

El mercado de los medios de pago sigue evolucionando en el país y el mundo

Ricardo Fuentes, director de Ingeniería Comercial y director de Posgrados de la Facultad de Economía y Negocios, de Unab Concepción, considera que “las nuevas herramientas conversan con moldear un entorno de pago cada vez más digitalizado, seguro y conveniente, adaptado a las necesidades del consumidor moderno, que pone la seguridad y la comodidad como características con un alto valor a sus demandas”.

En el último tiempo se están viviendo cambios profundos en los medios de pago en Chile. Estos están evolucionando hacia un sistema más moderno y diversificado, donde la tecnología tiene un rol clave y las regulaciones van madurando en función de este nuevo escenario.

Ricardo Fuentes, director de Ingeniería Comercial y director de Posgrados de la Facultad de Economía y Negocios, de la Universidad Andrés Bello (Unab), Concepción, asevera este panorama y añade que, en términos macro, según la última Encuesta Nacional de Uso y Preferencias del Efectivo 2022 del Banco Central, en los últimos tres años el medio de pago más usado en Chile es la tarjeta de débito, “por contraparte el efectivo ha decrecido como medio de pago, y desde el 2020 deja de ser el preferido en nuestro país”.

El mercado de pagos ha visto cambios significativos en su estructura. El experto de Unab detalla que se ha abierto a más competidores, lo que ha hecho que el sistema sea más eficiente y justo. “La evolución de tendencias de tarjetas de débito se incrementó en 2006 con la creación de la cuenta RUT de BancoEstado y, por otro lado, el Gobierno ha introducido más regulaciones para asegurar que la competencia sea justa y transparente”, explica.

INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Hoy, añade Ricardo Fuentes, dentro del mercado encontramos diversas opciones que poco a poco se están posicionando como alternativas de pagos innovadoras, y que permiten democratizar aún más las formas de pago históricas, con énfasis en la seguridad.

Destacan las tarjetas inteligentes que incorporan tecnología de chip y PIN, lo que las hace más seguras contra el fraude en comparación con las tarjetas de banda magnética tradicionales. “Los chips en estas tarjetas pueden almacenar más datos y procesar información, lo que permite autenticaciones más seguras y la posibilidad de incluir otras funciones como programas de lealtad, por ejemplo”, dice. También los cajeros automáticos y kioscos permiten realizar diversas transacciones sin necesidad de interacción entre personas. “Estos equipos son fundamentales en el escenario actual, ya que facilitan operaciones como retiros de efectivo, depósitos, pagos de servicios y consultas de saldo, de manera rápida y eficiente”, comenta el experto.

Las billeteras móviles y aplicaciones de pago son otros ejemplos que permiten a los usuarios realizar y recibir pagos directamente desde sus dispositivos móviles, simplificando las transacciones y reduciendo la necesidad de efectivo.

La banca en línea y móvil también evoluciona constantemente, proporciona a sus clientes el acceso a sus cuentas bancarias desde cualquier lugar, permitiendo realizar transferencias, pagos de servicios y otras gestiones a través de internet.

EVOLUCIÓN

La masificación de los pagos digitales en Chile y en muchas partes del mundo ha sido impulsada por varios factores clave, incluyendo el avance tecnológico, el aumento en la penetración de smartphones a internet, además de los cambios en las preferencias de los consumidores que buscan mayor comodidad y seguridad en sus transacciones. La pandemia por covid-19 también ha acelerado esta tendencia, ya que más personas se movieron hacia las



“Dentro del mercado encontramos diversas opciones que poco a poco se están posicionando como alternativas de pagos innovadoras”.

opciones de pago sin contacto para reducir el riesgo de contagios.

“Entre los productos destacados en el suge de los pagos digitales se encuentran las billeteras digitales. Estas aplicaciones brindan a los usuarios una manera segura de almacenar información de pago y facilitan realizar compras con solo unos pocos clics en sus dispositivos móviles”, señala el profesional de Unab Concepción.

Agrega que otro tipo de productos son los pagos P2P (Peer-to-Peer) que permiten transferencias de dinero entre individuos a través de plataformas digitales sin la necesidad de intermediarios bancarios tradicionales. Ejemplos populares incluyen aplicaciones como Venmo, PayPal, MACH y Tempo.

Por otro lado, la implementación de sistemas de identidad digital facilita la verificación de identidad de los usuarios de manera rápida y segura en línea, lo cual es esencial para realizar transacciones financieras digitales. “Esto incluye desde métodos simples como el uso de contraseñas hasta tecnologías avanzadas como el reconocimiento facial y la biometría”, subraya.

SEGURIDAD DIGITAL

Por otra parte, en la actualidad, la seguridad digital es otro aspecto fundamental para todos los procesos del e-commerce. Hoy encontramos servicios y tecnologías que han sido especialmente destacadas para mejorar la seguridad en el comercio electrónico. “Entre otros, la autenticación de Dos



Los medios de pago en Chile están evolucionando hacia un sistema más moderno y diversificado.

Factores (2FA), método que añade una capa adicional de seguridad; los certificados Secure Socket Layer (SSL) y Transport Layer Security (TLS) para asegurar las comunicaciones en línea, ya que cifran los datos que se

transfieren entre el usuario y el servidor”, indica Ricardo Fuentes.

También sostiene que la tokenización se suma a elementos de seguridad que enriquecen la experiencia de los usuarios. “Protege los datos de



Ricardo Fuentes, director de Ingeniería Comercial y director de Posgrados de la Facultad de Economía y Negocios, de la Universidad Andrés Bello, Concepción.

PRINCIPALES DESAFÍOS

A medida que el mercado de medios de pago evoluciona, también emergen varios desafíos que las empresas, reguladores y consumidores deben enfrentar para asegurar que los avances tecnológicos se traduzcan en beneficios reales y sostenibles para todos los involucrados. “Por ejemplo, la inclusión financiera es un tema crucial para incorporar a más personas que hoy no pueden acceder a tecnologías modernas o bancos. La educación a los consumidores también es un punto relevante, pues los sistemas de pago se vuelven más complejos. La interoperabilidad será el sello, ya que a medida que emergen nuevos métodos de pago y plataformas, asegurar que estos sistemas sean compatibles entre sí para permitir transacciones fluidas es esencial. Y la regulación también debe evolucionar, pues no siempre mantiene el ritmo de la innovación tecnológica”, argumenta Ricardo Fuentes.

la tarjeta del cliente al sustituir el número real de la tarjeta con un token único que no tiene valor fuera del contexto específico de esa compra. Asimismo, encontramos Plataformas de Gestión de Fraude que utilizan algoritmos avanzados y aprendizaje automático para detectar y prevenir actividades fraudulentas en tiempo real. Analizan patrones de compra y comparan transacciones sospechosas con perfiles de fraude conocidos para bloquear las transacciones antes de que se completen”, detalla.

TENDENCIAS DEL MERCADO

Las nuevas herramientas conversan con moldear un entorno de pago cada vez más digitalizado, seguro y conveniente, adaptado a las necesidades del consumidor moderno, que pone la seguridad y la comodidad como características con un alto valor a sus demandas.

“El futuro de los pagos, sin duda, incorporará nuevas plataformas y medios, con nuevos actores que conversen con estas demandas, que a través de la tecnología permitan experiencias que abracen transacciones basadas en costumbres particulares, seguras y sin riesgo. La democratización de estas experiencias va en aumento; los pagos sin contacto y móviles, billeteras digitales, son una realidad con cada vez más adeptos, la biometría en pagos está emergiendo, y dependerá del alcance de la tecnología para que sean cada vez más los usuarios que se beneficien en estas nuevas formas”, comenta el profesional.

También, añade, que serán tendencia los pagos invisibles, en entornos como el comercio minorista en donde los consumidores puedan entrar, recoger los productos que les interesen y salir del local sin pasar por un sistema de pago tradicional, en donde el reconocimiento y la facturación automática tendrán un rol clave. En tanto, el pago a través de las criptomonedas hoy es muy limitado, pero señala Ricardo Fuentes que está al alza y que la tecnología blockchain genera una propuesta que enriquecerá su uso, pues ofrece ventajas en

términos de seguridad y eficiencia al reducir la necesidad de intermediarios.

Por otro lado, el gusto de los consumidores asociado a la sostenibilidad es transversal, y la sostenibilidad en los pagos también se transformará en una demanda. “Reducir el uso de plástico en las tarjetas de pago será un desafío que basará su solución en productos financieros que apoyen esta tendencia”, asegura.

CÓMO SE PROYECTA

El mercado de medios de pago está en constante evolución, y las proyecciones indican varias tendencias clave que, probablemente, moldearán su futuro, entre otras, mayor digitalización y menos efectivo, e integración de pagos en IoT (internet de las cosas). “Se espera que los dispositivos conectados jueguen un papel más activo en los pagos automáticos. Pensar en automóviles que paguen automáticamente la gasolina o dispositivos del hogar inteligente que gestionan servicios y sus pagos correspondientes no es tan lejano”, dice el profesional de Unab Concepción.

Igualmente se vislumbra el crecimiento de las plataformas de open banking, permitiendo a más fintechs y startups innovar en productos financieros. “Esto promoverá una mayor personalización de los servicios financieros y mejorará la experiencia del usuario, haciendo los servicios más accesibles y ajustados a las necesidades individuales”, relata.

Incluso, estima que no es difícil asociar en un futuro que la inteligencia artificial tome un rol protagónico en la detección de fraudes. Agrega que la innovación será incremental en lo referido a pagos móviles y sin contacto, en búsqueda de mejorar la velocidad y eficiencia de las transacciones e integrando más servicios para el usuario. “En general, se visualiza un futuro en el que los medios de pago serán cada vez más integrados, seguros, personalizados y convenientes, en donde las personas y las empresas gestionan sus transacciones financieras diarias”, concluye.