



# Los planes de Servipag para este año tras el crecimiento de 5% que registraron en transacciones en 2024

**El gerente general de Servipag, Jaime García,** cuenta que hay tres temas en que van a poner foco en 2025: modernizar el canal presencial, innovar en canales digitales de la mano de las fintech y potenciar nuevas soluciones que han desarrollado. Sobre 2024, menciona dos indicadores que observaron y que dan indicios de que la liquidez de las personas pudo haber estado algo más estrecha.

## MARIANA MARUSIC

—El número de transacciones que se hicieron mediante Servipag en 2024 aumentó 5%, totalizando 140 millones. Ese es el consolidado total, pero al desagregar esa cifra se obtiene que la mayoría ocurrió mediante el canal digital, ya que allí se realizaron 123 millones de operaciones. Eso significa que se alcanzó una equivalencia de 8 operaciones online por cada 1 física.

La misma tendencia muestran las atencio-

nes realizadas en 2024: atendieron a más de 5 millones de usuarios mediante el canal digital, y más de 600 mil en el canal presencial, mediante los 170 puntos de atención que tienen a nivel nacional.

En todo caso, la tasa de crecimiento del 5% registrada el año pasado, es menor al 11% que crecieron las transacciones en 2023. Eso ocurre, a juicio del gerente general de Servipag, Jaime García, porque en 2023 "hubo un crecimiento mayor al de años anteriores, pro-

ducto de que ya estábamos dos años después de la pandemia, y se empezó a normalizar más la situación desde el punto de vista de la frecuencia de los pagos. Recordemos que en la pandemia hubo situaciones en que en algunos casos no se cortaban los servicios si las personas no pagaban. Pero en 2023 la gente normalizó la situación".

García agrega que "un 5% es una muy buena tasa de crecimiento para los tiempos de hoy día, pospandemia, en una condición de normalidad. Recordemos que, antes de la pandemia, más o menos estas eran las tasas de crecimiento de este sector".

En autopistas es donde han observado uno de los aumentos relevantes en el flujo de transacciones de pago en los últimos años, que ha crecido por sobre el resto de los servicios, ya que pasaron de representar un 14% en 2020, a un 21% en 2024. Precisamente la única plataforma donde actualmente se pueden pagar todas las autopistas es en el portal de Servipag. El resto del pago de servicios se desgrega así: telecomunicaciones (27%), servicios básicos (33%), retail financiero (10%), bancos (5%), y otros (4%).

García explica que, en general, las grandes empresas que tienen como clientes —a las cuales les hacen la recaudación— en 2024 no crecieron en volumen de manera muy relevante, "pero sí están demandando muchas soluciones para mejorar la recaudación de su flujo de caja. Y ahí es donde estamos presentes nosotros y, por lo tanto, ahí es donde hemos crecido en volúmenes de actividad y transaccionales", detalla.

García explica que "hoy día hay empresas que nos han solicitado y nosotros hemos adecuado, por ejemplo, soluciones del tipo pago parcial de la deuda. Aceptan un abono parcial, y así no tienen que interrumpir el servicio. Es bueno, porque en realidad la persona hay veces que no tiene para pagar el 100% de su deuda, pero paga el 60%, 70%. No le cortan el servicio, y más adelante se pone al día en el otro 30%".

El gerente general de Servipag menciona dos indicadores que observaron en 2024 y que dan indicios de que la liquidez de las personas pudo haber estado algo más estrecha. Primero, que el pago de cuentas "no se hace tan frecuentemente de mes a mes, sino que hay un porcentaje de clientes que dejan pasar un mes y pagan acumulando dos cuentas. Eso es muy habitual cuando hay un poquitito, seguramente, de falta de liquidez en las personas. Y lo otro, es que las soluciones que piden las empresas para recaudar parcialmente, o bien tener más en línea los registros de las recaudaciones, que también nos pasó, te dice que la empresa necesita más información para estar más oportunamente recaudando y dándole más facilidad al usuario para recaudar".

## CANAL PRESENCIAL, FINTECH, Y METAS 2025

Modernizar el canal presencial, innovar en canales digitales de la mano de las fintech, y potenciar nuevas soluciones que han desarrollado. Esos son tres de los focos que Servipag va a poner en 2025.

Una de las razones por las cuales García estima que "el año 2024 fue un buen año para Servipag", además del crecimiento en nivel de operaciones y transacciones que tuvieron, fue porque empezaron "a sentar bases concretas de dos grandes temas en los que vemos cambios en la industria. Uno, en el canal presencial, la modernización del canal que estamos ya en proceso de construcción con soluciones del tipo de alta tecnología, como autoservicio y asistencia remota, de manera tal de que ese proceso no sea traumático y que sea muy acompañado".

En el canal presencial, "nosotros somos muy demandados, por ejemplo, en transacciones bancarias los fines de semana", comenta el gerente general de Servipag, y lo ejemplifica con los malls. "Por ejemplo, la recopilación del depósito en cuenta corriente para nosotros es un volumen de operación importante que le hacemos a los bancos hoy día", señala.

Y argumenta que como los bancos en la semana no atienden hasta tarde, y el fin de semana no tienen las sucursales abiertas, es que muchas veces las personas prefieren ir a Servipag. "Nosotros estamos abiertos en las tardes y en algunos casos los sábados. Entonces, ese locatario de un mall, ¿dónde deposita lo que recauda en efectivo? Tenemos un compromiso (con esas personas que van al canal presencial, o a) estas personas las dejaríamos el día de mañana sin servicio", puntualiza.

Pese a que las mayores tasas de crecimiento las tienen en el canal online, comenta que "en los últimos tres años no ha decrecido el volumen de actividad en la red presencial". Como metas de 2025 menciona "la modernización del canal presencial, en el cual, aparte de introducir tecnología, con asistencia remota, estamos viendo la implementación de medios de pago con códigos QR".

De todas maneras, cuenta que en "las redes digitales nosotros sí también estamos innovando hartito y hemos estado aprovechando esta transformación que en todos los países se está dando con el tema fintech. Porque para nosotros las fintech nos han permitido, nos han motivado a buscar soluciones creativas agregando valor (...). El año 2024 nos ha ilustrado que con la ley fintech, en los próximos dos años va a haber mucho crecimiento, como se dio en otros países que promulgándose dicha ley, aumentaron la cantidad de fintech", señala. Y estima que eso va a generar que van a "haber muchas más soluciones, y nosotros vamos a estar atentos a agregarle valor a todas esas soluciones digitales que hoy día tenemos".

Acá también menciona que una meta para 2025 es que "estamos viendo innovación en canales digitales, de dar mejores servicios, más completos. Y lo tercero, yo diría que es que estamos explorando soluciones a través de transferencias electrónicas, recaudación y pago, para pequeños empresarios (...) Hay otra solución que ya desarrollamos en 2024 y que en 2025 vamos a madurarla mucho, que es el pago masivo de cuentas, por ejemplo, en el caso de una empresa que tiene que pagar cuentas de varios locales".