

¿Cómo prefiere pagar?



PILAR CLAVERÍA
ASESORA DE LA AEB

Muchos consideran una auténtica revolución los cambios que se están produciendo en los medios de pago. Pero se trata simplemente de un proceso para intentar adecuarse a las preferencias del cliente y aprovechar la tecnología actual. Ambos factores, hábitos de pago y tecnología, no son estáticos a lo largo del tiempo. Si bien los primeros evolucionan a menor velocidad que los últimos. Por eso debemos pensar no tanto en un cambio súbito en los medios de pago como en un desarrollo evolutivo que probablemente está lejos de haber finalizado y que depende de los usuarios y de los medios de pago disponibles. La novedad en todo ello reside en que se están incorporando nuevos actores, aunque es un proceso que los bancos seguirán liderando.

Se estima que los medios de pago generan en torno al 20% de los ingresos de las entidades bancarias. Esta cifra da idea de la importancia que tiene para los bancos mantenerse como protagonistas de los cambios que se están operando en los medios de pago. A esto se añade otro factor, incluso más relevante: la seguridad que requiere este tipo de servicios. Sin duda, el sector banca-

rio está en una buena posición para lograr el liderazgo de ese proceso y ha mostrado, además, que tiene voluntad de hacerlo. Simplemente se trata de seguir dando respuesta a las demandas del cliente e incluso anticipar soluciones con las posibilidades que ofrece la tecnología.

La tarjetas y el pago por internet para las transacciones de comercio electrónico van poco a poco comiendo terreno al efectivo como medio de pago. Pero se estima que el efectivo

Se estima que el efectivo aún supone más del 65% del volumen total de pagos en Europa

aún supone más del 65% del volumen total de pagos en Europa, si bien con notables diferencias entre los países, en muchos casos derivadas del diferente desarrollo de su sector financiero. Sin embargo, son principalmente los hábitos de los clientes, junto con la disposición de las empresas y la evolución del comercio electrónico, entre otros factores, los que tienen la capacidad de inducir los cambios en este sector.

En su momento, fueron los cajeros automáticos y las tarjetas las que marcaron la diferencia; en la actualidad y de cara al futuro inmediato, lo serán los pagos a través de cualquier dispositivo móvil. Ya hay numerosas empresas que aceptan este medio de pago, aunque en la mayoría de los casos articulado sobre tarjetas. Algo similar ocurre con el pago por internet, que ha crecido a tasas de dos dígitos en los últimos años de la mano del comercio electrónico citado antes.

El hecho de que el tiempo es oro es muy evidente en las compras, tanto presenciales como online. En el mundo digital, el tiempo real es lo normal. Y así ha de ser también en los pagos: compradores y empresas desean intercambiar un bien o servicio sin que el pago sea un objetivo en sí mismo. Naturalmente, el vendedor espera, en la medida de lo posible, recibir los pagos de forma inmediata. La inmediatez es el reto actual de los servicios de pago. Pero no hay que olvidar otros factores, como la conveniencia, entendida como la posibilidad de disponer del servicio en cualquier lugar y a cualquier hora, y la seguridad, ámbito en el que la banca cuenta con una experiencia bien probada.

Ante este escenario, no cabe ninguna duda de que los pagos median-

te dispositivo móvil serán los que veamos proliferar en los próximos meses, ganando terreno a los pagos en efectivo, sobre todo en los pequeños pagos del día a día.

Por todo lo anterior, los bancos en España trabajan para secundar esta tendencia y están desarrollando las infraestructuras necesarias a fin de poder intercambiar pagos de acuerdo con las condiciones que se requieren para que sean inmediatos, fáciles y seguros. El reto es disponer de un sistema de pagos en el que, además de disfrutar de la inmediatez y la seguridad, los clientes tengan una experiencia de usuario acorde a las exigencias del mundo digital.

Para terminar, no podemos pasar por alto el factor regulatorio que, sin duda, va a condicionar el proceso de transformación de los servicios de pago. La normativa europea que regula la prestación de servicios de pago, aún en fase de transposición, abre muchas posibilidades: introduce nuevos competidores y nuevos servicios que desencadenarán cambios en la operativa y nuevas propuestas que inducirán hábitos distintos en los usuarios a la hora de hacer pagos. Como ven, el proceso, a pesar de lo avanzado, no ha hecho más que empezar.

“El reto es disponer de un sistema en el que además de inmediatez y seguridad, los clientes tengan una experiencia acorde al mundo digital”