

TENDENCIA:

Billeteras digitales: Crece uso en pagos presenciales y online

Para 2030, el 36% de las transacciones en *ecommerce* y el 24% en puntos de venta se realizarán a través de estos instrumentos en Chile.

CRISTIÁN MÉNDEZ

El uso de las billeteras digitales va en fuerte ascenso y la tendencia no parece detenerse en el corto plazo: el Global Payment Report 2025 proyecta que para 2030 en Chile, el 36% de los pagos en *ecommerce* y el 24% en puntos de venta se realizarán a través de estas herramientas. A nivel regional, el 29% de las compras *online* seguirán esa misma vía.

Una billetera digital es una aplicación que permite almacenar y gestionar tarjetas bancarias en dispositivos móviles para pagar sin usar efectivo ni plásticos, lo que para Milton Inostroza, director de la Escuela de Ingeniería Comercial de la Universidad de Talca, responde a la búsqueda de "una mayor eficiencia transaccional, mejores estándares de seguridad y una experiencia de usuario más integrada y conveniente".

Esta es una de las razones por las que una de las mayores alzas se produjera entre julio de 2023 y agosto de 2024, cuando las transacciones con *ewallets* crecieron más de 2.000% en Chile, coincidiendo con la llegada de Apple Pay, y el auge de opciones tecnológicas que permiten pagos rápidos y sin contacto.

Según Guillermo González, gerente de la División Comercial de Transbank, que opera como facilitador tecnológico de estas operaciones, las billeteras digitales aceptadas por su red de pagos ya son 13: "nueve a nivel de *ecommerce*, a través de QR, y cuatro en formato presencial con tecnología NFC o *contactless*".

El ejecutivo recuerda que en 2018 "fuimos pioneros en esta industria, lanzando nuestra billetera Onepay e integrando rápidamente la opción de Apple Pay en toda nuestra red presencial, mientras que hoy seguimos con esta continua búsqueda para



Ofrecen una experiencia simple, fluida y segura.

mantener el crecimiento de nuestra red de billeteras digitales y, con ello, llegar a cada vez más personas y negocios".

González explica que uno de los atractivos de las billeteras digitales es la simpleza de uso, que permite una experiencia "con menor fricción, fluida y segura en un par de clics", y en constante innovación.

Además, "vemos que la preferencia por el efectivo disminuye cada vez más", dice, en línea con el hecho de que un 66% de los chilenos ya paga con tarjeta, según el Informe de Sistemas de Pago (ISIP) de 2024 del Banco Central.