



JOSÉ MANUEL NAVARRO
Experto en marketing



Su larga vida profesional la ha dedicado principalmente al sector financiero, donde ha desempeñado funciones como técnico de organización de procesos y como directivo de marketing. Y, basándose en su formación en biología, ha profundizado en las neurociencias aplicadas a la empresa, lo que le ha permitido dirigir, coordinar e impartir formación en diferentes masters de neuromarketing en escuelas privadas y en universidades públicas. Ha sido socio fundador de diversas empresas y de la entidad de dinero electrónico con licencia bancaria otorgada por el Banco de España [SEFIDE EDE](#), de la que en la actualidad es director de Marketing y Organización. Es autor de “El Principito y la Gestión Empresarial” y “The Marketing, stupid”, además de colaborador habitual del diario Ideal (Grupo Vocento).



COMPARTIR EN REDES SOCIALES

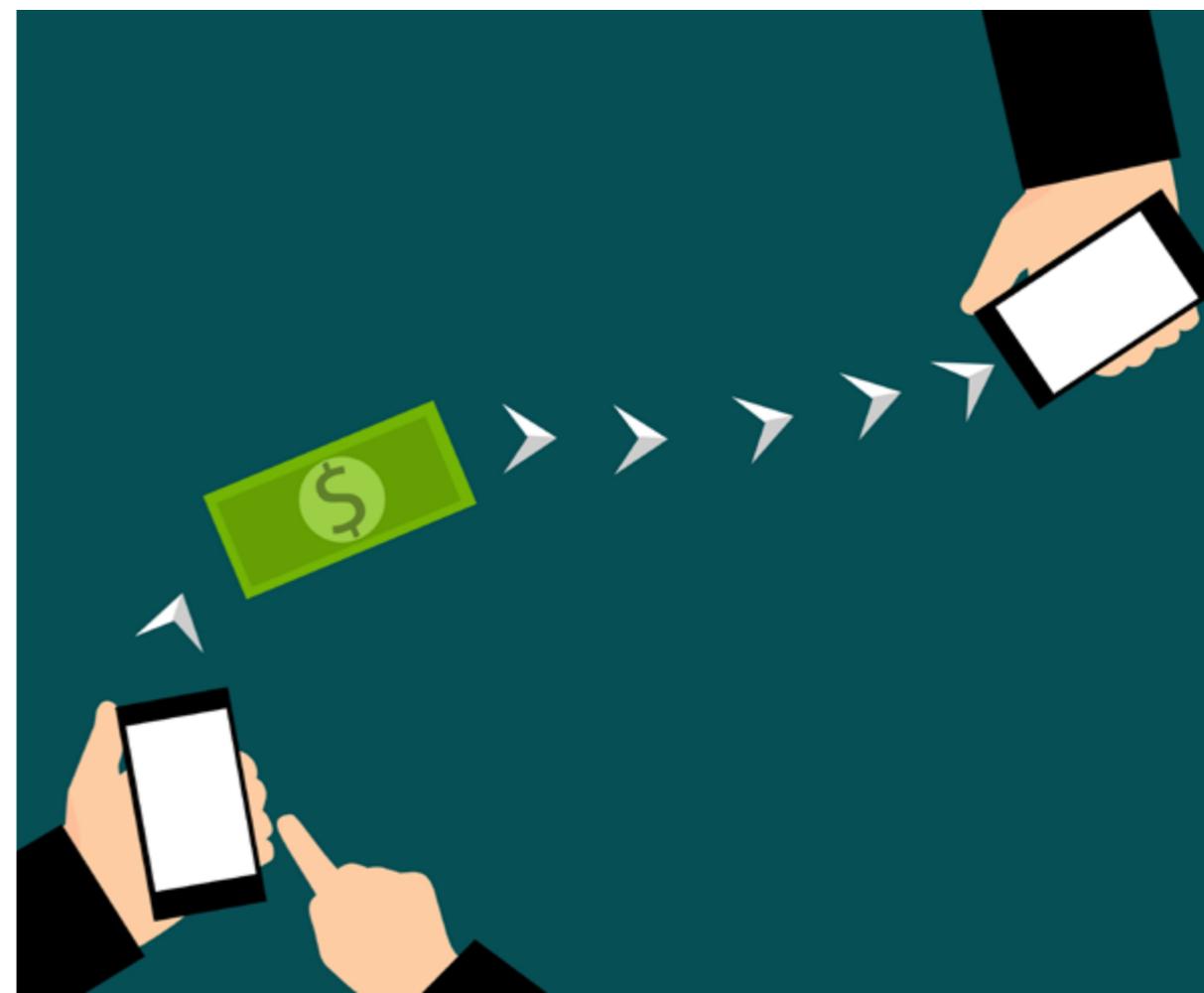
PAGOS ¿ALTERNATIVOS?

En un momento en el que la tecnología y la inteligencia artificial están teniendo un indudable impacto en todos los aspectos de nuestra vida (desde la personal a la profesional y empresarial), resulta interesante asistir al surgimiento de tendencias que reclaman desligarse en cierta medida de la dependencia tecnológica y ahondar en aspectos “más humanos”. Así, en el terreno empresarial, la sostenibilidad, la responsabilidad social, la aplicación de prácticas éticas, la incorporación de procesos transparentes y trazables y la innovación en los procesos de gestión de los trabajadores están ocupando posiciones relevantes en la valoración de una marca.

En el ámbito personal, cada día tiene más relevancia encontrar el equilibrio entre el desarrollo de una carrera profesional y la vida privada, lo cual implica adoptar conductas que favorezcan el autocuidado, tanto físico como mental, y las relaciones dentro y fuera del

entorno familiar. Desligarse de los dispositivos electrónicos y desarrollar actividades de forma autónoma en medios no urbanos, prestar más atención al sentido de la vida y la tenencia de un propósito para circular por ella, son tendencias que se alejan de priorizar el éxito material y la instrumentalización digital de las

tareas cotidianas. Mayor autonomía y libertad en la toma de decisiones son cuestiones que están pasando del plano implícito en el comportamiento de cualquier individuo al explícito, es decir, no solo tomando conciencia de ello sino poniéndolo en práctica como mecanismo voluntario de reacción frente al control



omnívodo que ejerce toda plataforma tecnológica.

En este sentido, en cualquier modelo económico, una de las cuestiones relacionadas con la dicotomía “mundo analógico-digital” que siguen estando sobre la mesa es la preferencia por el uso del dinero en efectivo y su peso relativo en el mercado de los pagos. Aunque su pérdida continuada de posiciones respecto al resto de instrumentos electrónicos parece augurar su desaparición en un período de tiempo que nadie es capaz de precisar con exactitud, los informes sectoriales coinciden en identificar diversas razones por las que el dinero efectivo mantiene un lugar preferente en los hábitos de uso de la mayoría de los ciudadanos. Recordemos algunas de ellas:

1. Privacidad: El uso de dinero en efectivo brinda un mayor nivel de privacidad en comparación con los pagos electrónicos. Al utilizarlo, cada persona puede mantener sus transacciones en el anonimato y proteger su información financiera ante posibles riesgos de seguridad o vigilancia.

2. Confianza y control: algunas personas perciben el dinero efectivo como una forma tangible de riqueza

LOS SISTEMAS DE AUTENTICACIÓN BIOMÉTRICA SE HAN VUELTO ELEMENTOS DE USO COMÚN QUE ESTÁN DESPLAZANDO A LOS MÉTODOS CONVENCIONALES COMO CONTRASEÑAS Y PINES

y el medio más útil de controlar sus gastos. Pueden sentirse más seguros al tener el control físico y evitar la sensación de inseguridad que pueden experimentar en los pagos electrónicos.

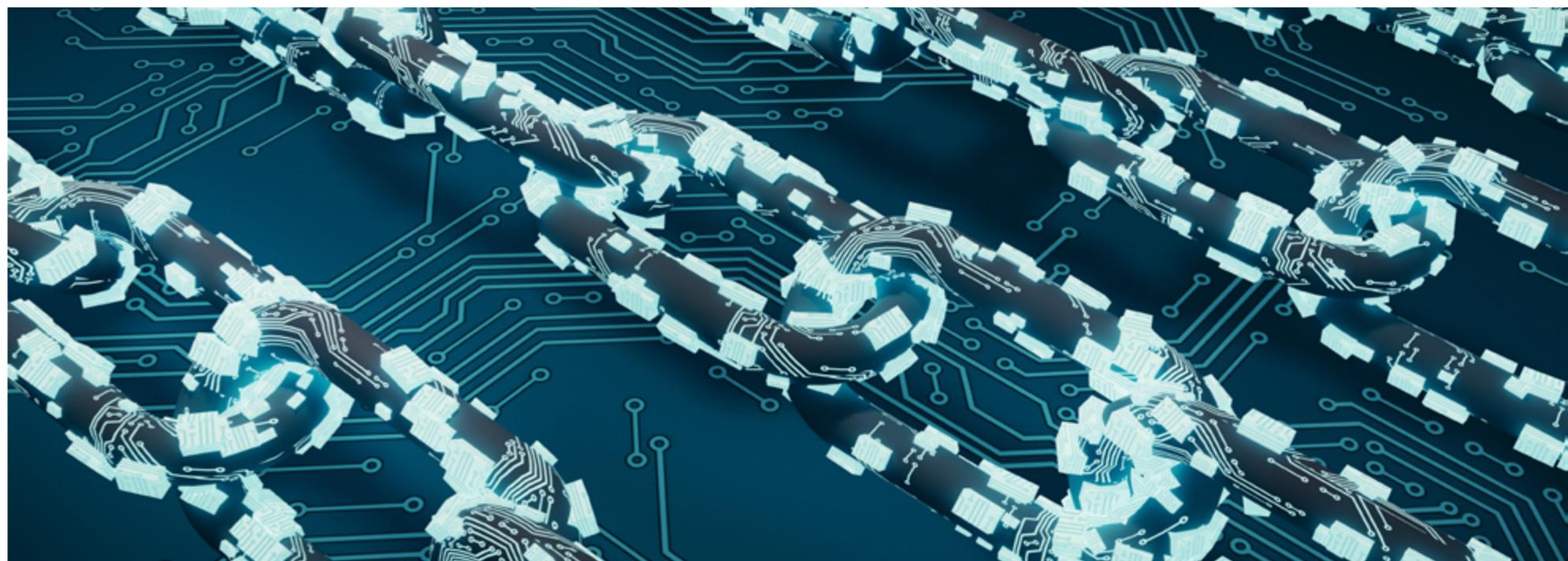
3. Acceso universal: Aunque la digitalización de los pagos ha avanzado rápidamente a nivel global, todavía existen desigualdades en el acceso a la tecnología y a las infraestructuras necesarias para

realizar pagos electrónicos. En cambio, el dinero en efectivo permite a cualquiera, independientemente de su nivel de ingresos o ubicación geográfica, participar en transacciones económicas en igualdad de condiciones.

4. Aceptación generalizada: El efectivo es ampliamente aceptado en la gran mayoría de los establecimientos comerciales, lo que brinda a los ciudadanos una mayor flexi-

bilidad y comodidad al realizar sus compras. También existen los que no aceptan pagos electrónicos o no cuentan con acceso a internet (zonas rurales), por lo que tener efectivo disponible para estas situaciones es una garantía para no perder oportunidades de venta.

5. Protección contra fallos tecnológicos o ciberataques: Aunque los pagos electrónicos son cada vez más seguros, persiste la preocupación por las posibles situaciones de fraude (desde el robo de credenciales a la suplantación de identidad) o a ciberataques a entidades o a proveedores de servicios de pago que podrían dejar a los usuarios sin acceso a su dinero o exponer su información financiera. El efectivo, en cambio, se



percibe como una salvaguardia contra estos riesgos o como un riesgo menor en el caso de sufrir robos o hurtos.

6. Menor endeudamiento. El máximo efectivo que se puede gastar es el que se tiene en el momento de hacer un pago, por lo que el riesgo de endeudamiento no existe y el control del gasto se realiza en tiempo real. En cambio, en los pagos electrónicos las fórmulas de aplazamiento o de disposición de crédito conllevan dos riesgos:

► **Existe una menor sensación de aversión a la pérdida,** por lo que la decisión de compra se toma de una manera más irracional sin evaluar que el importe puede superar el límite de gasto.

► **El fraccionamiento del pago suele conllevar intereses que incrementan el precio** final y que, en muchas ocasiones, se traducen en la necesidad de refinanciar las deudas pendientes.

No obstante la resistencia del efectivo, se espera que este año surjan varias alternativas a los sistemas de pago actuales que podrían revolucionar la forma en que los ciudadanos gestionan sus pagos y cobros, presumiendo de “arrinconar” aún más a aquél. Estas alternativas podemos

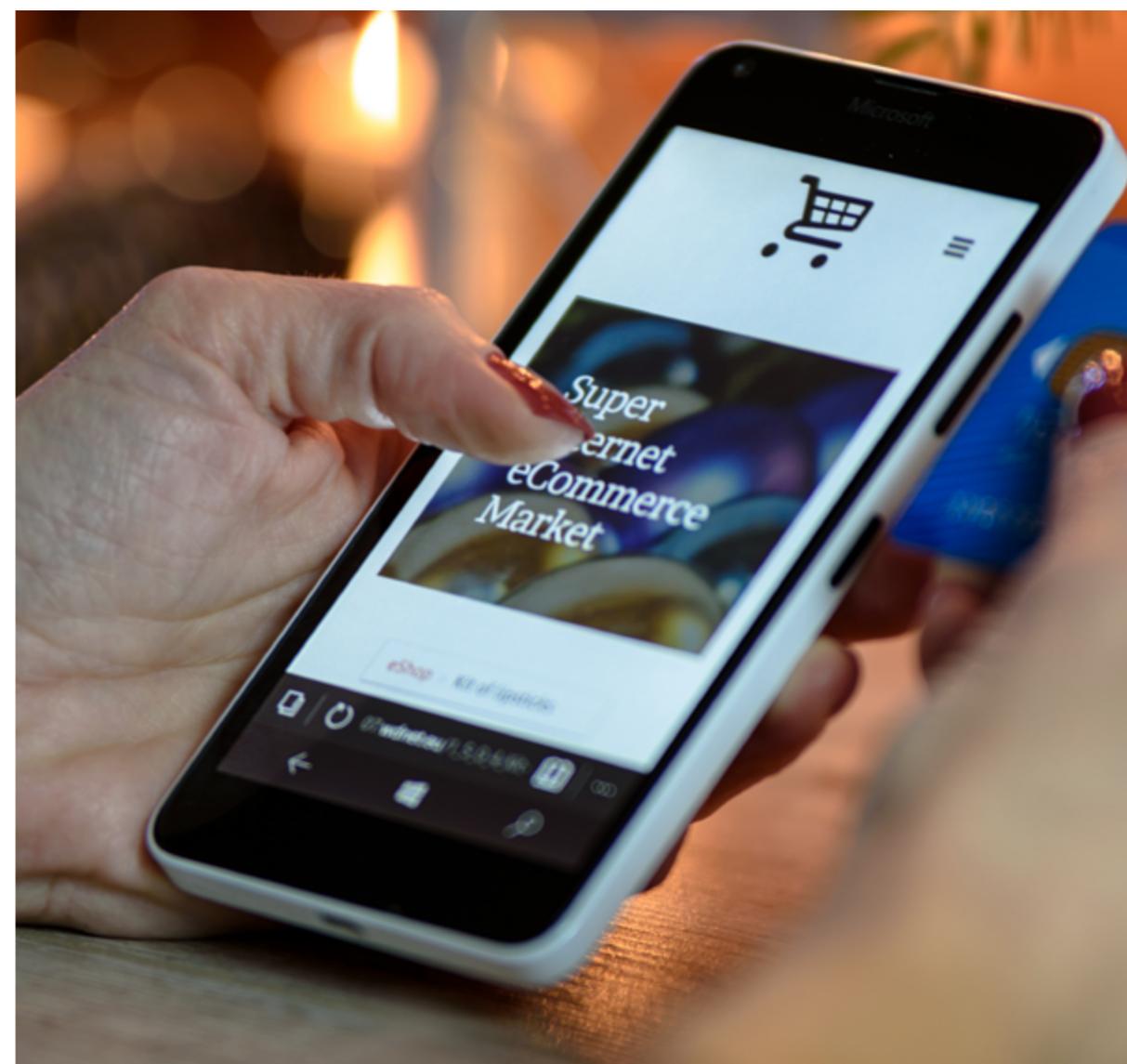
observarlas como innovaciones tecnológicas y no tecnológicas, cada una con sus propias características distintivas. Entre las primeras encontramos el perfeccionamiento de los pagos móviles avanzados mediante tecnología NFC, Bluetooth y QR haciéndolos más seguros y versátiles. Por otro lado, blockchain se consolida como la tecnología clave en el procesamiento descentralizado de los pagos al eliminar intermediarios y ofrecer mayor privacidad, trazabilidad y transparencia en las operaciones, circunstancias que han respaldado el mercado de las criptomonedas a pesar de los sucesivos vaivenes y crisis de confianza que ha sufrido este mercado. Finalmente, los sistemas de autenticación biométrica se han vuelto elementos de uso común que están desplazando a los métodos convencionales como contraseñas y pines.

Entre las innovaciones no estrictamente tecnológicas, toman relevancia los sistemas basados en [identidad soberana](#) para centralizar la custodia del dinero en los propios usuarios. Ello permitiría dar más consistencia al modelo de emisión de monedas digitales emitidas por los bancos centrales ([CBDC](#)), de manera que la privacidad de los usua-

rios queda totalmente protegida al tiempo que el ciudadano es más autónomo para decidir qué mecanismo desea usar para gestionar su dinero en el mercado de los pagos.

Es importante destacar que estas innovaciones pueden coexistir y complementarse entre sí, y su adopción y éxito dependerá de factores como la infraestructura tecnológica, la aceptación de los consumidores y las regula-

ciones gubernamentales. Además, es probable que otras alternativas surjan a medida que avance la tecnología y las necesidades cambien en un futuro más inmediato, en el que habrá un mayor alejamiento de los entornos físicos y la evolución acelerada del mundo digital involucrará a todas las actividades comerciales y a sus canales, especialmente al protagonizado por el comercio electrónico.



Cuando otrora hablábamos de sistemas de pago alternativos nos referíamos a los que dejaban atrás el uso del efectivo y de las tarjetas físicas, y proponían nuevas soluciones “contactless” basadas en los dispositivos móviles inteligentes, los canales electrónicos y las billeteras digitales (móviles y online). Hoy en día, soluciones ya implantadas históricamente, como las transferencias, han ampliado el concepto para el que fueron creadas y han permitido el surgimiento de los sistemas A2A (“cuenta a cuenta”), P2P (“entre personas”), G2C y G2B (“de gobierno a ciudadanos y a empresas”), C2C (“entre consumidores”), B2D (empresa a desarrollador), B2E (“empresa a sus empleados”), etc., que aprovechan el soporte proporcionado por la regulación europea PSD2 para enviar dinero de manera inmediata en ecosistemas cerrados y con total seguridad.

Estas versiones de las transferencias proporcionan beneficios adicionales como son menor coste para los ordenantes y gratuidad para los beneficiarios (no aplican las comisiones “SHA” o “BEN” -gastos compartidos o a cargo del beneficiario en el caso de transferencias en entorno SEPA), mayor versatilidad y transparencia en pagos transfronterizos mediante el uso de

LOS PAGOS ALTERNATIVOS CONVERGERÁN HACIA UN CONJUNTO DE MUY POCAS SOLUCIONES DIGITALES QUE COMPARTIRÁN LAS EXIGENCIAS DE UNIVERSALIDAD, SEGURIDAD, CUMPLIMIENTO NORMATIVO, PRIVACIDAD, USABILIDAD Y CONFIANZA

sistemas multidivisa, una mejor usabilidad de las aplicaciones con soluciones “one-clic” y un escenario más propicio para crear nuevos servicios de cobro en comercio físico y online, donde los sistemas de pago aplazado y servicios financieros embebidos están tomando cada día más protagonismo.

Sea cual fuere la alternativa de pago que un consumidor elija, los dos factores que más condicionan el éxito de la transacción son:

■ **Apreciar una experiencia de usuario excelente**, sin fricciones y con un proceso rápido e intuitivo.

■ **Navegar en un entorno confiable**. Cualquier anomalía en uno de los dos durante el llamado “customer journey” implicará el abandono del proceso y/o no elección para futuras ocasiones.

Conseguir el reto de cumplir esas dos condiciones parece que lo están consiguiendo tres sistemas de pago

que, de manera precisa, no son realmente innovadoras, al menos dos de ellas: pagos con tarjeta, transferencias y bizum. Son las tres opciones más usadas en el mercado español, lo que puede indicar que los usuarios valoran más los procesos conocidos, sencillos y fluidos. Una transacción que se completa de manera ágil, en los mínimos pasos, da una mayor sensación de seguridad y de consistencia de la plataforma de pago.

El informe de PWC, [“Payments 2025 and beyond”](#), apunta que en 2030 los pagos electrónicos se habrán triplicado a nivel global, llegando a superar los tres billones de transacciones. Esta predicción se basa en el supuesto de la priorización del uso de dispositivos digitales en detrimento del dinero físico, y en el crecimiento imparable del comercio electrónico a costa del convencional como consecuencia del conti-

nua rediseño de las infraestructuras de pago. Y, en un horizonte temporal cercano, la implantación de las monedas digitales emitidas por los bancos centrales podrá revolucionar de nuevo el esquema de pagos a nivel mundial modificando la forma en la que se mueve el dinero.

Ello requerirá de un esfuerzo común para armonizar la intervención de entidades financieras, organismos reguladores, procesadores de pago, tecnológicas y ciudadanos en un nuevo ecosistema donde el dinero físico y las tarjetas seguirán teniendo un papel importante, por residual y resiliente, y los pagos alternativos convergerán hacia un conjunto de muy pocas soluciones digitales que compartirán las exigencias de universalidad, seguridad, cumplimiento normativo, privacidad, usabilidad y confianza. ■

MÁS INFO +

» [Identidad soberana](#)

» [CBDC](#)

» [Payments 2025 and beyond](#)