



RECUADRO III.1:

Casos destacados de diversificación de servicios de pagos digitales

A nivel mundial, los pagos a través de Esquemas de tarjetas han ampliado considerablemente su oferta de servicios de pago digitales. Producto de la proliferación de cuentas y emisores no bancarios (i.e. dinero electrónico o cuentas de prepago); el mejoramiento de la tecnología sin contacto, que permite pagar con tarjetas sin necesidad de deslizar o insertarlas en los dispositivos POS, entre los cuales se encuentran tarjetas equipadas con tecnología *Near Field Communication* (NFC); o la desmaterialización de las tarjetas, que permite registrarlas en billeteras digitales como Apple Pay o Google Pay, los pagos con este medio son cada vez más masivos, rápidos y eficientes. Esto se ha potenciado con la expansión de las redes de adquirencia, que permiten llegar a diversos clientes del sistema (comercios y tarjetahabientes). Hoy es difícil de concebir una economía con un ecosistema de pagos moderno sin una amplia disponibilidad de alternativas para realizar pagos con tarjetas.

Adicionalmente, a las innovaciones de pago con tarjetas, se han sumado durante los últimos años avances tecnológicos que facilitan los pagos cuenta a cuenta (A2A, por su sigla en inglés), en particular a comercios. Como se ha descrito en este Informe, estas innovaciones están permitiendo, de manera cada vez más extendida, que los consumidores accedan a sus cuentas a través de sitios web o aplicaciones para teléfonos inteligentes, donde pueden generar y leer códigos (i.e. *Quick Response* - QR, códigos de barras) o claves, o bien registrar la información de cuentas de destino vinculadas a alias de manera más sencilla. Sin embargo, una limitación para el desarrollo de este tipo de servicios en muchos casos es su disponibilidad acotada a una fracción de proveedores de cuentas del mercado, en Esquemas de Pagos fragmentados o cerrados, restringiendo su potencial.

Por su parte, en los modelos de pago cerrados se identifican algunos casos de amplia utilización en sus mercados de referencia. Ejemplos destacados se desarrollan en China, con WeChat de Tencent y Alipay de Alibaba. Ambos son proveedores de servicios de pago de amplia adopción nacional que a través de una cuenta, otorgan acceso a una billetera virtual que permite pagar con códigos QR en transporte público, pagar facturas y realizar compras presenciales y en línea a una amplia red de comercios. La facilidad y versatilidad de estos productos ha llevado a que tengan un gran nivel de adopción por parte de los consumidores y comercios. A través de estas cuentas se han generado otros servicios financieros como créditos e inversiones, ampliando aún más su nivel de uso¹⁴.

A nivel internacional existen otros casos de servicios de pagos a comercios, a través de una mayor interoperabilidad de redes proveedoras de cuentas. Los cuentahabientes pueden utilizar QR para pagos directos a comercios en Esquemas de Pagos compatibles con diversos emisores de cuenta, integrando sistemas de proxys a las redes de adquirencia. Este último caso ocurre con los Esquemas de Pago de Australia (NPP), Brasil (Pix), Tailandia (PromptPay), Singapur (PayNow) e India (UPI), entre otros países. En esas jurisdicciones también se utilizan proxys para recibir pagos.

¹⁴/ Esto es debido a que coinciden con ser Bigtechs, lo que amplifica su posibilidad de evaluar a clientes con sus datos, actividades y efectos en red (Gambacorta, 2020; Doerr et al, 2023).



El caso de Pix representa un Esquema gobernado por el Banco Central de Brasil y posee tantos QRs como proxys para iniciar pagos (alias o teléfono). En este caso, los comercios adhieren al Esquema Pix mediante sus cuentas en instituciones financieras, lo que permite que cuentahabientes puedan contar a costo cero con ese medio de pago A2A para una venta cualquiera. La TEF es realizada directamente a la cuenta del comercio, y la entidad que provee el servicio de pago debe pagar un valor menor al Banco Central de Brasil (aproximadamente USD 0,002 por 10 transacciones) para mantener el sistema; y los comercios pagan cerca de 0,22% como *merchant discount* (Duarte et al, 2022). De esta forma, los clientes que poseen una cuenta adherida al esquema de Pix pagan en forma interoperable, toda vez que no importa el proveedor de cuenta, pues existe una alta probabilidad que participe en Pix^{15/}.

En cuanto a aplicaciones de pago con alcance masivo en EE.UU. destacan CashApp y Venmo. Estas aplicaciones permiten a los usuarios crear billeteras digitales recargables, integradas en aplicaciones que operan como redes sociales. Así, se permiten pagos P2P y P2B con proxy o QR, mientras el receptor tenga la aplicación instalada. Los comercios se pueden afiliar digitalmente a estos Esquemas y las personas pueden pagar A2A con QR. También existen otras aplicaciones para TEF mediante billeteras digitales tales como Wise, Revolut, Payoneer, Zelle y otras que varían en interfaz, experiencia de usuario y funcionalidades.

En Chile para pagar con TEF es necesario ingresar los datos del destinatario manualmente (al menos la primera vez), aspecto que reduce la calidad en la experiencia de usuario. Dejando de lado los Esquemas cerrados que permiten pagos A2A fluidamente con QR^{16/} o proxys^{17/}, no hay una afiliación masiva a un Esquema de TEF mediante un adquirente o un proveedor de cuenta que participe en este Esquema, o bien un sistema que brinde un proxy o QR interoperable. Ahora bien, los iniciadores de pago que afilian comercios para permitir TEF interoperables son un tipo de intermediario pero, actualmente, no es un servicio masificado; y los QR existentes funcionan en circuitos cerrados y no son interoperables. En este sentido más práctico, el impulso de soluciones para fortalecer la interoperabilidad de pagos en TEF a comercios en Chile son desafíos público-privados prevalentes.

Con todo, no es solo un asunto de experiencia de usuario lo que enriquece el pago A2A, sino que la tecnología también facilitan la participación de los comercios en el Esquema. Una vez establecidos los componentes de un Esquema (Figura III.1), las aplicaciones de proveedores de cuenta y de los adquirentes -mediante iniciativas comerciales- pueden mejorar la experiencia de los usuarios y comercios a la hora de pagar sus transacciones. En general, estas iniciativas apuntan a la digitalización y a la fluidez de los pagos, con más alternativas disponibles para comercios y mayores incentivos de uso para titulares de cuentas de pago.

^{15/} Obligatorio para instituciones con más de 500.000 cuentas, entidades más pequeñas no están obligadas a participar.

^{16/} Por ejemplo Mach de BCI, Chek de Banco Ripley, Mercado Pago.

^{17/} Por ejemplo, PagoRut de BancoEstado, Paga2 de Scotia y Banco de Chile o pagos al contacto telefónico de Mach de BCI o Tenpo.