

Tendencias imprescindibles en medios de pago

para el 2024





Introducción:

En busca de experiencias de pago cómodas, ágiles y seguras.

La incursión de la tecnología en los medios de pago ha provocado que la experiencia del usuario sea fundamental a la hora de establecer las tendencias en este sector para los próximos años. Como señala la Revista Empresarial & Laboral: “Las alternativas de pago digitales han revolucionado la forma en la que los usuarios hacen sus compras. La comodidad y el ahorro del tiempo son las principales ventajas que los compradores ven en estos métodos, los cuales deben mejorar constantemente”.

Las transacciones digitales han revolucionado también el concepto de pago, que no solo se debe concebir como completar una venta, sino debe incluir una experiencia simple y segura que brinde satisfacción tanto a los comercios como a los usuarios y que se pueda realizar de manera instantánea, en cualquier momento y de forma omnicanal.



Introducción:

Teniendo en cuenta este panorama altamente digitalizado de los pagos, es clave que las empresas implementen métodos de pago sin fricción, donde el esfuerzo y el tiempo en el proceso de compra sea mínimo, sin dejar de lado la seguridad y prevención del fraude como un pilar fundamental para que la experiencia de los clientes sea realmente satisfactoria.

En este sentido, destacamos 5 tendencias claves en medios de pago para el 2024, que permiten garantizar la experiencia cómoda, ágil y segura que el usuario de hoy busca.

1. Mayor uso de las billeteras y tarjetas digitales

El auge de los medios de pago digitales y en especial de las billeteras digitales sigue en crecimiento en Latinoamérica. Según proyecciones de la compañía Visa se espera que las transacciones de comercio electrónico en América Latina crezcan de manera significativa en los próximos años, especialmente por la creciente adopción de billeteras digitales que se proyecta **representarán más del 50% de todos los pagos digitales para el 2024.**

A la par que crece el uso de las billeteras digitales se proyecta que aumente el uso de tarjetas de crédito y débito digitales, ya que en muchas ocasiones estas son necesarias para vincularse con las billeteras digitales.



2. “Hiperpersonalización” de los servicios financieros



Otra ventaja de los pagos digitales es la gran cantidad de información que proporcionan sobre las preferencias de los usuarios, dando forma e importancia a la tendencia de la **“hiperpersonalización de los servicios financieros”** con productos individuales que se adaptan a las necesidades específicas de los clientes y buscan mejorar la experiencia del usuario y garantizar su fidelización en el competitivo mercado de servicios financieros actuales.

Cómo señala el reporte **“Medios de pago: 2025 y más allá”** de la consultora PwC: **“La clave de todo son los datos, ya que los pagos generan aproximadamente el 90% de los datos útiles de los clientes bancarios: información sobre quién compra qué, cuánto y cuándo, y todo ello está creando nuevas fuentes de ingresos para aquellas empresas de medios de pago que puedan monetizar esos datos, pero también los expone a problemas y riesgos relacionados con su privacidad”**.

En este punto cobran importancia también las tecnologías para una mayor seguridad de las transacciones y pagos, como la encriptación y tokenización de datos, tecnologías de acceso biométrico, autenticación multifactor y geolocalización transaccional que garanticen una mayor seguridad de cada operación o pago.



3. Ecosistemas financieros integrados

Buscando mejorar la experiencia del cliente bancario, también se prevé que en el 2024 continuará la expansión de los ecosistemas financieros integrados, finanzas embebidas y banca como servicio a través de plataformas centrales que agrupan todos los servicios financieros que un usuario puede necesitar, sin importar si son ofrecidos por diferentes proveedores: **desde transferencias interbancarias, pago de servicios, acceso a productos de inversión y crédito hasta adquisición de otros bienes;** e incluso para aquellas personas que no cuentan con historial crediticio o han tenido un mal antecedente, buscando mejorar la inclusión financiera y la personalización de los servicios.

Por esto, los expertos recomiendan a las instituciones financieras **mantener una mentalidad innovadora y la capacidad de integrarse a los ecosistemas financieros para adaptarse rápidamente a las demandas de los usuarios,** que deben estar en el centro de todos los servicios.

4. Experiencia Phygital

Al igual que los servicios financieros se integran para ofrecer una mejor experiencia al usuario, los canales y medios de pago también lo deben hacer, dando lugar a la experiencia **phygital en la banca**: ofrecer medios de pago y canales bancarios físicos y digitales de forma simultánea, lo que implica por ejemplo, poder acceder en una oficina bancaria a la banca digital, aplicaciones móviles y banca telefónica según las necesidades de los usuarios.

Para el 2024, esta tendencia se perfila como imprescindible para los proveedores de servicios financieros que busquen ofrecer una mejor experiencia al cliente bancario, ya que permite **aumentar la satisfacción de la experiencia hasta un 60%, al combinar lo mejor de los medios físicos y digitales.**



5. Pagos presenciales sin contacto

Respecto a los pagos presenciales, las tecnologías **"Sin contacto"** continúan ganando fuerza entre los consumidores, comercios y bancos de todo el mundo, donde por ejemplo en Australia, casi un 90% de las transacciones presenciales son hechas vía pagos sin contacto, y se espera que esta tendencia crezca en nuestra región en el 2024, incluyendo como dispositivos "contactless" no solo tarjetas bancarias o celulares, sino otros dispositivos como pulseras, relojes o anillos, reforzando las tendencias de los pagos embebidos y los ecosistemas integrados.

Estas 5 tendencias en medios de pago para el 2024 reiteran la inclinación del sector hacia la digitalización de los servicios financieros y la integración de tecnologías y canales para garantizar una experiencia más ágil, cómoda, fluida y segura en cada transacción realizada.

¿Qué espera para comenzar a liderar la transformación de los medios de pago? Para más información sobre nuestras soluciones para pagos seguros visita www.intexus.la



intexus 
CREANDO UN MUNDO CONFIABLE



www.
intexus
.la

@Intexus  

info@intexus.la

Cel: +57 316 026 0947