

Las cinco nuevas tendencias de los medios de pago a nivel global



■ El sector financiero se ha adaptado a nuevas tecnologías, ofreciendo cada vez más opciones para los consumidores. Sin embargo, el avance impone desafíos, por ejemplo en materia de ciberseguridad.

POR F. DONOSO Y J. P. ESCOBAR

El uso de billetes comenzó hace varios años una senda a la baja a nivel mundial y con ello, se han abierto cada vez más alternativas de pago para los consumidores.

Lo anterior ha desafiado a que los actores de medios de pago innoven de manera constante, adoptando nuevas tecnologías y fortaleciendo la seguridad de sus sistemas en un mercado en expansión y altamente competitivo.

Emisores de tarjetas, redes de adquisición y las marcas trabajan para mantenerse al día frente a los nuevos rumbos que toma la industria. ¿Qué tendencias predominan en este sector?

Billeteras digitales

1 Uno de los temas que está revolucionando la industria de medios de pagos es el uso de billeteras digitales. La amplia utilización de dispositivos móviles se ha traducido en que miles de personas reemplacen el plástico por su celular.

La llegada de Apple Pay al país en agosto de 2023 masificó su uso. Según Transbank, entre julio de 2023 y agosto de 2024, las transacciones con billeteras digitales crecieron más de 2.000%.

Además, la principal red de adquisición señaló que al cierre del

primer semestre, los pagos con QR crecieron 24% en montos y 9% en número de transacciones.

Mastercard, por su parte, proyectó un volumen global de transacciones de US\$ 9.500 millones en billeteras digitales para 2025, un aumento del 83% respecto a 2020. El *country manager* de Mastercard en Chile, Thiago Dias, afirmó que “este auge no solo facilita el acceso a servicios bancarios, sino que también proporciona mayor seguridad y se consolida como una solución de pago rápida y práctica”.

A su vez, el *managing director & partner* en Boston Consulting Group (BCG), Alejandro Tfeli, agregó que “las billeteras digitales tienen el

potencial de convertirse en la base de la pirámide de productos financieros, como las cuentas digitales”.

Pagos instantáneos

2 Desdehorashasta días pueden demorar en concretarse algunas transacciones, por lo que los pagos en tiempo real han tomado fuerza con la necesidad de alcanzar la instantaneidad.

Un informe de ACI Worldwide indicó que en 2023 las transacciones en tiempo real crecieron un 42,2%

respecto a 2022, alcanzando 266 millones. La tendencia seguiría al alza. La firma proyectó hasta 575 mil millones de transferencias de este tipo para 2028.

Tfeli indicó que los bancos están perdiendo terreno en el mundo de pagos, ya que por su tamaño y escala les resulta difícil pivotar y digitalizar rápidamente.

En este sentido, explicó que los pagos instantáneos, en particular los pagos A2A sin costo, es decir, aquellos realizados entre dos cuentas bancarias, están revolucionando la industria en Latinoamérica, como es el caso de Pix en Brasil. “Este éxito ha generado que los bancos comiencen a preguntarse

"EL CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DE PAGOS HA SIDO IMPULSADO POR LA DIGITALIZACIÓN DE TRANSACCIONES Y LA ADOPCIÓN DE TECNOLOGÍAS DISRUPTIVAS", EXPLICÓ ALEJANDRO TFEI, DE BCG.

cómo adaptarse y liderar el marco regulatorio en esta nueva era", planteó.

Pagos sin contacto

3 Con las nuevas tecnologías, no solo se está innovando en el pago a través de medios digitales, sino también en los mismos puntos de venta. El pago sin contacto, o *contactless payment* como se conoce a nivel mundial, ha dado de qué hablar.

Juniper Research estimó un crecimiento del 113% entre 2024 y 2029 del valor de transacción total de este tipo de pagos, llegando a US\$ 15,7 billones (millones de millones).

Dias, de Mastercard, detalló que "Chile destaca como líder regional en la adopción de pagos digitales, con una penetración del 56% en el consumo y un impresionante 92% de pagos sin contacto".

Por otro lado, TfeI destacó que Chile fue uno de los primeros en

contar con una estructura NFC (*Near Field Communication*) completamente implementada, y agregó que el país ha experimentado un crecimiento constante en el uso de tarjetas de débito y crédito, impulsado inicialmente por BancoEstado, y luego seguido por otras entidades, como Banco Falabella.

Importancia de la ciberseguridad

4 Sin embargo, no todo han sido buenas noticias. De la mano del crecimiento de pagos digitales, también se han incrementado los riesgos de fraude y robo a través de transacciones.

Por eso, la ciberseguridad y los resguardos han ido en aumento para lograr construir confianza en las transacciones digitales.

Thiago Dias señaló que en Mastercard están adoptando y potenciando el uso de la inteligencia artificial para

Mastercard proyecta un volumen global de transacciones de US\$ 9.500 millones en billeteras digitales para 2025, un aumento de 83% respecto a 2020.

prevenir el fraude. "Hemos invertido en la adquisición de 20 empresas especializadas en antifraude para reforzar la protección de nuestros clientes. En unos años más seremos tanto una empresa de seguridad como hoy somos una empresa de tecnología de pagos", precisó.

Para combatir el fraude, se han implementado pagos biométricos, los que verifican la identidad a través de características biológicas.

En Chile, algunas instituciones ya utilizan huellas dactilares y reconocimiento facial, y están desarrollando nuevas técnicas de verificación.

Modernización tecnológica

5 A las tendencias también se suman impulsos tecnológicos que están irrumpiendo.

"El crecimiento de la industria de pagos ha sido impulsado por la digitalización de transacciones y la adopción de

tecnologías disruptivas, especialmente en regiones como la nuestra", explicó TfeI, y añadió que "las fintechs, al desafiar el *status quo*, probablemente continuarán impulsando el mercado, promoviendo mayor acceso y conveniencia".

En esta línea, el socio de BCG señaló que antes el enfoque era crecer a cualquier costo, pero hoy se prioriza la rentabilidad, lo que exige a todos los actores invertir en modernización tecnológica.

Agregó que los grandes bancos se ven forzados a invertir debido a la presión de competidores como Nubank y MercadoPago.

Otra tecnología son las criptomonedas. Según TfeI de BCG, bancos y financieras están incorporando esta divisa en aplicaciones y billeteras digitales, aunque planteó que aún restan varios años para su adopción masiva en Chile.

En Mastercard ven un interés creciente a nivel global en el uso e inversión de este tipo de divisa. Dias dijo que desde la firma han impulsado un programa de tarjetas cripto, enfocado en confianza, estabilidad y protección al consumidor.