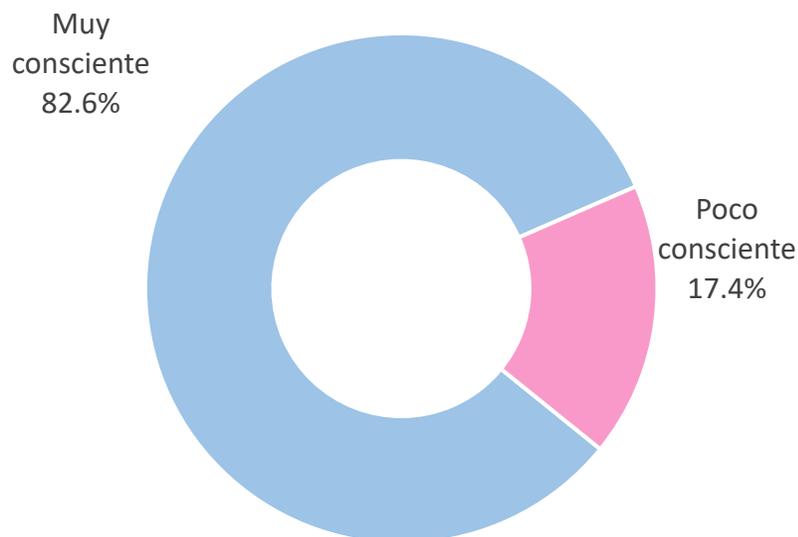
# Contracargos: Conocimiento y Medidas

Ante el aumento de los contracargos y disputas, aproximadamente:

- 8 de cada 10 empresas están muy consciente de los retos que representan estos temas para la industria.

Conscientes de que se deben tomar medidas para prevenir y contrarrestar estas situaciones:

- 65.2% de las empresas utiliza algún sistema que le permita detectar los riesgos de fraude al momento de recibir los pagos digitales
- Existe una corresponsabilidad entre los servicios financieros y las empresas que participan en la economía digitales



**65.2%**

De las empresas utilizan  
algún sistema para  
detectar riesgos de fraude  
al momento de recibir  
pagos digitales

# Contracargos: Promedio de Pérdidas

A pesar de que las empresas están conscientes de que los contracargos representan una problemática relevante para la industria:

- 15.2% de las empresas han adquirido un seguro de protección o garantía de contracargos
- 15.6% de las empresas que saben el monto de sus contracargos los calculan en más de 1 millón de pesos

Potencial afectación al PIB Nacional

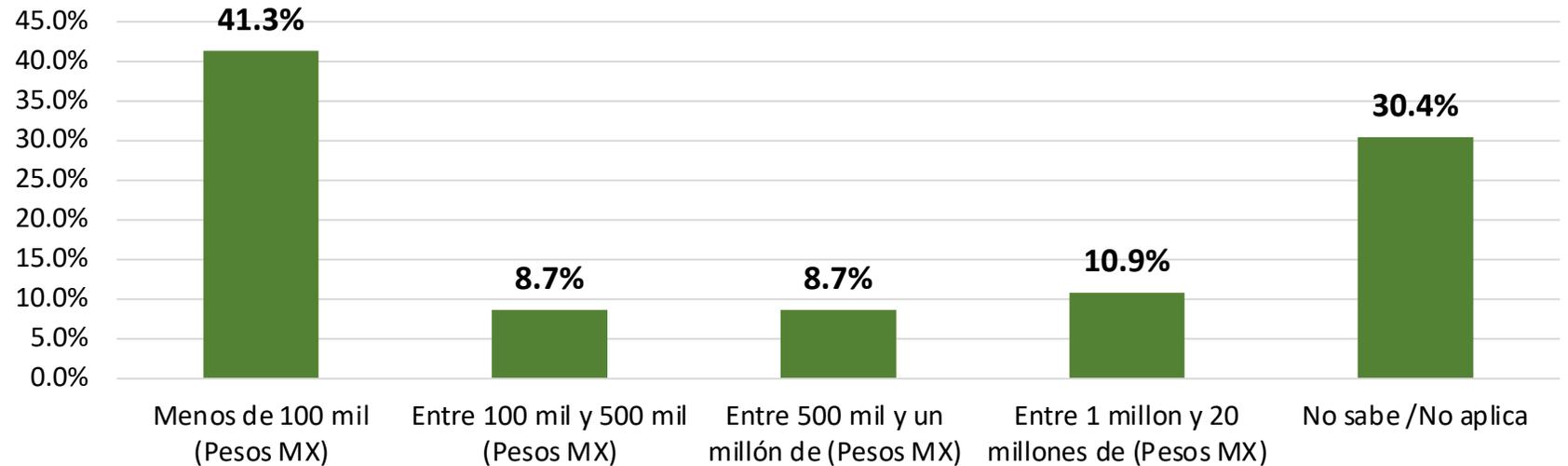
- La economía digital aporta 5% del PIB (INEGI) y ha contribuido a la economía en épocas de crisis



**15.2%**

De las empresas han adquirido un seguro de protección o garantía de contracargos

¿Cuánto en promedio pierde tu empresa por contracargos anualmente?



# Pagos No Abonados: Promedio de Pérdidas

Aproximadamente, 2 de cada 10 empresas han adquirido un seguro de protección o garantía de contracargos

- 23.9% de las empresas desconoce cuánto, en promedio, pierde anualmente por pagos no aprobados

Pérdidas promedio anuales por pagos no aprobados asciende aproximadamente a \$10,164,650 MXN

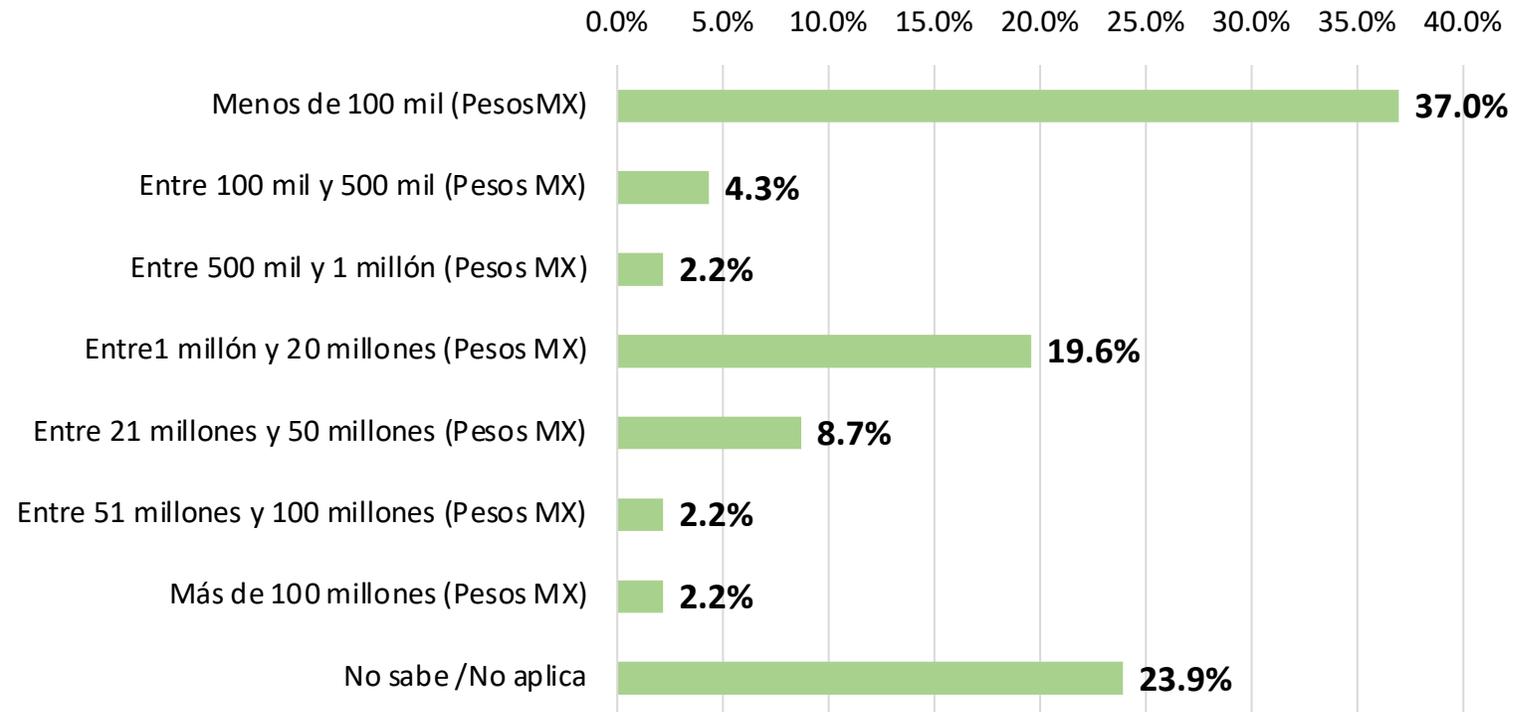
- Grandes áreas de oportunidad para mejorar la economía digital y sus impactos



**15.2%**

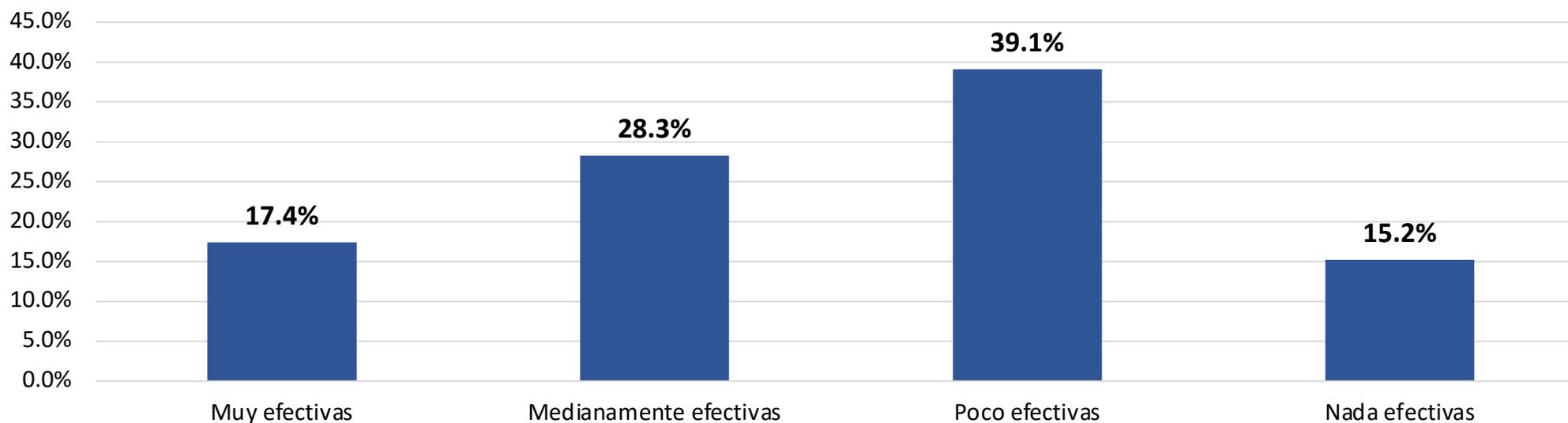
De las empresas han  
adquirido un seguro de  
protección o garantía de  
contracargos

¿Cuánto, en promedio, pierde anualmente tu empresa por pagos no aprobados?



## Contracargos: Percepción de Efectividad de Medidas

- Aproximadamente, 4 de cada 10 empresas considera que las medidas que han implementado para combatir el fraude en pagos digitales han sido "poco efectivas"
- Los empresarios consideran que existen herramientas que generan fricción con la experiencia de uso por funcionalidad o conectividad
- Los comercios reportan que en muchas ocasiones el comprador, desconoce o no sabe utilizar tarjetas o wallets digitales



# Contracargos: Acciones para Contrarrestar

- Casi 100% de los empresarios están de acuerdo en adoptar y promover nuevas herramientas por parte de Instituciones Financieras para reducir contracargos en su empresa
- 1 de cada 2 empresarios conoce las acciones y tecnologías que las Instituciones Financieras desarrollan para prevención de fraude y contracargos
- Los empresarios consideran que los contracargos atribuidos a fraude deben ser sancionados por ley



**52.1%**

De los empresarios conocen las acciones y tecnologías que las Instituciones Financieras desarrollan para prevención de fraude y contracargos



**97.8%**

De los empresarios están de acuerdo en adoptar y promover nuevas herramientas por parte de Instituciones Financieras para reducir contracargos en su empresa



## Conclusiones

- La industria digital y los pagos electrónicos en México está en aumento
- Existen cada vez más jugadores de diversos tamaños e industrias participando en la economía digital y transacciones electrónicas
- El ecosistema de transacciones digitales es "relativamente joven" en nuestro país
- Existen grandes oportunidades de cooperación entre comercios, servicios financieros y organizaciones para potenciar el desarrollo de la industria digital en nuestro país
- Las empresas/comercios están dispuestas a cooperar en la identificación de contracargos atribuibles a fraude para coadyuvar al aumento de aprobaciones
- Grandes áreas de oportunidad sobre "educación financiera digital" a PYMES y consumidores





Asociación de  
Internet MX<sup>®</sup>