

OPINIÓN

De transacciones a relaciones: el impacto de los pagos recurrentes



ANDRÉS TOCORNAL,
 gerente de
 Desarrollo de
 Productos de
 Transbank

"Hoy, la experiencia de pago es parte del valor del negocio"

Recordemos por un momento nuestra experiencia de pago como usuarios, no muchos años atrás: billetes de mano en mano, monedas en los bolsillos y largas filas para pagar servicios básicos. Hoy, en cambio, predominan las notificaciones digitales, los carritos de compra *online*, y transacciones y transferencias que ocurren en fracciones de segundo. Y es que la industria de medios de pago transformó la forma en que compramos, abriendo un mundo donde pagar dejó de ser un acto físico para convertirse en un gesto invisible, rápido, seguro e integrado al mundo digital actual.

En esa línea, el ecosistema de medios de pago ha seguido evolucionando en los últimos años, con modalidades como los pagos recurrentes, posicionándose como una nueva tendencia; ya no se trata solo de pagar lo mismo cada mes (como una suscripción digital), sino que existen opciones mucho más flexibles y convenientes. Por ejemplo, cuando registras los datos de tu tarjeta en

una aplicación de transporte por única vez, y pagas el servicio, estás utilizando un sistema de pago bajo demanda. O incluso cuando tu gimnasio te permite cambiar fácilmente de un plan mensual a uno trimestral sin tener que ingresar nuevamente tus datos bancarios. Hablamos de modelos que se adaptan a las necesidades de un nuevo consumidor.

Esta modalidad emerge como un elemento transformador que redefine silenciosamente la relación entre comercios y personas, representando un cambio fundamental en la experiencia del cliente digital en tres dimensiones: convierte encuentros transaccionales en relaciones continuas; libera al consumidor de decisiones repetitivas, y mejora la percepción de valor recibido.

Así lo hemos evidenciado en Transbank: los comercios con alta implementación de pagos recurrentes desarrollan relaciones más profundas con sus clientes, logrando mayor personalización y lealtad. Esta invisibilidad del proceso representa la máxima expe-

riencia de una experiencia perfeccionada; una sencillez aparente que oculta una compleja orquestación tecnológica construida sobre cimientos sólidos de seguridad y confianza, con sistemas avanzados de verificación y mecanismos efectivos de gestión. Tecnologías como estas posicionan a Chile como una economía avanzada en materia de pagos digitales, superando a países europeos como Suiza, Alemania y Francia en esta materia (según cifras del Banco Central).

Conveniencia, predictibilidad y automatización, tres atributos que convergen en un ecosistema en constante evolución, y donde los pagos recurrentes emergen como un elemento que redefinió la relación entre comercios y consumidores. Esta tendencia supera la simple innovación tecnológica para representar ahora un cambio fundamental en la experiencia del cliente digital. Porque, hoy, la experiencia de pago es parte del valor del negocio... y puede ser ese diferenciador que convierta la intención en acción.