



## Innovación de los pagos en tiempos de pandemia

El fortalecimiento del eCommerce durante 2020 es incuestionable. Detrás de un crecimiento espectacular de cerca del 40% a nivel nacional está el aterrizaje de miles de usuarios empujados por las restricciones impuestas por la pandemia. Este hito para el mercado online no implica sin embargo, que el comercio físico pierda relevancia dado que sigue suponiendo el 75% de la facturación del sector retail en España, según el último informe Los retos del Retail en 2021 (Esadecreapolis).

TEXTO: **NECOMPLUS**

En los últimos 18 meses se ha avanzado en la consolidación de la omnicanalidad como hábito de consumo permeabilizando las barreras entre lo físico y lo virtual. El impás pandémico ha suscitado planes estratégicos como *Horizonte 2022* de Inditex, que proyectó la experiencia individualizada de relación con la moda reduciendo las colas en caja e incorporando puntos de self-checkout.

### TPV ANDROID: EL "SMARTPHONE" DE LOS PAGOS

Por lo que se refiere a la transformación de la experiencia de pago en este nuevo entorno, los modelos de TPV Android ofrecen el gran potencial para

impulsar la conversión en el punto de venta físico, permitiendo el acceso a apps de valor para el cliente, así como ofreciendo versatilidad al comercio que desea personalizar el flujo del pago, todo en un mismo dispositivo con arquitectura abierta.

Dentro de las grandes ventajas que aporta Android, se incluye el MDM (Mobile Device Management), el sistema que permite gestionar la red de dispositivos de entidades o grandes retailers en un clic. Geolocalizar y administrar las actualizaciones del parque TPVs, facilitar la descarga de aplicaciones autorizadas o auditar el estado de los componentes de los terminales para un mantenimiento preventivo es factible y sencillo de realizar en remoto. Eso sí, un despliegue de

Android requiere rapidez y eficiencia tanto a las entidades financieras como a los retailers que lo quieran materializar. "La solución Android de Necomplus tiene un enfoque global, aportando el hardware junto con el despliegue y el mantenimiento, así como la capacidad de implementar nuestro servicio de pago garantizando el éxito del proyecto" comenta **Juan Vicente Cantó**, Presidente de Necomplus.

### CONTACTLESS COMO HÁBITO DE PAGO

La pandemia ha generado durante 2020 un repunte del crecimiento del parque de TPVs entre otros en España, Portugal y Colombia. Destaca también el uso del contactless, una tecnología muy extendida gracias a la inversión que realizaron las entidades bancarias

para la modernización de sus parques en la década pasada. Años después, esa tecnología ha servido como barrera de contención a los contagios, lo que explica que **casi el 90% de las transacciones en persona a nivel mundial tuvieron lugar en comercios con tecnología habilitada para el pago contactless**, según el *informe New Payments Index* (Mastercard). La subida hasta 50€ del límite sin autenticación convenida por emisores y marcas en la zona Euro, se traduce también en una masiva adopción de los pagos sin contacto registrados en España que han repuntado hasta el 78,4%, según el último informe Minsait. Han sido clave igualmente la campaña de prescripción de pagos digitales, las nuevas soluciones de pago por link, o el uso de mPOS para aceptar pagos alternativos al efectivo, incluso en los entornos no penetrados tradicionalmente como los mercados de abastos.

### SOLUCIONES INNOVADORAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

La digitalización de los pagos para ganar agilidad, flexibilidad y optimización es más que nunca un mantra para los bancos y las entidades financieras que afrontan la competencia de nuevos players con modelos de negocio más eficientes que priman desarrollos con menos requerimientos (plazos cortos y poco riesgo de ejecución). Asimismo, estos actores tratan de **acelerar el retorno de la inversión aprovechando las ventajas del modelo de PaaS** que permite una rápida configuración de las nuevas funcionalidades.

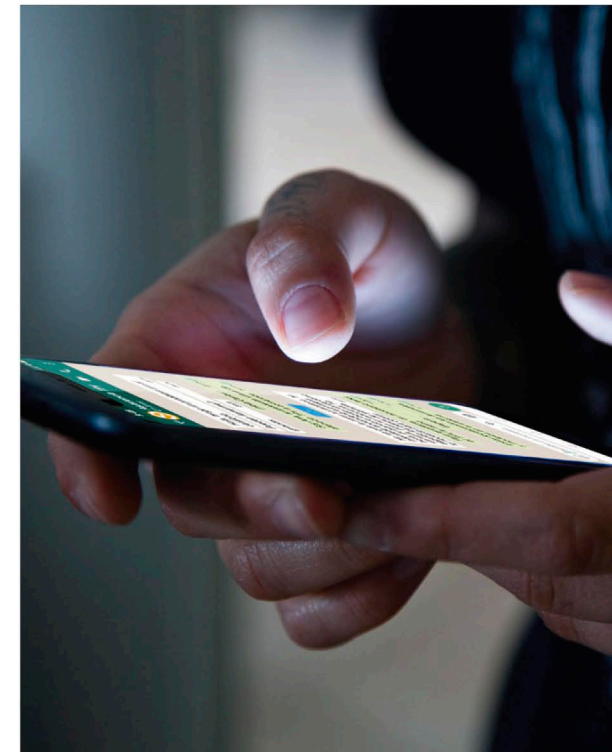
"En Necomplus llevamos cerca de 30 años aportando soluciones innovadoras a nuestros clientes, ayudándoles en la digitalización de los procesos, recientemente optimizando los costes de atención gracias a un asistente virtual" afirma **Lorenzo Campos**, CEO de Necomplus. Las soluciones innovadoras en las entidades financieras se desarrollan con ayuda de partners para asegurar la eficiencia. Por ejemplo, la implantación de un chatbot reduce en un 80% el coste de llamadas, requiriendo equipos experimentados para la integración con los canales de comunicación más habituales de un comercio (WhatsApp, Telegram o Facebook).

### CLAVES PARA RETOMAR EL LIDERAZGO

Los bancos y las instituciones financieras deben impulsar la innovación

para mantener su liderazgo en el negocio de los pagos y competir con los nuevos actores que no arrastran pesadas infraestructuras ni están sometidos a los mismos requerimientos de cumplimiento normativo. Seguir siendo relevantes pasa definitivamente por la externalización

de los desarrollos tecnológicos y de las operaciones, lo que les permitirá aligerar sus infraestructuras. Empezar el camino de la transformación digital les premia para mantener una posición de liderazgo renovado y competir con los nuevos players.



"La solución Android de Necomplus tiene un enfoque global, aportando el hardware junto con el despliegue y el mantenimiento, así como la capacidad de implementar nuestro servicio de pago garantizando el éxito del proyecto" comenta Juan Vicente Cantó, Presidente de Necomplus.