

【 PAGAR SIN BILLETE NI MONEDA 】

Cómo los pagos digitales están cambiando al comercio

Ante la modernización y la creciente variedad de opciones de pago digitales, cada vez son menos los chilenos que llevan efectivo en los bolsillos. El avance de la tecnología y la comodidad que ofrecen los pagos digitales están transformando los hábitos de consumo en Chile. **Por: Sofía Cruces P.**

El mundo ha enfrentado constantes transformaciones, muchas de ellas derivan de los avances tecnológicos que se desarrollan, y que han revolucionado muchos aspectos de nuestras vidas, como la decisión en los métodos de pago a la hora de obtener el producto o servicio que requieren.

De todas maneras, es preciso recordar que el contexto global de hace unos años, la pandemia del COVID-19, impactó el panorama nacional. En dicho periodo hubo una alta emisión de billetes y monedas en nuestro país producto de los programas de apoyo del gobierno y los retiros de las AFP, que tuvieron un componente importante en efectivo. Esto generó un exceso de liquidez en los hogares post pandemia que llevó a un mayor uso del efectivo como medio de pago, lo que fue más evidente hasta los últimos meses del 2023.

Según lo recabado por el Banco Central en su informe "Estudio de comportamiento de pagos" de 2024, el método de pago más usado por los chilenos es la tarjeta de débito. En segundo lugar está situado el efectivo, que pese a haber tenido un declive en las preferencias, se mantiene todavía como el segundo medio de pago que más se usa en el país, seguido en forma distante por las restantes formas de pago (transferencia, tarjeta de crédito, prepago, billetera electrónica, criptomonedas, entre otros).

Por otro lado, de acuerdo a otras cifras del Banco Central emitidas en su informe "Evolución de los Medios de Pago en Chile y su Incidencia en el Comportamiento de los Componentes de M1", en comparación con economías de

países desarrollados, Chile aún presenta un bajo uso de las tarjetas de débito, crédito y transferencias de fondos. Sin embargo, si se compara con otras economías latinoamericanas, se ubica en la parte alta de la distribución, destacando el uso de las tarjetas de débito que se intensificó con la aparición de la "CuentaRut".

Según la Primera Encuesta Nacional de uso y preferencias de medios de pago en comercios y servicios lanzada durante agosto de 2025 por la Cámara Nacional del Comercio y Chile Pay, el 88% de los consumidores prefieren pagar por medios electrónicos y un 84,4% señala que aceptar pagos electrónicos mejora la eficiencia contable y financiera de los negocios.

El hecho de que existan multiplicidad de formas de pago digitales da cuenta de la respuesta que se hizo frente a las necesidades del entorno y los negocios, startups y empresas de diversos tamaños han tenido que adaptarse a su clientela y sus preferencias.

"La digitalización del dinero es un hecho en la actualidad. Tal y como se busca vender mediante distintos canales, resulta del todo relevante ofrecer opciones de pago digitales dentro del flujo. El tener esas opciones inclina la balanza positivamente en concretar más y mejores ventas", sostiene Eduardo Díaz, fundador y CEO de TryLuca.

Sobre cómo tiende a reaccionar la clientela cuando se tienen más opciones de pago, Sebastián Martínez, cofundador de Wankün establece: "Para muchos clientes, contar con pagos digitales ya no es un 'plus', sino una expectativa básica".

Esto se condice con lo observado por Sebastián Martínez, cofundador de Wankün entre los impactos que ha traído para los negocios que han implementado formas de pago digitales. "Al eliminar la barrera del pago por transferencia, los clientes tienden a comprar formatos más grandes, agregar productos complementarios o suscribirse, lo que aumenta el valor de cada transacción. Además, hemos reducido significativamente la tasa de abandono de compra,

"La digitalización del dinero es un hecho en la actualidad. Tal y como se busca vender mediante distintos canales, resulta del todo relevante ofrecer opciones de pago digitales dentro del flujo. El tener esas opciones inclina la balanza positivamente en concretar más y mejores ventas".

EDUARDO DÍAZ, FUNDADOR Y CEO DE TRYLUCA.

especialmente en nuestro canal propio", afirma.

Eduardo Díaz, CEO de TryLuca identifica además otra cosa, el factor de la confianza que da la tecnología para efectuar transacciones y que sería la razón por la que cada vez más personas deciden dejar de pagar con efectivo en startups o empresas pequeñas. "En general el cliente en Chile ve con muy buenos ojos tener opciones de pago digital. Principalmente si dichas opciones son de confianza –conocidas– y entregan una experiencia de usuario simple y sin demasiados pasos para concretar el pago".

