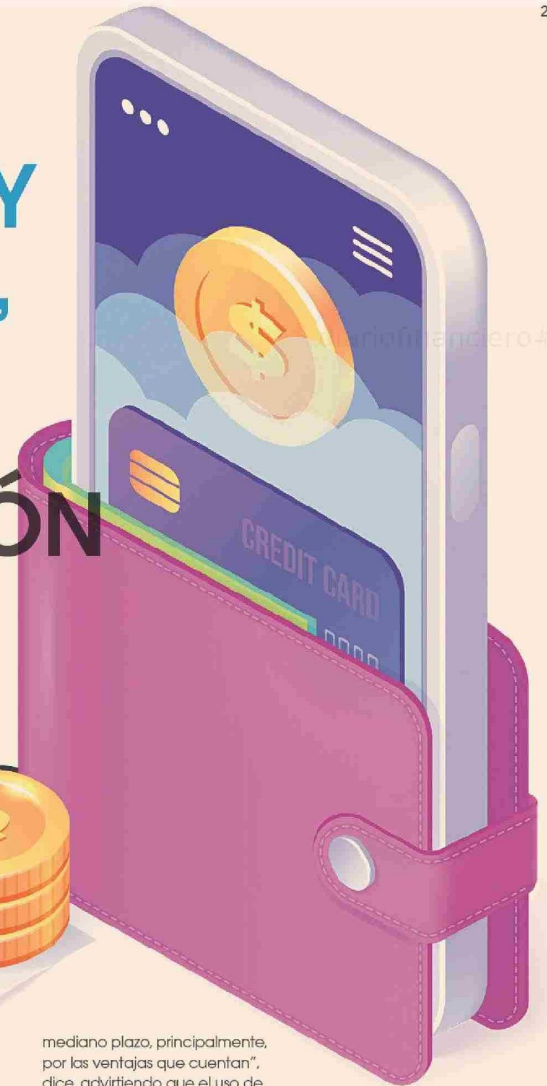




PLATAFORMAS DE PAGO

SEGURIDAD Y CONFIANZA, LAS CLAVES PARA LA MASIFICACIÓN DE LAS BILLETERAS DIGITALES



La llegada de la billetera electrónica Apple Pay a Chile generó gran expectación entre los fanáticos de la marca. Un hito para el ecosistema local que muestra la apertura de este a nuevos actores, como un impulso para que los consumidores comiencen a inclinarse por nuevas soluciones de pago.

"Es una marca que genera confianza entre los usuarios, por lo que su incursión en el mundo financiero es positiva para el ecosistema fintech nacional, en tanto visibiliza la industria, aumenta su credibilidad e impulsa el uso de los medios de pagos digitales", asegura Isidora Aninat, gerente general de la consultora DoubleA estudios y estrategia.

Y es que la adopción de las billeteras digitales en los consumidores chilenos ha sido más lenta en comparación a lo que sucede en Argentina, Panamá, Colombia, Perú o Ecuador, según el Índice de Inclusión Financiera 2022, elaborado por Credicorp Holding. "El bajo porcentaje de uso de estas billeteras en Chile, exclusivamente para pago de productos y servicios, se debe a la preferencia por otros medios digitales de pago; el 29% del país prioriza el uso de los aplicativos de entidades financieras y otro gran porcentaje (19%) opta por la banca por Internet", explica Erick Sablich, gerente de Relaciones Institucionales del Grupo Credicorp, agregando que en sus estudios más recientes han detectado que un 35% de los chilenos dice tener miedo a realizar

Aunque el uso de este medio de pago aún se encuentra en una etapa inicial a nivel país, los expertos aseguran que la proyección es prometedora. ¿La clave? El nivel de educación financiera de los consumidores y la credibilidad que logren transmitir las marcas de la industria.
 POR ANDREA CAMPILLY C.

transacciones por medios digitales, lo que indica la necesidad de fortalecer la educación financiera.

Asimismo, se debe considerar que en los países latinoamericanos donde se evidencia un mayor desarrollo de las billeteras digitales, estas fueron una respuesta al déficit de bancarización. "En estos mercados los habitantes estaban tan poco bancarizados por parte del sistema financiero tradicional que vieron en las alternativas digitales no solo una alternativa, sino casi su única opción para lograr la inclusión financiera", comenta Tomás Berkovich, cofundador y CEO de Global66.

Para Carlos Torres, socio líder de la Práctica de Payment de EY, el uso de las billeteras digitales aún se encuentra en estado inicial a nivel país y su masificación requerirá de un cambio de comportamiento en los consumidores. "No me cabe duda de que las billeteras serán una tendencia en el corto/

mediano plazo, principalmente, por las ventajas que cuentan", dice, advirtiendo que el uso de este medio de pago podría llegar a desplazar al efectivo en las compras presenciales.

Tareas pendientes

Si bien los expertos coinciden en que la entrada de nuevos actores como Apple Pay o Google Wallet pueden ayudar a favorecer la confianza de los consumidores locales, se mantienen barreras como "el costo que implica masificar en la plaza esta clase de servicios y la necesidad de crear incentivos en los comercios que los usen para que las adopten", advierte Rodrigo García, country manager de Etpay Chile.

Según el estudio "Tendencias de pagos digitales en Latinoamérica 2023", realizado por Kushi Pagos junto a Americas Market Intelligence, actualmente los métodos de pago alternativos representan en total el 47% del comercio electrónico en la región y, en el caso de Chile, el acceso a una cuenta digital supera el 90%. "La seguridad en las transacciones es un elemento fundamental para impulsar su uso y aceptación", detalla Rodrigo Quijada, country manager de Kushi Chile.

"Estamos hablando de un tema delicado como lo es la administración del dinero, que conjugado con incorporar habilidades digitales, genera temor y desconfianza", complementa Aninat, haciendo énfasis en que actualmente la alternativa de las billeteras digitales opera como una cuenta bancaria secundaria para separar y ordenar gastos, tener un microahorro y el uso de las tarjetas de prepago que emulan tarjetas de crédito.

Los expertos coinciden en que existen cambios normativos que pueden ayudar a incrementar la confianza de los usuarios tanto en el uso de las billeteras digitales como en otros servicios financieros basados en tecnología. No obstante, su masificación en Chile "dependerá principalmente de la usabilidad, la experiencia del usuario y la diversificación de los productos ofrecidos", advierte Berkovich. Además, se debe superar la brecha generacional en el uso de nuevos medios de pago donde los jóvenes, sobre todo adolescentes, tienden a tener mayor confianza en las soluciones digitales.

1,6%

DE LOS CHILENOS UTILIZA BILLETERAS DIGITALES EN COMERCIOS FÍSICOS COMO MEDIO DE PAGO, SEGÚN DATOS DE LA CONSULTORA DOBLEA.

90%

DE LA POBLACIÓN TIENE ACCESO A UNA CUENTA DIGITAL EN CHILE.