Los pagos del futuro pasan por el móvil y por ser invisibles (como los de Amazon Go), según un directivo del banco con mayor número de cajeros en España

Marta Garijo 17 Feb 2019 09:21h.

Joan Morla, consejero delegado de CaixaBank Payments. Payment Innovation Hub

- **Los pagos del futuro pasarán por la innovación en pagos móviles e invisibles, explica Joan Morlà, Consejero Delegado de CaixaBank Payments en una entrevista con *Business Insider.***
- **En 10 años, la cuantía de los pagos que se realizan con tarjetas han aumentado más de un 51%, según los datos de Banco de España.**
- **Los pagos invisibles como los que se usan en Amazon Go llegarán de forma "inminente" a España, según explica el directivo.**
- **Payment Innovation Hub, la alianza de Caixabank Payments com Samsung, Visa, Global Payments y Arval, ya ha puesto en marcha una prueba piloto para pagar con la cara en una cafetería Rodilla en la sede de Barcelona Tech.**

Cada vez se usa menos el efectivo y más las tarjetas. Esta es la tendencia actual, pero la tecnología lo llevará un paso más allá: hacer la compra sin tener pasar el plástico o levantarte de un restaurante sin tener que pedir la cuenta se convertirán en algo habitual.

Así en un futuro, no tan lejano, los pagos pasarán por el móvil u otros *gadgets*, además en entornos cerrados como supermercados o cafeterías se combinarán con lo que se conoce como pagos invisibles.

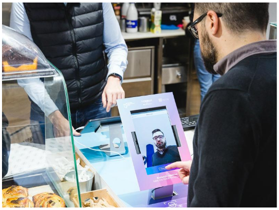
Esta es una de las conclusiones de **Joan Morlà, director general de Caixabank Payments,** en una entrevista con *Business Insider* con motivo del primer aniversario del Payment Hub Innovation, una iniciativa de la entidad con Samsung, Visa, Arval y Global Payments para innovar dentro del terreno de los medios de pago.

En España, el crecimiento del uso de tarjeta ha sido exponencial en los últimos años. **La cuantía de los pagos con tarjeta ha aumentado algo más de un 51% en 10 años,** según los datos de Banco de España recogidos entre los años 2007 y 2017, los últimos disponibles.

Paralelamente a este aumento del dinero de plástico está creciendo el uso del pago sin contacto, el *standard* acordado en Europa y Estados Unidos.

> *Leer más: En esta pequeña cafetería de un centro tecnológico de Barcelona ya se puede pagar con la cara*

"La continua penetración de los medios de pago frente al *cash,* tanto en los comerciantes como en los consumidores, se está dando porque es mucho más rápido que el dinero efectivo", apunta Morlà, que añade que en el caso del consumidor con el pago sin contacto se ofrece una mejor experiencia que la que tenía hasta hace poco teniendo que introducir la tarjeta dentro de un datáfono y tecleando el PIN. **"Hay una tendencia de fondo consolidada hacia pagos *contactless*"**, dice el directivo.


Payment Innovation Hub

Y si antes era el pago con tarjeta frente al efectivo, cada vez más se utilizan otro tipo de dispositivos como teléfonos móviles, pero también relojes o pulseras. **"Si el año pasado estábamos en el 0,5%, este año hemos cerrado ya en el 4%"**, cifra Morlà al hablar de cómo han crecido este tipo de pagos en Caixabank en la entrevista con *Business Insider.*

En la actualidad, la **variedad de *wallets* tanto de los propios bancos como de los gigantes tecnológicos** permite que la tarjeta de débito o crédito sea algo más que un plástico físico y pueda estar ubicada en varios dispositivos móviles.

Morlà señala que estos dispositivos móviles tienen capacidad de ofrecer una experiencia "más rica" con el consumidor porque **permiten una solución en el momento en el que la necesita**, por ejemplo, si no tiene límite de crédito suficiente para hacer una compra se puede solicitar su ampliación en el momento.

Además, señala que utilizar un *smartphone* puede permitir a las entidades ofrecer una información mucho más completa, por ejemplo, con ofertas que pueden encajar al usuario.

"Todo esto es lo que está trayendo un flujo de operaciones que está dejando el plástico de toda la vida y está utilizando el móvil", apunta. **Ahora estamos al 4%, señala el directivo, que añade que esto se va a acelerar, de tal manera que en tres o cuatro años, se podrían mover en torno a un 20% o 25%**, como mínimo, de las operaciones se harán con dispositivos tipo móvil tanto *smartphones*, como pulseras o relojes.

El futuro será pagar sin usar la tarjeta de crédito

Además del aumento del pago con móvil, la otra pata de la evolución de los pagos es la conocida como "pagos invisibles".

"Veremos todo tipo de variedades de pagos invisibles, que al final lo que buscan es que todas estas experiencias sean absolutamente sin fricciones. Para que tu te preocupes de elegir lo que quieres comprar y que **a la hora de pagarlo no tengas que hacer cola, no tengas que sacar un plástico. Incluso en muchos casos ni tengas que acercar el móvil a un aparato**".

A pesar de que este tipo de innovaciones parezca algo lejano o de otros países, como es el caso de Amazon Go, Morlà considera que lo vamos a ver “muy pronto” en España. “Es un tema bastante inmediato”, señala.

Payment Innovation Hub

En el caso del Innovation Payment Hub ya han puesto en marcha una prueba piloto con Rodilla para que todos los trabajadores de las empresas que se alojan el Pier01, la sede de Barcelona Tech, puedan pagar con su cara mediante una aplicación que reconoce los patrones biométricos del cliente.

Otro de las innovaciones dentro de los **pagos invisibles** que presentaron en el primer aniversario del Innovation Payment Hub fue una solución para pagar sin pasar por caja, una innovación que recuerda a Amazon Go, y que se engloba bajo la denominación genérica de *Grab and Go,* que se traduciría literalmente algo así como Cógelo y Vete.

Esta solución inteligente de *check out* automático permite la identificación del cliente y de los productos que desea comprar a través de la tecnología RFDI. El usuario puede salir de la tienda sin tener que pararse, ni hacer cola porque en la propia salida unos arcos leerían las etiquetas de los productos elegidos y se identificaría al usuario.

Además, tienen **iniciativas del tipo *Scan and Go***, que se traduciría de manera literal como *Escanea y Vete*, que se centra en **innovaciones destinadas a que los comercios eliminen las cajas de pago.** En el prototipo que han desarrollado se coge un producto, se pasa su etiqueta RFDI por el móvil donde está instalada la *app* correspondiente y ya estaría pagado.

Esta opción serviría para comercios como tiendas de vinos o de electrodomésticos. Para que nadie se vaya sin pagar, en la salida se instalarían unos terminales donde se puede comprobar que se hayan escaneado correctamente los productos o incluso, los trabajadores del comercio podrían ser los que escanearan los productos elegidos.

Estos procesos se podrán poner en marcha en entornos cerrados, apunta Morlà. Así para pagar en un supermercado X será diferente lo que tengas que hacer para hacerlo en un supermercado Y, aunque en ambos casos puedas pagar con tu móvil, explica. "Si eres cliente habitual en este supermercado podrás hacer un *upgrade* a la experiencia que te ofrece, digamos cerrada para ese supermercado, pero que tendrá algunas ventajas concretas para los clientes", añade.

Todavía queda recorrido para reducir el efectivo

A pesar del aumento del uso de la tarjeta, la utilización del efectivo es todavía muy importante. "Aquí en entorno al 26% del consumo de las familias se realiza con tarjeta. Estamos hablando de que, por ejemplo, en Francia o Inglaterra están prácticamente 20 puntos por encima. Por no hablar de dos de los nórdicos", señala Morlà.

"No estamos en el vagón de cola en Europa, pero estamos en un vagón de segunda clase y tenemos una oportunidad clarísima de meternos vagón de primera clase donde están los nórdicos o Francia o Inglaterra", apunta en la entrevista con Business Insider.