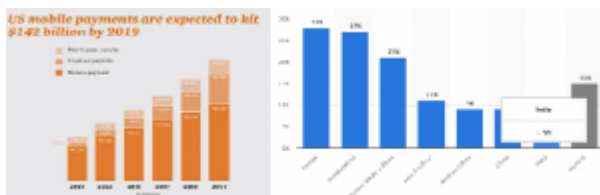


Relevancia de los pagos móviles en la industria

Tras la visión general redactada en el previo post acerca de los pagos móviles, trataremos de explicar su relevancia en el mercado o la industria, así como mencionar algunas de las más conocidas apps para realizar dichas acciones. Como punto final, me gustaría comentar brevemente uno de los mayores escándalos de esta tecnología en el mercado.

Medios de comunicación como la vanguardia, afirman un terrible incremento del uso de dispositivos móviles para el pago de compras, de hecho, en un solo año se ha dado un abrumador aumento del 40% entre la población europea. Esto no es pura estadística, es perceptible como cada vez adquirimos más productos con nuestro móvil y dejamos de lado las carteras de dinero físico. Además, se estima que el mercado de los pagos móviles llegará en 2019 a los 142 mil millones de \$ en países como EEUU, cifra que superará con creces al previsible volumen de mil millones de € en España, sorprendente, ¿verdad?

En la ilustración que se muestra en la parte inferior, se puede ver el incremento del volumen de pago por móvil realizados a nivel mundial en tan solo 9 meses, estando Europa en cabeza, tal y como apuntaba en el párrafo previo, así como las estimaciones del año que viene en EEUU. [1]



Otros países como China también están dejando de lado las tarjetas de crédito y ya realizan pagos mediante códigos QR en cantidad de establecimientos como supermercados, gasolineras, taxis, etc. A diferencia de otros países, en China únicamente compiten dos servicios dedicadas a estos propósitos: Alipay y WeChat Pay. La primera de ellas es gratuita para todos aquellos usuarios menos recurrentes, sin embargo, cuando su uso se incrementa, se incorporan pequeñas comisiones crecientes, pero siempre por debajo del 1,2% que tiene PayPal. [2]

Dicho esto, es perceptible como los diferentes dispositivos móviles disponibles en el mercado están cambiando tanto los negocios como nuestro día a día, no solo en el ámbito de la comunicación sino en el ámbito financiero. Por ese motivo, es el gran empresario capaz de crear páginas web en donde los clientes puedan realizar compras utilizando sus respectivos dispositivos móviles el principal favorecido de todo ello.

En el ecosistema del pago por móvil se incluyen los siguientes stakeholders: consumidores, proveedores de servicios financieros, proveedores de servicios de pago, proveedores de servicio y contenidos, proveedores de servicios web, desarrolladores de aplicaciones, fabricantes de dispositivos, etc. Asimismo,

estas partes interesadas pueden adoptar multitud de formas: instituciones financieras, redes de tarjetas de débito / crédito, organizaciones de compensación / liquidación, procesadores de pago de terceros, operadores de MNO / inalámbricos, teléfonos, fabricantes de chips, clientes y comerciantes.

Estos son algunos de los ejemplos de las propuestas de valor para los stakeholders que se mencionaban en el párrafo anterior:

- Operadores móviles: Los pagos móviles sin contacto son un medio que añaden valor a sus ofertas, lo que les permite aumentar sus ingresos promedio por usuario gracias a otros servicios como por ejemplo tarifas de transacción o alquiler de espacio en el teléfono. En otras palabras, cuanto realizamos transacciones, los diferentes operadores móviles tales como Vodafone, Orange, Movistar, etc, obtienen ciertos beneficios.
- Bancos: El pago móvil sin contacto reduce tanto el uso del manejo de dinero en efectivo, como los costos de emisión de tarjetas. Además, da la oportunidad de brindar servicios bancarios sin la necesidad de tener que asistir presencialmente a un banco. Sin embargo, el sector bancario es uno de los más perjudicados por servicios como los que Bizum ofrece, el intercambio de dinero sin requerir de una entidad financiera.
- Comerciantes: El pago por móvil ha acelerado el tiempo empleado en las transacciones, así como la generación de un mayor número de transacciones en micropagos. Además, ayudan a identificar al cliente potencial y la lealtad del cliente gracias al uso de cupones electrónicos almacenados en el propio teléfono móvil, por lo que este es uno de los sectores más beneficiados por el uso de esta tecnología.
- Operadores de transporte: Cada vez más operadores de transporte ofrecen tarjetas sin contacto en sus webs, manera gracias a la cual obtienen un gran beneficio. ¿Quién no ha utilizado alguna vez PayPal?
- Vendedores de entradas: Finalmente, vendedores de entradas de museos, eventos y cine que realizan sus ventas a través de páginas web, pueden enviar instantáneamente sus entradas a los clientes gracias a NFC, de manera que el tiempo de compra sea aún más veloz y menos costoso. [3]
- La seguridad es otro de los grandes perjudicados, pues el uso de dicha tecnología incentiva los riesgos, algo que no ocurría con los métodos de pago tradicionales. Por ese motivo, las principales industrias dedicadas a esta área deberán centrarse de manera exhaustiva en solventarlos.

A continuación, me gustaría tratar los tres principales competidores de esta área en los que están involucradas compañías como Samsung, Apple y Google.

Nombre de la app

Descripción de la app

Samsung Pay

Samsung Pay es sistema de pago móvil que nos permite configurar nuestra cartera sin la necesidad de llevar dinero o tarjetas físicas mediante la tecnología NFC. Pese a que Apple Pay sea la aplicación más utilizada en estos momentos, los usuarios de esta app son los más comprometidos con un promedio de 7.3 transacciones cada mes por usuario frente al 5.5 de las restantes apps.

Apple Pay

Sin duda Apple Pay es la predominante de las tres ya que representa el 77% de las transacciones frente a 17% de Samsung Pay y 6% de Google Pay. La principal razón de esta gran adopción fue gracias a ser la primera en ser comercializada, 2014. Finalmente, según estadísticas publicadas por Apple, predomina el usuario joven en su app, los cuales representan la mayor parte de los que usan esta tecnología.

Google Pay

Google Pay es la que se sitúa tercera en el ranking de aplicaciones para estos propósitos, pues alberga la menor tasa de compromiso en sus usuarios como ser la menos empleada. Sin embargo, me gustaría comentar la presencia de una capa de seguridad adicional, gracias a la cual nunca compartes tu tarjeta real y nadie te robará dicha información. [4]

Tal y como adelantaba al inicio, me gustaría comentar una noticia realmente trascendente en el mundo de las aplicaciones móviles, la oleada de fraudes sufrida por Apple Pay 3 años atrás. La prestigiosa compañía de la manzana sufrió numerosas pérdidas (más de 24.000 millones de \$) a partir de multitud de compras de altísimo valor realizadas por medio de identidades robadas. El problema reside en la sencillez de comprar en dicha app, bastaba con añadir la tarjeta de crédito o débito y listo, por esa razón algunos bancos ya obligan a sus clientes a llamar a su entidad financiera para activar la cuenta de Apple Pay, lo que demostraría que no se han utilizado datos de manera fraudulenta. [5]

En el próximo post hablaré de uno de los temas que más preocupan a la ciudadanía, los riesgos a los que nos enfrentamos al utilizar estos mecanismos.

Bibliografía

[1] “El pago móvil se triplica en Europa “
https://www.lavanguardia.com/economia_20161121_412015258908/pago-movil-triplica-europa.html (Consultado el 04/10/18).

[2] “ Como China está dejando obsoletas las tarjetas de crédito”
<https://www.xataka.com/empresas-y-economia/asi-como-china-esta-dejando-obsoletas-a-tarjetas-credito> (Consultado el 04/10/18).

[3] “Mobile Payments: Risk, Security and Assurance Issues”
<https://www.isaca.org/Groups/Professional-English/pci-compliance/GroupDocuments/MobilePaymentsWP.pdf> (Consultado el 05/10/18).

[4] “Apple Pay representa el 77% de los pagos móviles entre los usuarios de tarjetas de débito”
<https://www.hostelvending.com/noticias/noticias.php?n=9240> (Consultado el 06/10/18).

[5] “Apple sufre una oleada de fraudes en su sistema de pago por móviles”
https://elpais.com/economia/2015/03/06/actualidad/1425635567_610620.html
(Consultado el 07/10/18)