



**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

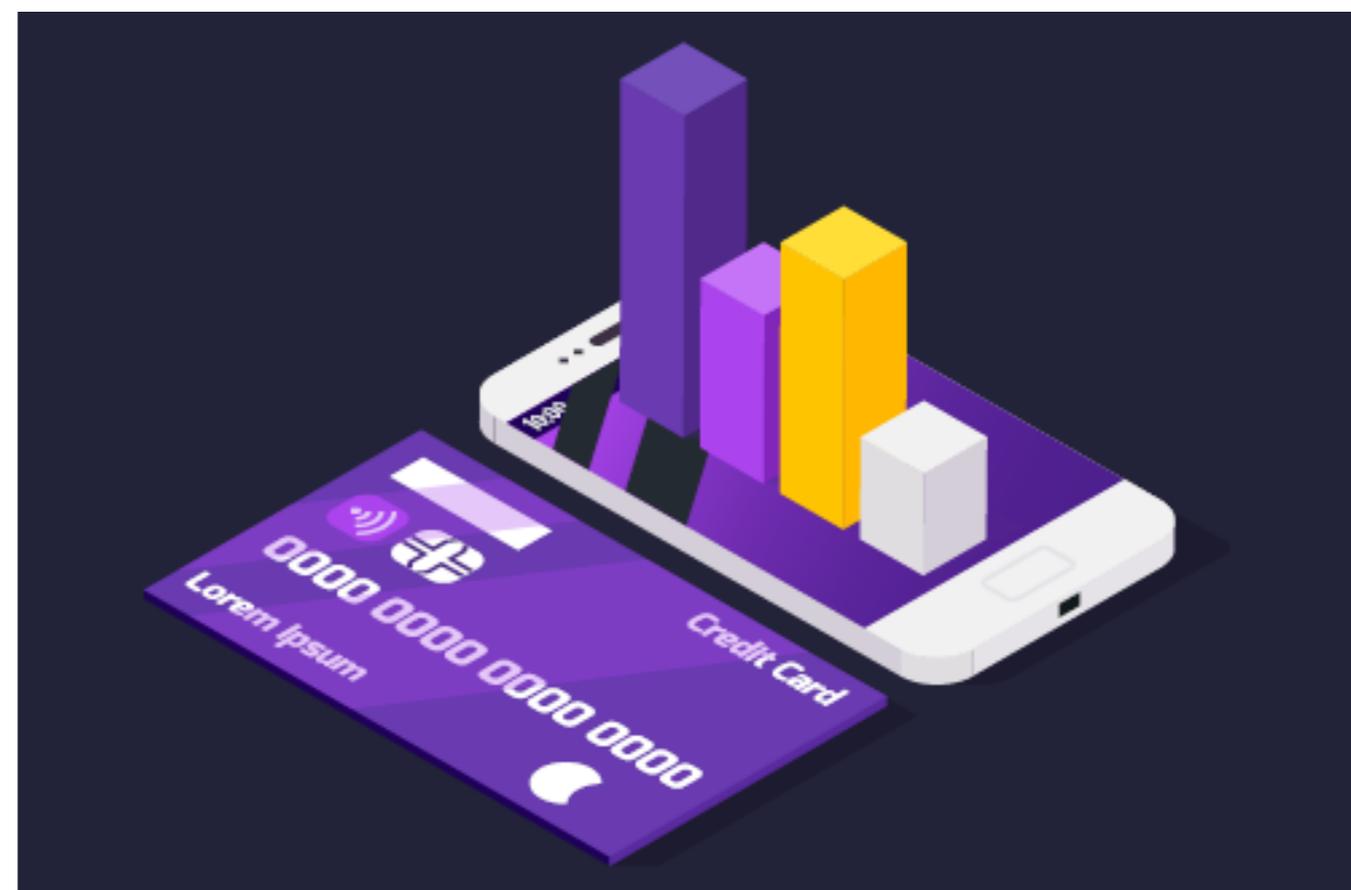
# MEDIOS DE PAGO Y EL EQUILIBRIO ENTRE SOSTENIBILIDAD E INCLUSIÓN

Con frecuencia, hablamos de [tendencias en la industria de pagos](#) cuando en realidad lo que hacemos es trasladar las últimas transformaciones e innovaciones tecnológicas a las soluciones que creemos serán más aceptadas o reclamadas por una gran mayoría de los ciudadanos. En muchos casos, esas traslaciones son la respuesta inmediata a la adopción que hace una parte importante de la población de determinadas aplicaciones para resolver un problema coyuntural, cuyo alcance puede superar las modas o usos de un segmento concreto. Recordemos el efecto que tuvo la pandemia en España sobre, por ejemplo, la necesidad de hacer transacciones de pago en pequeños comercios, de manera que las compras en efectivo se vieron transformadas en pagos A2A mediante Bizum.

Esta aplicación (junto a PayPal, Verse o WhatsApp -en pruebas-), que estaba en crecimiento como

modelo de pago P2P realizado desde dispositivos móviles, fue el revulsivo que necesitaba la industria para acelerar la regulación e implantación de las transferencias inmediatas en las mismas condiciones que las estándares, pero con ejecución en tiempo real (24x7) y dentro de todo el espacio económico europeo. Al mismo tiempo, la funcionalidad de hacer pagos directos en comer-

cio físico, al margen del esquema tradicional de tarjetas, ha impulsado otros movimientos hacia el comercio electrónico y hacia el modelo “[Request to pay](#)” (hace años denominado por la Banca como transferencia inversa, en la que el beneficiario o destinatario del dinero era quien iniciaba la operación reclamando al pagador u ordenante la cantidad que hubieran pactado; esa solu-



ción fue abandonada por los bancos debido a la complejidad operativa y ahora vuelve a tomar protagonismo, aunque con otro nombre y en otras circunstancias normativas).

En este mundo cada vez más digitalizado y dependiente de las continuas y rápidas transformaciones ligadas a la inteligencia artificial generativa y a la posibilidad de analizar infinidad de datos, siguen poniéndose de relieve los retos más significativos por abordar en el marco de las economías domésticas y, en concreto, con relación a la inclusión financiera, la sostenibilidad y la coexistencia con otros sistemas tradicionales, como el efectivo, en un panorama hiper regulado y en constante cambio. En estas líneas vamos a tratar de dibujar el escenario que podremos encontrar en los próximos años en estas áreas.

Aunque los pagos digitales avanzan de manera imparable a nivel

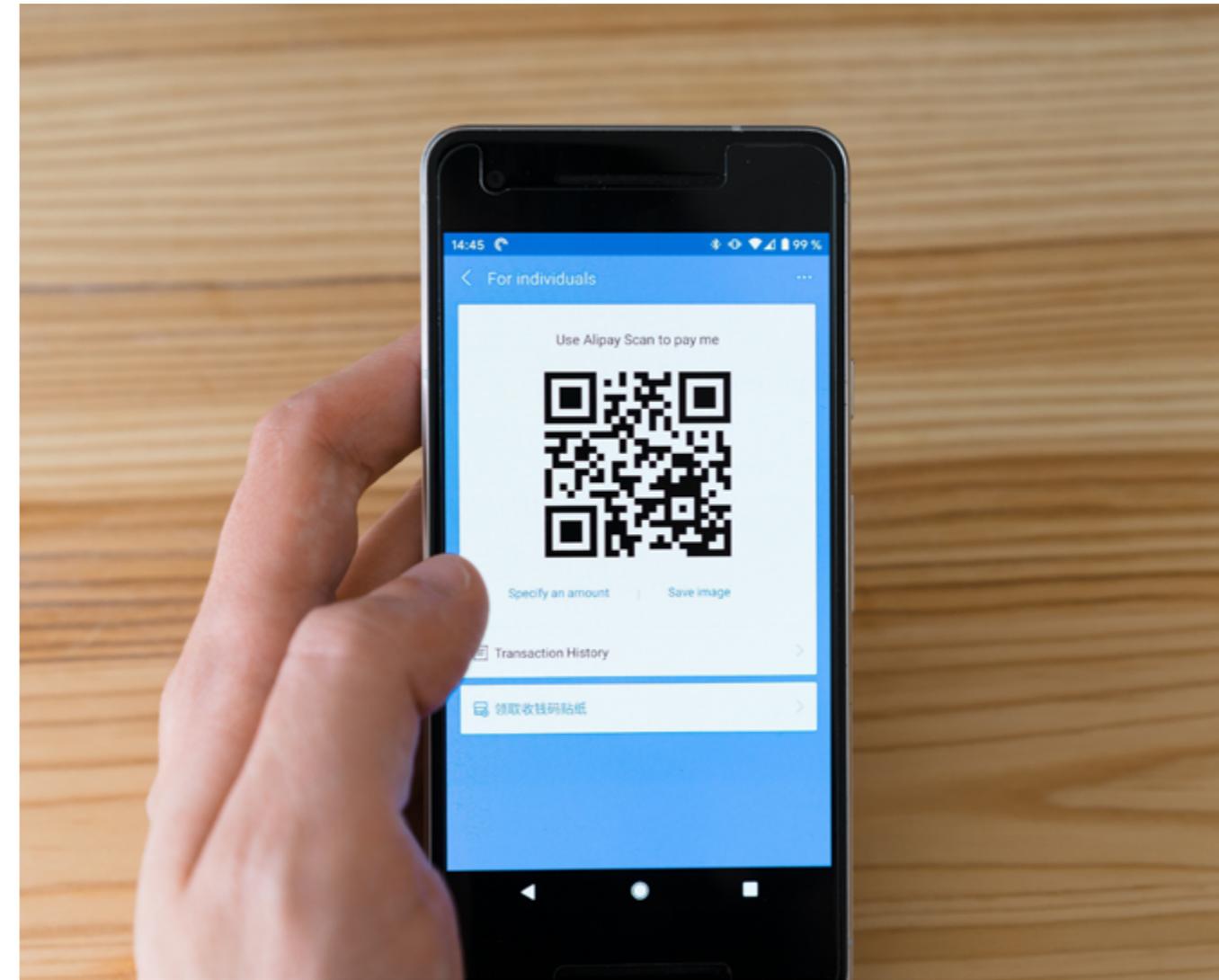
mundial, representando una transformación significativa en la forma en que las personas y empresas de cualquier país realizan sus operaciones de pago, los volúmenes de transacciones dejan, a nivel global, a más de 1.700 millones de personas fuera de este ecosistema. La plena inclusión financiera, que podría duplicar el número de transacciones, es una meta ambiciosa que aún debe afrontar barreras estructurales, como el acceso limitado a la tecnología, la falta de alfabetización digital y financiera y las reducidas condiciones económicas en los segmentos más vulnerables.

Aun así, la evolución es imparable debido a las innovaciones más destacadas entre las que están las billeteras digitales y las múltiples aplicaciones de pago móvil (incluidas las soluciones de pago mediante QR). Se prevé que en cinco años estas tecnologías se

convertirán en los métodos preferidos por los consumidores para sus transacciones cotidianas. Plataformas como Apple Pay, Google Wallet o WhatsApp están liderando la adopción gracias a su comodidad, seguridad y capacidad para integrarse en cualquier dispositivo, moviéndose con rapidez en línea de lo que están haciendo otras aplicaciones (súper apps) como son Alipay y WeChat.

No solo las grandes tecnológicas son las responsables de liderar la implantación de la tecnología en cualquier área geográfica. Un caso emblemático es Pix en Brasil, un sistema de pagos inmediatos lanzado por el Banco Central de Brasil que permite transferencias rápidas, gratuitas y accesibles desde cualquier dispositivo móvil. Pix ha logrado integrar a millones de personas en el sistema financiero formal,

**LA INTERVENCIÓN DE NUEVOS ACTORES, COMO LAS BIGTECH, LAS FINTECH Y LOS PROVEEDORES DE SERVICIOS NO BANCARIOS, ESTÁ SIENDO CLAVE EN UNA INDUSTRIA EN CONSTANTE EVOLUCIÓN**



reduciendo el uso de efectivo en un 40% entre 2020 y 2023.

Pix también ha sabido superar el desafío de llegar a casi toda la población en un país donde la geografía y los condicionantes culturales jugaban en contra, favoreciendo la inclusión financiera, uno de los mayores retos en regiones como América Latina, África y el Sudeste Asiático. Según el Global Findex del Banco Mundial, en 2021 aproximadamente el 24% de los adultos en estas regiones aún no contaba con acceso a servicios financieros básicos, como cuentas bancarias. La digitalización de los pagos ha ofrecido una oportunidad única para abordar este problema. No obstante, persisten barreras estructurales, como las indicadas más arriba, a las que hay que añadir los retos de seguridad y privacidad. A medida que los pagos digitales proliferan, aumentan los riesgos de ciberseguridad,

requiriendo mayores inversiones en tecnologías de identificación y autenticación, de protección de datos y prevención del fraude.

La intervención de nuevos actores, como las BigTech, las Fintech y los proveedores de servicios no bancarios, está siendo clave en una industria en constante evolución. En Europa, los organismos reguladores están acelerando las normas a las que se ha de ajustar el ecosistema de pagos europeos para que todos los intervinientes puedan ofrecer y adaptar soluciones rápidas, transparentes y de menor coste para el usuario. En otros países, como México y Perú, también se está trabajando desde el punto de vista normativo para ampliar el acceso a servicios de pago, facilitando transacciones digitales incluso para personas no bancarizadas (es el caso también de República Dominicana). Además, los esfuerzos normativos,

como la regulación de los modelos Open Banking y Embedded Finance en Europa y América Latina, están fomentando un ecosistema más competitivo e interoperable, permitiendo a los usuarios gestionar sus finanzas desde plataformas centralizadas y acceder a servicios personalizados (financieros, paraфинancieros y no financieros).

Por otro lado, a medida que las preocupaciones ambientales ganan protagonismo, la sostenibilidad se perfila como un factor decisivo en la evolución de los sistemas de pago. Los pagos digitales, aunque más eficientes en términos opera-

tivos, tienen un impacto ambiental no despreciable. La huella de carbono asociada a los servidores que procesan transacciones digitales y los residuos generados por la producción de tarjetas físicas y de los dispositivos de lectura son desafíos que la industria debe abordar cuanto antes, máxime en el mercado de criptoactivos cuya minería de datos consume más giga watts/hora que el conjunto de algunos países.

Para poder asociar los conceptos “digital” y “sostenible”, algunas empresas ya están implementando soluciones más ecológicas. Visa, por ejemplo, lanzó tarjetas biode-

**A MEDIDA QUE LAS PREOCUPACIONES AMBIENTALES GANAN PROTAGONISMO, LA SOSTENIBILIDAD SE PERFILA COMO UN FACTOR DECISIVO EN LA EVOLUCIÓN DE LOS SISTEMAS DE PAGO**



gradables en 2022, mientras que MasterCard está explorando el uso de materiales reciclados. Recientemente, Bankinter ha lanzado tarjetas que compaginan débito y crédito en el mismo plástico para obviar tener que usar dos. Adicionalmente, varios bancos están alimentando sus centros de datos con energías renovables, reduciendo significativamente el impacto ambiental. En este contexto, los consumidores comienzan a exigir más transparencia sobre ese impacto ambiental de sus transacciones, ante lo cual las empresas han decidido enviar informes de la huella de carbono producida en su actividad principal. Hecho corroborado por una encuesta de Minsait Payments en la que se pone de manifiesto que el 45% de los usuarios consideraría cambiar de proveedor de servicios financieros si esto implica una mejora en términos de sostenibilidad.

Una de las debilidades que se le ha achacado al dinero en efectivo es, precisamente, el de la sostenibilidad al ser un soporte físico en cuya producción está implicado el consumo de recursos naturales (agua, algodón, lino, cáñamo...), plásticos sintéticos, filamentos

metálicos, tintas especiales (magnéticas, fluorescentes, metálicas, resistentes...) y técnicas de impresión combinada (offset, calcografía, serigrafía, tipografía) para garantizar la durabilidad, seguridad y resistencia a la falsificación. No obstante, el efectivo sigue siendo el medio de pago preferido para transacciones pequeñas en muchas regiones, aunque su relevancia disminuye gradualmente conforme las nuevas generaciones se incorporan a la realización de transacciones comerciales. En países como Brasil, Chile y España, el uso de tarjetas y billeteras digitales ya supera al efectivo en puntos de venta físicos. Sin embargo, en entornos rurales o entre segmentos de bajos ingresos, el efectivo sigue siendo crucial debido a su universalidad, anonimato y ausencia de barreras tecnológicas. Y, en contextos de incertidumbre económica, este medio ofrece a las familias una herramienta de control presupuestario tangible y, en algunos casos, los billetes de alto valor nominal de otras monedas son usados como activo refugio en algunos países con elevadas presiones inflacionistas o deficiencias políticas monetarias.

En este contexto, a pesar de las tendencias hacia la digitalización, el efectivo sigue siendo una herramienta fundamental para garantizar la inclusión financiera universal. La coexistencia de sistemas digitales y tradicionales será esencial para asegurar que ningún segmento de la población quede excluido. No obstante, hayamos convivido con este medio de pago desde hace casi tres milenios y, a pesar de su demostrada utilidad, [quizá sea el momento de pensar en cómo innovarlo](#) para que siga conjugando los mismos atributos y propiedades al tiempo que se subsanan sus puntos negativos (sostenibilidad, falsificación, sustracción).

[Los próximos cinco años marcarán una evolución significativa en los medios de pago](#), con un equilibrio entre innovación, inclusión y sostenibilidad. La adopción de tecnologías verdes, el fortaleci-

miento de la educación financiera y la promoción de soluciones interoperables serán esenciales para alcanzar los objetivos de empresas, proveedores de servicios de pago, gobiernos y reguladores en estas materias, debiendo trabajar en conjunto para garantizar un ecosistema inclusivo, sostenible y seguro. ■

MÁS INFO +

» [Evolución en los medios de pago](#)

» [Modelo Request to pay](#)

