



La tecnología avanza a pasos agigantados y, hoy, con las potencialidades de los celulares inteligentes, las personas tienen el mundo en su mano. Sin embargo, en diversas situaciones, continúan existiendo barreras para la masificación de diversas aplicaciones o innovaciones. Estos impedimentos son los principales desafíos para la evolución de los medios de pago.

En este escenario, es imprescindible realizar las adaptaciones necesarias de los mismos. Es un hecho que los plásticos comenzarán a estar obsoletos. Solo cabe recordar lo sucedido con los cajeros automáticos, los que en un principio solo podían ser utilizados por quienes eran clientes de la entidad bancaria, mientras que hoy esa limitación ya no existe, es decir, todos pueden usar cualquier dispensador.

Así, Apple Pay es el comienzo. En unas

## TRIBUNA LIBRE



Carlos Quesada

DIRECTOR DE SERVICIOS  
FINANCIEROS DE INDRA EN CHILE

## Derribando barreras para la evolución de los medios de pago

décadas el plástico desaparecerá, en los casos de ATM'S es previsible que evolucionen hacia la integración con dispositivos móviles, autenticándose con el dispositivo, hasta llegar al momento en que la pantalla del móvil se use en vez de la pantalla del ATM.

Para que eso se concrete, el primer gran obstáculo, paradójicamente, es la propia tecnología, ya que no todos los países se encuentran en el mismo estándar de desarrollo en cuanto a capacidad de implantación. A ello se suma el entorno regulatorio que puedan existir en el momento y, fundamental, el usuario final.

De esta forma, la confianza que genere el uso de nuevas tecnologías de pago es clave, debido a que las personas aún dudan de la certeza y seguridad de operaciones como las transacciones vía internet. Este punto es

fundamental, pues ante la desconfianza ante las nuevas tecnologías de pago, el usuario preferirá realizar la transacción con el plástico en la mano y digitando su clave en la terminal.

Por ello, las normas que se apliquen y la regulación que se desarrolle juegan el rol de impulsores de estas nuevas herramientas. Por ejemplo, que la huella digital y/o la firma electrónica sean igualmente válidas que la firma en un contrato de papel; solo así, esas barreras pueden ser derribadas y podrán realizarse procesos sin la necesidad del papel (*paperless*).

Los clientes solo tendrán confianza en los medios de pago cuando estos sean capaces de entender sus necesidades de forma anticipada y estén con ellos en el proceso real, a un solo clic y, de esa forma, generar una experiencia de usuario de nivel diferente.