

Desarrollo y Desafíos de los Pagos Digitales en Chile y la Región

La acelerada transformación de los pagos digitales en América Latina fue el tema central del webinar de ChilePay del 7 de septiembre de 2023, donde tres expertos analizaron las tendencias y casos de éxito en la región.

Juan Pablo Boccardi, Director de Industria Fintech y de Pagos de Simetrik; Daniel Barba, SVP & Director General de Evertec Chile y Michael Reganaz, Director de Desarrollo de Negocios para el Cono Sur de Visa fueron los destacados panelistas que comentaron las perspectivas del ecosistema de pago digital y los desafíos que hay en el continente.

El evento contó con el apoyo de Payments and Commerce Market Intelligence (PCMI) que entregó algunos datos relevantes sobre los métodos de pago digitales en los mercados latinoamericanos. Uno de ellos fue que las tarjetas de crédito lideran las transacciones del comercio electrónico de la región concentrando un 48% de participación.

A su vez, la firma destacó a Chile como uno de los países donde más se usan métodos de pago digitales. De acuerdo a la información de PCMI, en nuestro país un 82% de los pagos presenciales en el retail durante 2022 se realizaron con tarjeta y un 6% con otros medios digitales. Solo un 12% de estas transacciones se hicieron con dinero en efectivo, posicionando a Chile como uno de los países que menos usa este método de pago en la región.

Al respecto, Michael Reganaz explicó que los principales factores que han llevado a Chile a tener un ecosistema desarrollado en comparación a otros mercados de la región son la alta bancarización — cercana al 87% en personas mayores de 15 años— y la penetración de los smartphones.

“Esto ha permitido desarrollar e implementar tecnologías de banca digital y apps robustas. Como gran parte de estos celulares tienen tecnología NFC, permiten también la implementación de pagos a través de billeteras propias o billeteras de terceros como la de Google, Garmin de Fitbit o Apple”, señaló.

Otro país que fue destacado por los expertos por su alto desarrollo y por ser precursor en esta materia de medios de pago, fue Brasil.

“El caso de Brasil es sin duda el más icónico y transformador, porque fue el primero en Sudamérica y demostró que la apertura era posible y que además no sólo se ganaba en condiciones de mercado más favorables, sino que adicional el mercado podía crecer y expandirse, y eso fue lo que sucedió: el “pastel creció” y se ampliaron las oportunidades dejando espacio para la entrada de nuevos jugadores”, dijo Daniel Barba.

Innovaciones tecnológicas

Uno de los temas que marcó la conversación fue cómo las innovaciones tecnológicas están impactando la industria de medios de pago de América Latina. Sobre esto, Juan Pablo Boccardi señaló que la proliferación de métodos de pago instantáneos está simplificando y agilizando las transacciones en la región. “La transición a modelos de 4 partes en los mercados ha impulsado la innovación y ha permitido a los bancos volver a ser actores importantes en la industria de pagos”, afirmó.

Mientras que la inteligencia artificial, según el experto de Simetrik, está transformando la manera en que las empresas gestionan riesgos, ofrecen servicios personalizados y mejoran la experiencia del cliente.

Otra materia que se abordó en el webinar fue el auspicioso futuro de las billeteras digitales tanto en Chile como en la región. Los panelistas usaron como ejemplo la reciente entrada de ApplePay en Chile como un indicio de la creciente importancia de este mercado y su constante evolución.

De hecho, PCMI señaló que en 2022 este método de pago representó un 9% del e-commerce de América Latina y que se proyecta que tengan un crecimiento de un 20% a 2026.

Por su parte, Daniel Barba afirmó que es probable que tanto en Chile como en otros países del continente aparezcan nuevas billeteras.

“Pero al final del día, lo que creo que va a suceder, es que van a permanecer aquellas que hayan sabido interpretar mejor las necesidades del cliente (valor agregado) logrando amplia aceptación, incorporando funcionalidades que cubran el mayor espectro posible de transacciones y acciones que requiere el usuario, aquellas que tengan mayor adopción, mayor facilidad de uso y compatibilidad tecnológica (...) Nos moveremos hacia el modelo super apps, adoptado en Asia y que USA estará viendo muy pronto”, declaró.

Próximos desafíos y el futuro del ecosistema en la región

En cuanto a los desafíos que enfrentan las empresas que ofrecen soluciones de pago en la región latinoamericana, se destacaron varios aspectos clave. Juan Pablo Boccardi sostuvo que uno de los puntos que podría jugar en contra es la falta de un sistema integral. “A diferencia de Europa, la región carece de un sistema de pagos unificado como SEPA, lo que requiere adaptarse a múltiples ecosistemas y regulaciones. Esto genera mayor complejidad y exposición a regulaciones”, dijo.

Agregó que la interoperabilidad también sigue siendo un desafío clave para las empresas que ofrecen soluciones de pago en América Latina. “Este es un tema fundamental que requiere una atención continua para garantizar la fluidez de las transacciones y la conectividad entre diversos sistemas y actores del mercado”, manifestó.

Para los próximos años, Michael Reganaz estimó que la tecnología de pago sin contacto seguirá en aumento en América Latina. “Adicional a lo anterior, también vemos que en el corto plazo llegarían soluciones enfocadas en el movimiento de dinero entre personas, de personas a comercios o entre comercios”, declaró.