

# Preguntas Frecuentes





# Requisitos

## ■ ¿Qué requisitos necesito para poder contratar los servicios y/ o productos Transbank?

Sólo debes ser mayor de 18 años, contar con una cuenta para recibir tus abonos (puede ser tuya o de un tercero) ¡y tener ganas de comenzar a mejorar tu negocio!

## ■ ¿Puedo contratar los servicios y/ o productos Transbank si soy extranjero?

Sí, solo debes contar con una cédula de identidad vigente.

## ■ ¿Puedo solicitar los servicios y/ o productos Transbank si tengo deudas en DICOM?

Sí, se puede

## ■ ¿Puedo contratar los servicios y/ o productos Transbank si tengo mi cédula de identidad vencida?

No, debes tener tu cédula de identidad vigente en el registro civil, la nueva normativa gubernamental extendió la vigencia para los siguientes casos:

- Por un año las cédulas de chilenos que vencían el 2020.
- Hasta el 31 de diciembre de 2020 las cédulas de extranjeros que vencían en 2019.
- Por un año las cédulas de extranjeros que vencían en 2020 siempre que esté en trámite la renovación de su Visa.

## ■ ¿Debo tener inicio de actividades?

No necesariamente, si tienes inicio de actividades, el sistema identificará tus actividades inscritas en SII y en caso de no tener, puedes seleccionar la categoría que refleje tu negocio.

## ■ ¿Puedo afiliarme si soy persona jurídica?

Sí, es necesario tener inicio de actividades y subir al portal de afiliación la escritura de tu empresa cuando te sea solicitada.



## Cobros

### ■ ¿Cuánto me cobrará Transbank?

Los servicios digitales de Transbank, como Webpay. cl, no tienen un costo de arriendo o un cobro fijo, solo te descontaremos una comisión por transacción la cual se calcula según tu categoría. El monto se mantendrá los primeros 2 meses y luego podría variar según tus volúmenes de venta. Para más información revisa el simulador de tarifas en: <https://portaltransbank.cl/afiliacion/registrate.html#/online>

Los productos físicos como: Pos o MPos tienen un cobro de arriendo que encuentras en el mismo enlace.

### ■ ¿Cómo se realiza el cobro de la comisión?

El cobro por la comisión se realiza de manera automática, es decir, al momento de recibir tus abonos, ya se habrá descontado la comisión por transacción.



## Cuotas

### ■ ¿Mis clientes me pueden pagar en cuotas?

Sí, los clientes podrían pagar en cuotas con su tarjeta de crédito según las opciones de su banco (recibirás todo el monto de una vez) u ofreciendo el servicio de cuotas Transbank (Recibirás el monto de manera parcializada).

### ■ ¿Qué es el servicio de cuotas Transbank?

El servicio de cuotas Transbank es un servicio que contratan los comercios de manera opcional en el formulario de afiliación con el cual pueden ofrecer a sus clientes el pago de sus ventas a través de 3 cuotas precio contado. Por ejemplo: Si haces una venta de \$ 30.000, te abonaremos \$ 10.000 el primer mes, \$ 10.000 el segundo mes y \$ 10.000 el tercer mes. (Además del descuento por comisión).

### ■ ¿Quién asume el riesgo de no pago de cuotas?

El riesgo lo asume el emisor de la tarjeta del cliente, y el comercio siempre recibirá las cuotas mes a mes.

### ■ ¿Puedo ofrecer más de 3 cuotas?

Sí, cuando ya tengas tu código de comercio activado y estés transaccionando, puedes pedirlo a través del portal privado en [www.transbank.cl](http://www.transbank.cl) > “Acceso Clientes”



## Abonos

### ■ ¿Dónde puedo ver el detalle de mis abonos y mis ventas?

Puedes encontrar toda esta información y mucho más en nuestro portal privado: [www.transbank.cl](http://www.transbank.cl) en “Acceso clientes” y también en nuestra app: “Transbank”

### ■ ¿Cuándo recibiré los abonos de mis ventas?

Las ventas realizadas con tarjeta de débito se abonarán en un plazo de 24 horas hábiles y las realizadas con tarjeta de crédito en 48 horas hábiles.



## Otros

### ■ ¿Puedo solicitar dos o más productos al mismo tiempo?

No, la primera vez debes solicitar uno de los productos, ya sea Webpay.cl o Pos y luego puedes solicitar los que necesites por nuestro portal privado.

### ■ ¿Puedo incluir el logo de mi negocio? ¿Cómo lo hago?

Sí, debes solicitarlo a través de nuestro Contact Center: 600 638 6380 o a [contacto@transbank.cl](mailto:contacto@transbank.cl), donde te darán todas las indicaciones. No te lo solicitaremos mientras hagas el proceso de afiliación por primera vez.

### ■ ¿Tengo restricciones si no tengo inicio de actividades?

Sí, puedes realizar un máximo de transacción de \$ 200.000. Si quieres cambiar este monto, lo puedes regularizar realizando iniciación de actividades en SII

### ■ ¿Puedo enlazar mi tienda virtual con los servicios de Transbank?

Sí, el link de Webpay. cl lo puedes incorporar a tu página web a través de un hipervínculo o landing, y de esta forma el cliente dentro de tu página pincha el hipervínculo y se le re dirige al pago.

### ■ ¿Cuál es el plazo de entrega para mi maquina POS?

La entrega de los equipos POS se realiza en aproximadamente 5 días hábiles. Si el cliente requiere que la entrega se realice posterior a ese plazo, puede agendarse durante la contratación.



# Boleta electrónica

## ■ **¿Qué beneficio tiene para mi comercio contratar Boleta electrónica con Transbank?**

El nuevo servicio de boleta electrónica de Transbank incorpora la función de ventas en efectivo y otros medios de pago, lo que permite emitir cualquier tipo de boleta desde el mismo POS que los comercios ya conocen.

## ■ **¿Cómo contrato boleta electrónica?**

Para contratar Boleta Electrónica el comercio debe llamar al 600 638 6380. Este proceso lo debe realizar un Representante Legal del comercio y debe tener a mano su clave única entregada por el Registro Civil.

## ■ **¿Qué requisitos necesito para contratar boleta electrónica?**

Para contratar boleta electrónica es necesario tener inicio de actividades con el SII, ser un contribuyente de Primera Categoría y ser cliente de Transbank. Junto a esto Transbank debe someter al comercio a una evaluación técnica antes de instalar el servicio.

## ■ **¿El cobro por el servicio de boleta electrónica es adicional al arriendo de equipo?**

El servicio de boleta electrónica tiene un valor extra al valor de arriendo del equipo mensual, de acuerdo a los 3 planes disponibles. El comercio es libre de elegir el plan que más se adecue a su situación. El cobro se verá reflejado en la planilla de retención de abonos bajo la glosa "Servicio de Boleta Electrónica".

## ■ **¿El cobro y activación de boleta electrónica es por cantidad de Máquinas POS que tenga el comercio o por Rut?**

El servicio se activa y se cobra por RUT, es decir, todas las Máquinas POS asociadas a ese RUT tendrán boleta electrónica.

# Tips de Ventas





## Recomendaciones para abordar al cliente

- **Consulta siempre por el administrador del comercio o alguien que tenga poder de decisión.**

Si no se encuentra en ese momento, coordina una nueva visita en el horario recomendado para encontrar a la persona conveniente. Ideal conseguir un teléfono de contacto con esa persona para coordinar el encuentro.

- **Antes de presentar los productos, realiza preguntas de sondeo para ahondar en el producto recomendado. Considera las siguientes preguntas clave:**

1. **¿Cuenta actualmente con medios de pago para su negocio?**

**SI:** Solicitar información al cliente de que es lo que tiene hoy en día contratado para poder hacerles una contraoferta (revisar análisis de la competencia).

**NO:** Avanzar a la siguiente pregunta.

2. **¿La mayoría de sus productos se venden de forma presencial o virtual (Redes Sociales, sitio web)?**

**PRESENCIAL:** Pasar a las siguientes preguntas.

**VIRTUAL:** Ofrecer Webpay.cl

3. **En caso de venta presencial ¿Usted realiza muchas o pocas transacciones por día?**

**MUCHAS:** Le recomendamos POS Fijo (si tiene un punto de caja) o POS Móvil (si el vendedor se acerca a donde esté el cliente para cobrar)

**POCAS:** Le recomendamos Mobile POS o Cobro QR

4. **¿Realiza Delivery de sus productos?**

**SI:** Le recomendamos POS Móvil, Mobile POS o Cobro QR para cobrar al momento de la entrega; o si prefiere que le paguen por adelantado y asegurar la venta, le recomendamos Webpay.cl.

5. **¿Vende en cuotas a sus clientes?**

**SI:** Con nuestras soluciones puede ofrecer a sus clientes el pago hasta en 12 cuotas sin interés, y ahorrar el tiempo y gastos de cobranza. Con Transbank aseguran el pago de estas cuotas y pueden aumentar su ticket de venta.

# Manejo de Objeciones







## Argumentos de Negociación

Si ante tu primera oferta, el cliente rechaza la propuesta ¡no te desanimes! Te damos argumentos para que puedas rebatir las objeciones más frecuentes. ¡No pierdas la oportunidad de vender!

**CLIENTE:** **NO ME INTERESA VENDER CON TARJETA, NO VEO EL BENEFICIO PARA MI NEGOCIO**

**EJECUTIVO:** Está comprobado que, brindando facilidades de pago en su negocio, las ventas aumentan entre un 20 y un 25%, sobre todo en estos tiempos en los cuales ya no se acostumbra a salir con efectivo. Por otro lado, es una tranquilidad para usted que tenga la recaudación directamente en su cuenta bancaria. Además, nuestro servicio lo ayudará a llevar un registro ordenado de su negocio, ya que la maquinita entrega un reporte diario de sus ventas que también estará disponible en su Portal Transbank.

**CLIENTE:** **NO ME INTERESA PORQUE TRANSBANK TIENE UN COSTO FIJO POR SUS MAQUINITAS**

**EJECUTIVO:** Si bien nuestras maquinitas tienen un arriendo mensual, Transbank tiene las comisiones por transacción más bajas del mercado. Por eso, con lo que ahorra en la comisión de sus transacciones puede cubrir el costo fijo de la maquinita y además lograr mayor ganancia para su negocio. Además, el costo mensual de mantenimiento significa que le daremos asistencia para su maquinita en cualquier lugar del país, para asegurarnos que funcione sin problemas.

**CLIENTE:** **NO ME INTERESA PORQUE YA TENGO CONTRATADO CON LA COMPETENCIA**

**EJECUTIVO:** De todas formas, quiero contarle que Transbank tiene las comisiones por transacción más bajas del mercado, podemos darle la opción de cuotas sin interés y, muy importante, trabajamos con todas las tarjetas, incluso las de casas comerciales. Además, tenemos equipos de soporte que pueden asistirlo en cualquier punto del país para que no pierda oportunidad de vender.