

JOSÉ MANUEL NAVARRO
Experto en marketing

Su 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 nacionales e internacionales. 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 Estrategia y Marca. Es autor de “El Principito y la Gestión Empresarial” y “The Marketing, stupid”.

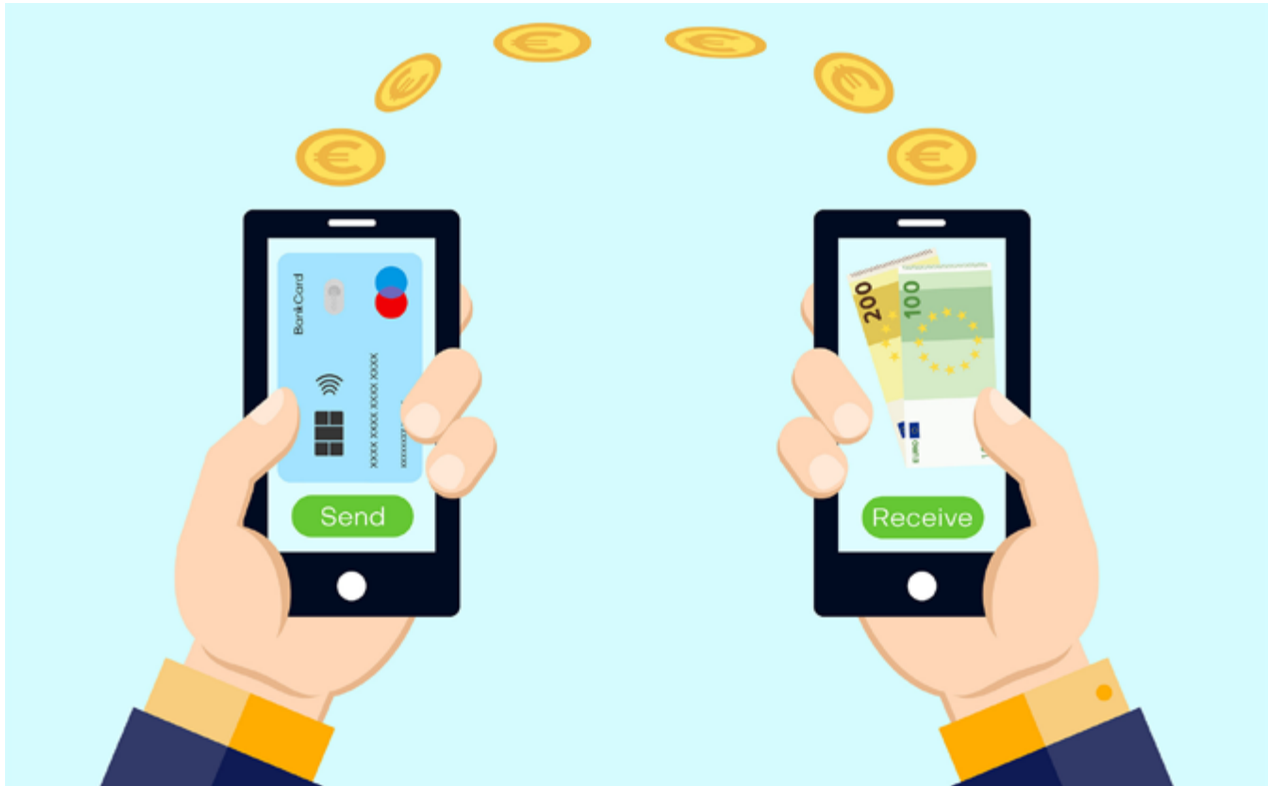
COMPARTIR EN REDES SOCIALES

LA FÓRMULA DEL DINERO ELECTRÓNICO: CONFIANZA, SIMPLICIDAD, INMEDIATEZ Y SEGURIDAD

Las entidades de dinero electrónico que están liderando el sector son las que han conseguido convertir el pago en una experiencia invisible, instantánea y basada en la confianza; su objetivo no está en ampliar el margen de explotación ni en generar un mayor número de API, sino en eliminar la fricción, los intermediarios y la complejidad para el usuario. Bizum y Wero, por ejemplo, han demostrado que la cuenta bancaria, el móvil y una identidad verificable pueden bastar para sustituir buena parte de la complejidad tradicional de los pagos.

El sector de las entidades de dinero electrónico, en el que SEFIDE EDE ejerce su actividad con liderazgo, atraviesa una transición profunda. El valor reside esencialmente en emitir dinero electrónico o procesar transacciones digitales, pero sobre todo en orquestar pagos instantáneos, prevenir fraude en tiempo real y ofrecer servicios financieros integrados en la vida financiera del cliente.

Los informes más recientes coinciden en tres tendencias: los pagos instantáneos (que cada día ganan escala), las carteras digitales multidivisa y los pagos cuenta a cuenta (A2A) que desplazan con intensidad a otros instrumentos tradicionales; por otro lado, hay que añadir que la inteligencia artificial se está convirtiendo en la capa de decisión durante la experiencia de pago. Entre aquellos informes, Boston Consulting Group señala que, a junio de 2026, 137 países ofrecían servicios de pago instantáneo 24/7, mientras



que Capgemini, en su último informe World Payments Report, constata el avance de las carteras digitales y los pagos A2A frente a medios convencionales.

En este escenario, ¿qué están haciendo bien las entidades que lideran el mercado?

1 Ponen el foco en la eliminación de procesos engorrosos, más que en la supresión de comisiones. Su primer acierto es reducir el número de decisiones que debe tomar el usuario manteniendo la eficacia y la seguridad en la ejecución de un pago; por ejemplo, obviando el uso de tarjeta física, eliminado tener que recordar credenciales complejas o tener que aceptar redirecciones sucesivas o esperar una confirmación incierta. Bizum ilustra este principio con el que 32,5 millones de usuarios en España y Andorra envían dinero desde su aplicación o desde una app bancaria usando solo el número de móvil del beneficiario.

2 Construyen sobre una infraestructura bancaria existente sin necesidad de recrear todo el sistema financiero. Se apoyan en activos que ya generan confianza como cuentas corrientes o de pago, identidad verificada por la entidad, autenticación reforzada del cliente y canales de pago supervisados. En el caso de las entidades de dinero electrónico, su modelo combina su licencia para emitir y procesar dinero electrónico con el acceso directo al servicio de pagos instantáneos, al esquena de open banking y a soluciones de autenticación biométrica para ofrecer rapidez sin renunciar a la trazabilidad exigible por la regulación.

3 Amplían el caso de uso de las transacciones de persona a persona, como Bizum que comenzó como solución de transferencias entre particulares, pero ya ha dado el siguiente salto al pago directo en comercio presencial. En septiembre de 2026, más de 1,6 millones de negocios españoles estaban en disposición de aceptar pagos Bizum, equivalentes aproximadamente al 75% de los terminales bancarios del país, y cerca de 20 millones de usuarios podrían utilizarlo en tienda física. Wero, por su parte, está ejecutando la misma secuencia: primero pagos entre personas, después en comercio electrónico y, posteriormente, en el punto de venta físico. La iniciativa de pagos europea prevé el despliegue en una red más amplía de puntos de venta durante 2026 y 2027, además de implementar servicios añadidos como programas de fidelización y gestión de pagos recurrentes. La conclusión estratégica desvelada es que el sistema P2P (o A2A) es una puerta de entrada de bajo coste y alta frecuencia; mientras que el comercio físico y online son donde se construye la rentabilidad sostenible.

4 Interoperan con agilidad transacciones transfronterizas para evitar el riesgo de crear islas de pago nacionales que repliquen la fragmentación que tradicionalmente se ha pretendido. Por eso, el acuerdo entre EPI y EuroPA —que agrupa sistemas como Bizum, Bancomat, MB WAY y Vipps MobilePay— es relevante ya que juntos cubren aproximadamente 130 millones de usuarios en 13 países. La interoperabilidad más que ser un objetivo técnico, es una condición de competitividad frente a las carteras y medios de pago globales y una vía para que el usuario pueda pagar en otro país con la misma sencillez que en el suyo.

¿HACIA DÓNDE VA EL MERCADO?

A primeros de año, en esta tribuna, abordamos el papel de la IA Agén-



tica en las entidades financieras que ya no conciben la IA como un chatbot de atención al cliente, sino como un gran transformador del mercado de pagos. Por su parte, el informe de McKinsey "The 2026 Global Payments Report - Operational excellence in an invisible world" describe el desplazamiento que se está produciendo del valor de servicio aportado hacia la "capa de control" ejecutable mediante credenciales verificables de máquinas, gestión del consentimiento, enrutamiento dinámico y aplicación automatizada de políticas de seguridad. En la práctica, esto apunta hacia los pagos orquestados por agentes de IA en los que un asistente autorizado podría comparar opciones, seleccionar el canal más eficiente, ejecutar un pago dentro de límites predefinidos y documentar la operación. McKinsey distingue entre la automatización basada en reglas deterministas y los modelos "agénticos", en los que el agente elige parámetros materiales (contraparte, importe, momento o canal) dentro de límites autorizados por el usuario.

La EBA también ha publicado el informe "Supercharging Embedded Finance with Agentic AI", centrado en identificar casos de uso de IA agéntica en finanzas embebidas. La dirección hacia la que apunta es loable: menos pantallas, más instrucciones y políticas claras; menos intervención manual y más supervisión algorítmica. Es decir, un modelo confiable en el que el agente siga unos parámetros de conducta que repliquen los del usuario que lo ha autorizado, sin opción a la toma de decisiones erráticas o arriesgadas.

EL USUARIO Y LOS COMERCIOS ¿QUÉ EXPECTATIVAS TIENEN?

Capgemini, en el informe citado antes, recoge que las expectativas más destacadas de consumidores y comercios en 2026 son la velocidad transaccional, la seguridad, un checkout sin fricción, la personalización y la protección eficaz frente al fraude. La consultora subraya que el onboarding lento, las infraestructuras poco fiables, las operaciones rápidas pero con sensación de riesgo y las defensas insuficientes erosionan la confianza, especialmente entre pymes. Ese es el equilibrio que debe resolver el sector ya que el usuario no quiere procesos de seguridad visibles, sino que ofrezcan menos fricción y más protección implícita. La autenticación debe ser continua, contextual y silenciosa, no una sucesión de códigos y redirecciones.

En el caso de los pagos instantáneos, se ha observado un incremento del riesgo operativo, tal como lo recoge el informe conjunto realizado por la EBA y el BCE sobre fraude en pagos de 2025. En él se analizan las tendencias en fraude en el mercado de pagos, incluidas las transacciones de dinero electrónico, y se advierte de la aparición de mayores tasas de fraude en pagos instantáneos propiciado por el mayor peso de la ingeniería social dedicada a suplantar la identidad de los usuarios. Los datos recogidos por PwC a partir de aquel informe muestran la presión transaccional en el sentido de que, mientras el importe total de las transferencias instantáneas SCT Inst creció un 74%, el valor del fraude aumentó un 59%; mientras que el volumen de éste se incrementó un 175% frente a un 98% de crecimiento en el volumen de transacciones. La lectura operativa de esta situación es que la detección del posible fraude debe ocurrir antes de que se realice la operación, no después de que produzca la liquidación.

Frente a ello, la mejor opción parece estar en los pagos invisibles que incorporan un control explícito con una arquitectura que combine cinco elementos:

Componente	Función	Beneficios para el usuario
Pagos A2A	Mover fondos directamente entre cuentas mediante canal SEPA Inst.	Inmediatez y menor dependencia de redes de tarjetas.
Identidad portable	Verifica a la persona una vez y reutiliza la confianza entre entidades de cualquier país.	Menos registros y menos fricción.
IA prevención de riesgo en tiempo real	Evalúa dispositivo, comportamiento, beneficiario, geolocalización y patrones.	Bloqueo preventivo sin molestar al cliente.
Consentimiento granular	Define límites, beneficiarios, finalidades y duración de las autorizaciones.	El usuario conserva el control.
Orquestación inteligente	Selecciona el método más adecuado según coste, velocidad, divisa y riesgo.	Pago óptimo sin decisión compleja.



BIZUM Y WERO, ENTRE OTRAS, HAN DEMOSTRADO QUE LA CUENTA BANCARIA, EL MÓVIL Y UNA IDENTIDAD VERIFICABLE PUEDEN BASTAR PARA SUSTITUIR BUENA PARTE DE LA COMPLEJIDAD TRADICIONAL DE LOS PAGOS

El modelo a tener en cuenta, entonces, sería aquel que aportase la solución más meritoria consistente en un monedero europeo de pago invisible con las siguientes características de acuerdo con la demanda descrita por Capgemini respecto de los atributos de rapidez, seguridad, omnicanalidad y servicios de valor añadido, y a la tesis de McKinsey sobre el desplazamiento del valor hacia infraestructuras de confianza y control asegurado:

- Acceso único a través de la app bancaria, sin necesidad de instalar una aplicación adicional para cada caso de uso.
- Pago por alias universal mediante móvil, correo, identificador europeo o credencial biométrica, con portabilidad entre entidades.
- Liquidación instantánea A2A para transferencias, comercio online y punto de venta.
- Autenticación adaptativa y sin fricción en operaciones de bajo riesgo; verificación reforzada solo cuando el contexto lo justifica.
- IA supervisada con la que el sistema puede decidir en milisegundos, pero debe poder justificar la decisión ante el cliente, el comercio y el supervisor.
- Interoperabilidad europea. Compatibilidad con Bizum, Wero, MB WAY, Bancomat y otros esquemas nacionales.
- Servicios añadidos como división de gastos, pagos recurrentes, garantías de entrega, conciliación automática para pymes y crédito ligado al flujo de cobros.

¿Y LAS ENTIDADES DE DINERO ELECTRÓNICO?

Para una EDE la prioridad debería ser la construcción de una capa de confianza transaccional cuyos objetivos prácticos fuesen:

1. Integrar los pagos instantáneos como producto central, no como complemento.

2. Invertir en detección de fraude previa a la ejecución, con modelos que combinen señales conductuales, dispositivo, red y contraparte.

3. Diseñar el consentimiento inteligente, especialmente para pagos recurrentes, comercio y futuros agentes de IA.

4. Preparar la gobernanza de IA bajo DORA y el AI Act, documentando modelos, datos, controles, proveedores críticos y planes de continuidad.

5. Buscar la interoperabilidad regional, porque la escala europea será difícil de lograr mediante soluciones aisladas.

En resumen, las entidades de dinero electrónico deben poner el foco en el desarrollo complejo de la tecnología para que el proceso de pago sea extremadamente simple para el usuario, al tiempo que sea tan rápido como enviar un mensaje, tan seguro como una transferencia convencional y tan confiable como no tener que pensar en ello. ■

MÁS INFO

- Boston Consulting Group. The burden of proof
- Capgemini. World Payments Report
- McKinsey. The 2026 Global Payments Report - Operational excellence in an invisible world
- EBA. Supercharging Embedded Finance with Agentic AI