

# Servipag: pago de cuentas vía Internet ya representa el 87% del total de estas transacciones

**De acuerdo a la empresa,** por cada 7 transacciones de este tipo en plataformas digitales, se realiza una en forma presencial. Esta tendencia en los pagos de los usuarios en Chile supera a la del año pasado cuando la relación era de 6 a 1, y se aleja de la proporción de 1 a 1 del 2016.

PAULINA ORTEGA

Con el aumento de la presencia digital en los comercios, las transacciones digitales ya han superado en más siete veces las transacciones presenciales en el periodo comprendido entre julio y septiembre, según reveló el reporte de Servipag que busca observar el comportamiento de pago de los chilenos. Esta tendencia supera a la del año pasado, cuando la relación era de 6 a 1, y se aleja de la proporción de 1 a 1 del 2016.

Según explica Servipag, durante este periodo sólo el 13% de las personas en Chile pagaron sus cuentas de forma presencial y mientras que el 87% restante las pagó a través de internet. Este es su punto más alto, el que se mantiene desde el segundo trimestre del presente año.

Respecto a esta tendencia, la gerenta comercial de Servipag, Antonia Sáenz, explicó que esta trayectoria en las transacciones digitales no es algo nuevo. La preferencia sostenida por los canales digitales viene desde hace tiempo y se profundizó con la emergencia sanitaria que las potenció por la pérdida de la presencialidad. En el 2020, el pago digital saltó de un 67,3% en el primer trimestre, a casi un 80%, un límite del que no volvió a bajar.

Del total de las personas que pagaron de forma remota, más de la mitad se situó en la Región Metropolitana, específicamente un 61,1%. En menor proporción, Valparaíso tuvo una participación de 9,9% y con un 6,4% de la Región del Biobío.

En otra línea, el análisis de la compañía reflejó que durante este periodo el rubro que tuvo un mejor desempeño, con un incremento en el número de pagos por internet fueron las autopistas con un alza de 17% comparando las cifras con el tercer cuarto del 2022. Esto, según explican, se relaciona principalmente con la apertura de nuevas autopistas y servicios asociados.

Más atrás se encuentra el pago de servi-

cios básicos que sumó un 10% más en relación al mismo periodo del año anterior. Según un reporte de la misma empresa de julio de este mismo año, estas, específicamente de luz y agua, eran las que más pagas en almacenes de barrio. En ese entonces alcanzaban el 47,85% del total a nivel nacional de cuentas canceladas presencialmente.

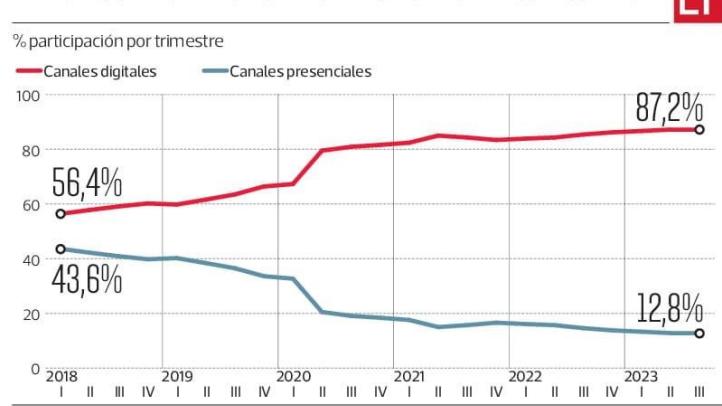
Desde la compañía precisaron que del total de usuarios que utilizaron internet para el pago de cuentas, la mayoría lo hizo a través del computador, congregando al 55% de los usuarios. El 45% restante lo hizo desde un celular. Según dice el análisis, esta diferencia en la proporción entre los dispositivos ha ido disminuyendo sostenidamente desde el 2020. En ese entonces, apenas un 31% de los usuarios pagaban a través de un celular, y quienes lo hacían por computador correspondían al 69%.

Finalmente, en los registros de Servipag se observa que, en cuanto a los segmentos etarios, el grupo de los usuarios mayores de 34 años congregó 66% del total de la participación de transacciones digitales, rompiendo una tendencia bajista que se mantuvo por los últimos dos años.

En torno a las transacciones y pago de cuentas, específicamente Servipag, señala que ha estado llevando a cabo un proceso evolutivo que apunta a entregar una atención óptima a sus clientes, con pagos más sencillos, lo que terminó con la actualización de su imagen de marca.

Al respecto Sáenz señala que "nuestra propuesta es seguir desarrollando soluciones a través de nuestros diversos canales de servicio. En este sentido, pese a la elevada demanda por las transacciones digitales, nuestro canal presencial mantiene su relevancia, dada su cobertura en todo el país y su amplia oferta de servicios". Entre otros servicios, el pago de tarjeta bip! y servicios bancarizados, siguen teniendo amplia participación presencial. ☉

PARTICIPACIÓN DE CANALES DIGITALES Y PRESENCIALES EN PAGO DE CUENTAS



FUENTE: Servipag

LT  
LA TERCERA

