

# PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA: EL POTENCIAL PARA UNA DISRUPCIÓN MASIVA

El panorama actual, el marco general y la potencial disrupción que podrían causar los pagos en tiempo real en toda América Latina

*Un whitepaper elaborado por  
ACI Worldwide®  
y Americas Market Intelligence*

Diciembre 2018



Americas  
Market  
Intelligence







# PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA: EL POTENCIAL PARA UNA DISRUPCIÓN MASIVA

El panorama actual, el marco general  
y la potencial disrupción que podrían causar  
los pagos en tiempo real en toda América Latina

*Un whitepaper elaborado por ACI Worldwide®  
y Americas Market Intelligence*

Diciembre 2018



# ÍNDICE

ACERCA DE ACI .....	2
ACERCA DE AMI .....	3
RESUMEN EJECUTIVO .....	4
DEFINICIONES .....	5
¿Qué son los pagos en tiempo real? .....	5
INTRODUCCIÓN .....	6
Objetivos del <i>whitepaper</i> .....	7
Metodología .....	7
Contenido del <i>whitepaper</i> .....	7
¿POR QUÉ SE DEBERÍAN IMPLEMENTAR LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA? .....	8
Inclusión financiera .....	8
Pagos en tiempo real desde la perspectiva del comerciante .....	9
Impacto de los pagos en tiempo real en los procesos B2B .....	10
Oportunidad en operaciones transfronterizas .....	10
El fraude sigue siendo un reto importante .....	11
ESTADO ACTUAL DE LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA .....	12
Panorama regulatorio e iniciativas centradas en el país .....	12
Pagos en tiempo real, país por país .....	13
Obstáculos para la adopción de los pagos en tiempo real en América Latina .....	16
IMPACTO EN EL MERCADO: IMPLICACIONES PARA OTROS PARTICIPANTES .....	17
Adquirientes de tarjetas y redes de tarjetas .....	17
Proveedores de servicios de pago (PSP) y empresas <i>fintech</i> .....	18
COMENTARIOS FINALES Y PRÓXIMOS PASOS A SEGUIR .....	18

## ACERCA DE ACI<sup>®</sup>

ACI Worldwide<sup>®</sup> —la compañía de Universal Payments<sup>®</sup> o UP<sup>®</sup>— habilita los pagos electrónicos a más de 5.100 organizaciones en todo el mundo. Más de 1.000 de las más grandes instituciones financieras e intermediarios —así como miles de comercios internacionales— confían en ACI<sup>®</sup> para ejecutar 14 billones de dólares en pagos y transacciones de valores todos los días. Asimismo, un gran número de organizaciones utiliza nuestros servicios electrónicos de presentación y pago de facturas. A través de nuestra gama completa de soluciones de *software* proporcionadas en las instalaciones del cliente o a través de la nube privada de ACI<sup>®</sup>, ofrecemos capacidades de pagos inmediatos y en tiempo real, además de hacer posible la experiencia de canales únicos en pagos más completa de la industria.

Descubra más sobre las maneras en que nuestras soluciones de pago pueden ayudarle a incrementar sus ventas, reducir el fraude y mejorar el tiempo de operación en [www.aciworldwide.com/geo/latin-america](http://www.aciworldwide.com/geo/latin-america).



**Leonardo Amortegui**  
Senior Solutions Consultant  
[Leonardo.Amortegui@aciworldwide.com](mailto:Leonardo.Amortegui@aciworldwide.com)



**Marco Bravo**  
Vicepresidente, Latinoamérica  
[Marco.Bravo@aciworldwide.com](mailto:Marco.Bravo@aciworldwide.com)



## ACERCA DE AMI

Americas Market Intelligence (AMI) es la empresa líder de inteligencia de mercado para América Latina. Brinda poderosos conocimientos profundos impulsados por estudios de inteligencia de mercado y de la competencia, todo con el fin de ayudar a las empresas a ser exitosas en la región. Su conocimiento y experiencia en la industria abarca pagos, servicios de salud, logística, recursos/infraestructura, seguros y consumo/ventas minoristas, entre muchos sectores más. Los reportes investigativos personalizados de AMI ofrecen claridad basada en datos y una clara dirección estratégica fundamentada en fuentes expertas.

La práctica de pagos de la empresa se centra en ayudar a instituciones financieras, comerciantes y otros a navegar el singular panorama de pagos de América Latina y a competir en un entorno de rápida digitalización. Los consultores de AMI son líderes de opinión reconocidos en verticales que incluyen comercio electrónico, pagos móviles, billeteras digitales, banca electrónica, pagos sin contacto y otras tecnologías de pagos digitales.

# RESUMEN EJECUTIVO

Pese a los intentos que han realizado los competidores del sector *fintech* (tecnofinanciero) en años recientes con el objeto de causar una disrupción, la estructura general de pagos sigue siendo prácticamente la misma en América Latina. Los esquemas tradicionales de tarjetas de crédito —las cuales han estado presentes en América Latina durante décadas— son sumamente rentables para emisores, adquirientes, pequeños comercios y redes de tarjetas. De igual forma, a los comercios pequeños les cuesta mucho trabajo aceptar pagos con tarjeta debido a sus altos costos operativos, las cuales incluyen contracargos y tasas de descuento de comerciantes. Casi la mitad de la región sigue sin estar bancarizada y los pagos electrónicos representan sólo un pequeño porcentaje del consumo privado.

Por lo tanto, para que realmente se democratizen los pagos en la región, habría que producirse un cambio desde dentro. Los bancos centrales y reguladores de América Latina se han percatado de esta situación y están presionando para que se concreten reformas que aumenten la competencia y posibiliten modelos comerciales alternativos. Los pagos en tiempo real —una tecnología que se define como transferencias electrónicas instantáneas entre cuentas bancarias que están disponibles las 24 horas al día, los 7 días de la semana— son una de estas alternativas.

A nivel global, los pagos en tiempo real están transformando los servicios financieros mediante la ampliación del acceso a los pagos electrónicos, la canibalización de las transacciones en efectivo, la habilitación del comercio electrónico y el impulso del gasto transfronterizo. Los pagos en tiempo real actualmente están en diferentes etapas de madurez en América Latina, pero tienen el potencial de causar una verdadera disrupción en los sistemas

tradicionales que promueven volúmenes masivos y persistentes de gasto en efectivo, inhabilitan a millones de consumidores en lo que respecta a servicios financieros, limitan la capacidad del gobierno para aumentar los impuestos y obstaculizan el crecimiento económico en general.

Los pagos en tiempo real representan tanto oportunidades como amenazas para los distintos actores que forman parte del ecosistema de pagos. Por su parte, los bancos corren el peligro de perder parte de los ingresos por intercambio que reciben a través de los pagos con tarjeta, pero al mismo tiempo tienen la posibilidad de obtener ingresos exponenciales provenientes de una oferta más amplia de pagos electrónicos. Al aceptar pagos en tiempo real, los comerciantes pueden bajar sus costos operativos, recibir pagos con mayor rapidez y venderle a una gama más amplia de clientes. Si se posicionan correctamente como socios en lugar de adversarios de los bancos, las nuevas empresas *fintech* contarían con una gran flexibilidad para ofrecer pagos en tiempo real y experiencias de usuario innovadoras. Por último, los consumidores serían los más beneficiados, ya que lograrían tener un mayor control de sus recursos, con menos fricción y mayor visibilidad, y todo esto a un menor costo.

Las nuevas infraestructuras de pagos en tiempo real son una de las fuerzas más disruptivas que existen hoy en día en la industria de pagos a nivel global. El presente *whitepaper* es un llamado a la acción para que todos los actores involucrados en este ecosistema adopten esta tecnología y avancen hacia la interoperabilidad. Aquí se pretende demostrar lo que está en juego para cada participante, así como resaltar la oportunidad para la innovación con la que contarán los que se aventuren a dar el primer paso.





## DEFINICIONES

### ¿QUÉ SON LOS PAGOS EN TIEMPO REAL?

Los pagos en tiempo real (también llamados pagos inmediatos o pagos instantáneos) se refieren a transferencias de dinero interbancarias en las que las cuentas bancarias tanto del pagador como del beneficiario se actualizan en el mismo instante en que se inicia una transacción de pago. Los pagos en tiempo real describen la capacidad de hacer y recibir un pago a cualquier hora de cualquier día, con fondos mantenidos en una cuenta bancaria. Estos no se deben confundir con las transferencias electrónicas o bancarias normales que se realizan durante varios ciclos en el mismo día.

En los pagos en tiempo real, que también se conocen como transferencias de crédito de cuenta a cuenta, el cliente generalmente inicia un pago (“*push payment*”). La compensación se realiza en tiempo real (en dentro de 1,5 a 15 segundos) y la liquidación del pago se difiere, o bien, se hace en tiempo real. Con este tipo de pago, hay certeza en

la autorización, confirmación y compensación de las transacciones, dado que éstas se realizan sólo después de que se haya verificado la suficiencia de fondos.

Con frecuencia los pagos en tiempo real están disponibles a través de plataformas interoperables, como lo son las cámaras de compensación, o bien, a través de iniciativas de circuito cerrado. Algunos países exigen que dichos pagos cumplan con normas robustas en materia de datos, como ISO 20022, mientras que otros procesan los pagos en tiempo real sin requisitos rigurosos de datos.

En resumen, los pagos en tiempo real eliminan los retrasos y las fricciones del proceso de liquidación de fondos. Los beneficiarios reciben la confirmación de pago en cuestión de segundos y el acceso en línea (en tiempo real) a los fondos transferidos.



# INTRODUCCIÓN

La industria bancaria global está experimentando un fuerte cambio de mercado dirigido por los consumidores. Las expectativas de los clientes en términos de calidad, conveniencia, personalización y asequibilidad han alcanzado nuevos niveles gracias a la disrupción digital que se ha dado en prácticamente todos los segmentos del mercado. La banca ha sufrido una disrupción por la llegada de pagos digitales entre personas (*peer-to-peer* o P2P por sus siglas en inglés), préstamos en línea, bancos exclusivamente digitales, códigos QR, banca abierta y otras innovaciones. Y los pagos en tiempo real —los cuales están ganando terreno a un ritmo acelerado en India, Estados Unidos, Europa y América Latina— son uno de los principales factores que han contribuido a esta situación.

Según GfK, empresa líder de investigación de mercado, el número de usuarios de teléfonos inteligentes en América Latina crecerá a más de 240 millones de personas en 2019. Se calcula que el 30% de los clientes latinoamericanos bancarizados —una cifra que va en aumento— utilizan su teléfono móvil para realizar operaciones bancarias. La Federación Bancaria Brasileña (FEBRABAN) reporta que las transacciones de banca móvil superaron las transacciones por Internet por primera vez en 2016

y crecieron en un 10% de 2016 a 2017, para sumar un total de 71.100 millones de operaciones. La llegada de los bancos exclusivamente digitales, así como de los servicios de pago que ofrecen las empresas *fintech*, siguen incentivando a los latinoamericanos para que utilicen los servicios financieros móviles.

Dado que las cuentas bancarias generalmente son el primer (y, a menudo, el único) producto financiero al que los latinoamericanos tienen acceso, la adición de pagos en tiempo real al menú financiero móvil les permitiría a millones de consumidores de la región a contar con acceso a transacciones electrónicas prácticas y de bajo costo. Específicamente, dichos pagos les darían la posibilidad de hacer operaciones por Internet, tales como compras en línea, pago de facturas, recarga de teléfonos móviles, compras en comercios minoristas y transferencias personales de fondos desde una cuenta bancaria, a cualquier hora, los 365 días del año. Un cambio tal resolvería diversos inconvenientes con los que actualmente tienen que lidiar los consumidores, como la necesidad de ir regularmente al cajero automático, hacer fila para pagar cuentas, andar cargando grandes cantidades de efectivo para compras de alto valor y transferir efectivo a familiares y amigos.

En términos sencillos, los pagos en tiempo real plantean la oportunidad de disminuir el uso del efectivo, lo que beneficia a instituciones financieras, comerciantes y consumidores por igual. Además, podrían desplazar parte del uso de tarjetas de crédito y débito. Esto beneficiaría a los comerciantes, ya que las comisiones por transferencias bancarias casi siempre son más baratas que las comisiones por aceptar pagos con tarjeta (que también se conoce como tasa de descuento del comerciante o “*merchant discount rate*” [MDR]), además de que una menor entrada de dinero en efectivo reduce los costos de manejo del mismo. Además, en algunos mercados los comerciantes pueden tardar hasta 30 días en recibir el pago de las ventas realizadas con tarjeta de crédito; en cambio, con los pagos en tiempo real, reciben los fondos casi al instante.

Los pagos en tiempo real van en aumento en todo el mundo. Más de dos decenas de países ya cuentan con redes de pago en tiempo real casi totalmente desarrolladas, y otros 45 están desarrollando sus propias capacidades a un paso acelerado. En los mercados globales se observa una mezcla entre iniciativas de circuito cerrado dirigidas por el sector privado o por consorcios, tales como Venmo, Zelle, WeChat y Alipay, e iniciativas públicas como Faster Payments en el Reino Unido o Giro en Hungría. En los Estados Unidos, la empresa The Clearing House lanzó su esquema de pagos en tiempo real en 2018 y —junto con otra solución activa que se llama Zelle— está liderando la adopción en ese país.

Hasta cierto punto, los bancos de América Latina también han adoptado los pagos en tiempo real. En mercados como Brasil, México, Chile y Costa Rica, los bancos centrales y los reguladores están promoviendo los pagos en tiempo real en un esfuerzo por democratizar los pagos. En otros mercados, los pagos en tiempo real siguen estando lejos de convertirse en una prioridad. El ímpetu global continuará impulsando a la región hacia la interoperabilidad y la apertura, y los gobiernos y las instituciones financieras que fluyan con esta inercia se convertirán en los megadisruptores que verdaderamente necesita la industria de pagos de América Latina.

## OBJETIVOS DEL WHITEPAPER

El presente *whitepaper* examina los pagos en tiempo real y analiza tanto su estado actual como las iniciativas que ya se están desarrollando para su promulgación en América Latina y el resto del

mundo. También explora los beneficios y retos potenciales que probablemente enfrentarán los consumidores, los comerciantes, las instituciones financieras y las empresas *fintech* como resultado de una adopción más amplia de los pagos en tiempo real. El objetivo subyacente de este *whitepaper* es argumentar y justificar la implementación de los pagos en tiempo real en la región e instar a las instituciones financieras y a los bancos centrales de la región a que dirijan sus esfuerzos hacia la consecución de esta meta.

## METODOLOGÍA

La investigación para este informe técnico se llevó a cabo entre junio y octubre de 2018. Consistió en entrevistas en profundidad con ejecutivos de la industria de pagos en mercados clave de la región. Los investigadores de AMI también consultaron una serie de fuentes públicas para agregar datos relevantes que fundamentaran el contenido de este documento.

## CONTENIDO DEL WHITEPAPER

El *whitepaper* comienza con una discusión de las ventajas que ofrecen los pagos en tiempo real para los consumidores, los comerciantes y las instituciones financieras. Luego, se examina el estado de los pagos en tiempo real en la región, con un enfoque en el panorama regulatorio y las acciones que han llevado a cabo los gobiernos de los distintos países en torno a la infraestructura de pagos en tiempo real. Por último, se describen los retos y las oportunidades que enfrentan los bancos, los adquirentes de tarjetas, las redes y los proveedores de servicios de pago en este entorno cambiante.

El ímpetu global continuará impulsando a la región hacia la interoperabilidad y la apertura, y los gobiernos y las instituciones financieras que fluyan con esta inercia se convertirán en los megadisruptores que verdaderamente necesita la industria de pagos de América Latina.

# ¿POR QUÉ SE DEBERÍAN IMPLEMENTAR LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA?



## INCLUSIÓN FINANCIERA

Según el Banco Mundial, el 49% de la población adulta de América Latina —es decir, casi 320 millones de personas— no tienen una cuenta bancaria. Incluso entre los titulares de cuentas bancarias y tarjetas de débito, el uso de éstas puede ser sumamente limitado. En el día de pago, los trabajadores se dirigen en bandada al cajero automático para retirar la totalidad de su salario en efectivo; en la mayoría de los mercados de la región, las compras que se realizan con terminales de punto de venta (*point of sale* o POS) representan solamente del 10 al 30% del volumen total de operaciones realizadas con tarjetas de débito. El 70% al 90% restante está relacionado con retiros de cajeros automáticos.

Brasil ostenta la mayor penetración de pagos electrónicos, con compras con tarjeta que representan el 35% del gasto total, según la Asociación Brasileña de Tarjetas de Pago (ABECS). Pero esta cifra se desploma a niveles de entre un 5% y un 20% en el resto de la región, donde sigue predominando el efectivo. Incluso dentro del comercio electrónico, una vertical considerada de naturaleza inherentemente electrónica, los *vouchers* que se pagan con efectivo representan aproximadamente el 20% del gasto total.

Los pagos en tiempo real tienen la capacidad de acelerar la inclusión financiera en toda la región porque eliminan la necesidad de contar con una tarjeta de crédito o débito. También ayudan a bajar los costos relacionados con las tarjetas que corren a cuenta de los consumidores, como cargos por emisión de tarjetas, comisiones por uso de cajeros automáticos y cuotas de membresía, así como cargos por intereses. Los pagos en tiempo real también reducen los costos de los bancos digitales y de otras empresas *fintech*, cuya propuesta de valor está estrechamente vinculada con la inclusión financiera, al permitir que dependan menos de la necesidad de hacer que tanto las tarjetas como las sucursales bancarias sean universalmente accesibles. En la mayoría de los lugares, lo único que se requiere es establecer una cuenta bancaria que esté vinculada a un número de teléfono móvil para permitir que los consumidores pasen del efectivo a las transacciones digitales.

Por parte del gobierno, hay múltiples programas de inclusión financiera que pueden beneficiarse de los pagos en tiempo real, por ejemplo, programas de nómina, microfinanzas y asistencia patrocinada por el gobierno, entre otros. Una propuesta de valor combinada que aproveche los teléfonos móviles, las billeteras digitales y los pagos en tiempo real podría mejorar dramáticamente la distribución de pagos del gobierno y, a la vez, disminuir los costos para los consumidores y las dependencias gubernamentales de asistencia.

**TABLA 1. PENETRACIÓN DE PRODUCTOS BANCARIOS EN LOS 10 PRINCIPALES MERCADOS LATINOAMERICANOS SEGÚN EL PIB POR CÁPITA**

TITULARIDAD, % DE LA POBLACIÓN DE 15 AÑOS DE EDAD EN ADELANTE			
	CUENTA BANCARIA	TARJETA DE DÉBITO	TARJETA DE CRÉDITO
Chile	74%	60%	30%
Brasil	70%	59%	27%
Costa Rica	68%	52%	14%
Uruguay	64%	56%	41%
República Dominicana	55%	32%	16%
Argentina	48%	41%	24%
Panamá	46%	29%	8%
Colombia	45%	26%	14%
Perú	42%	28%	9%
México	35%	25%	10%

Fuente: Índice Findex del Banco Mundial, 2018

Pese a sus esfuerzos, la mayoría de las iniciativas basadas en tarjetas y dirigidas a aumentar la inclusión financiera —que generalmente se centran en torno a tarjetas de prepago— no han logrado ganar aceptación en América Latina. El uso de tarjetas no está llegando al nivel que sería necesario alcanzar para poder canibalizar al dinero en efectivo. Por lo tanto, el potencial de crecimiento de los pagos electrónicos en América Latina está limitado al grado en que el crédito, el débito y el efectivo sigan siendo las formas de pago predominantes, sin que exista una alternativa viable. Las transferencias bancarias en tiempo real ofrecen una nueva posibilidad para la inclusión financiera y la democratización del acceso a los instrumentos de pagos electrónicos.

## PAGOS EN TIEMPO REAL DESDE LA PERSPECTIVA DEL COMERCIANTE

La penetración de terminales POS sigue siendo limitada en América Latina. Casi todos los establecimientos comerciales modernos

(hipermercados, cadenas de comida rápida, hoteles, centros comerciales, gasolineras, etc.) aceptan tarjetas, pero en los comercios minoristas tradicionales, donde sigue teniendo lugar la mayor parte del consumo latinoamericano, la penetración de terminales POS es extremadamente limitada. Por ejemplo, fuentes locales revelan que sólo el 19% de las pequeñas empresas en México<sup>1</sup> y el 10% de las pequeñas empresas en Perú<sup>2</sup> aceptan pagos con tarjeta.

La razón principal de esto es su costo. Muchos comercios minoristas en América Latina tienen un margen de utilidad comprimido y las comisiones que tienen que pagar por aceptar pagos con tarjeta pueden llegar a ser prohibitivamente caras. Según el *Nilson Report* de 2017, el volumen de compras con tarjeta en América Latina sumó un total de 707 mil millones de dólares en 2017. Según datos reportados por la ABECS y el Banco Central de Brasil, la tasa promedio de descuento del comerciante (MDR por sus siglas en inglés) en Brasil es de 1,45% para

1 Banco de México, 2018 y análisis de AMI

2 Entrevistas de mercado y análisis de AMI

operaciones con tarjeta de débito y del 2,60% para operaciones con tarjeta de crédito, y tiende a ser aún más alta en otros mercados. El plazo de liquidación a menudo puede llegar a ser de hasta varias semanas, lo que potencialmente puede incapacitar a los comerciantes al restringir su flujo de efectivo. Cuando todos estos factores se combinan, y luego le sumamos los contracargos, la conciliación y el costo de alquilar las terminales POS, la aceptación de tarjetas puede llegar a ser prohibitivamente costosa.

El potencial de crecimiento de los pagos electrónicos en América Latina está limitado al grado en que el crédito, el débito y el efectivo sigan siendo las formas de pago predominantes, sin que exista una alternativa viable.

Los pagos en tiempo real presentan una alternativa tentadora, ya que ofrecen la oportunidad de disminuir los costos de procesamiento, acelerar el plazo de liquidación de días y horas a segundos y expandir la aceptación de los pagos electrónicos a la totalidad de las economías locales. Además, los beneficios para los comerciantes no se limitan a menores costos y mayor velocidad. El procesamiento de reembolsos es un problema común que se caracteriza por una falta de transparencia y retrasos frecuentes que pueden afectar las florecientes relaciones con sus clientes. Con los pagos en tiempo real, los reembolsos se pueden procesar al instante y resolver así innumerables reclamaciones de los clientes.

## IMPACTO DE LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN LOS PROCESOS B2B

Los pagos en tiempo real también tienen el potencial de cambiar la forma en que las empresas y los gobiernos hacen pagos. Las empresas pueden beneficiarse de la confirmación instantánea de la disponibilidad de fondos, lo cual presenta la

ventaja adicional de que puede hacerse a un bajo costo de procesamiento. Esto es especialmente útil para las empresas que utilizan un modelo de suscripción en el que los servicios tienen que estar disponibles a demanda, en cualquier momento. Por ejemplo, una empresa de servicios públicos puede restaurarle el suministro de electricidad a un cliente que presenta pagos atrasados si la factura vencida se paga un día martes a las 9 p. m. a través de un pago en tiempo real. Junto con el efectivo, las transferencias bancarias son la principal forma de pago que se utiliza para los pagos de empresa a empresa (*business-to-business*, o B2B) en América Latina, pero generalmente van acompañadas de comisiones y retrasos considerables. Los pagos en tiempo real cuentan con la capacidad de eliminar estos puntos problemáticos al mejorar la visibilidad del flujo de efectivo y disminuir los costos.

## OPORTUNIDAD EN OPERACIONES TRANSFRONTERIZAS

La implementación de pagos en tiempo real en América Latina tiene implicaciones importantes en el ámbito de las transacciones transfronterizas. La conexión y estandarización de la experiencia de pago a lo largo de mercados vecinos abre el potencial para el comercio y los viajes intrarregionales, apoya el movimiento de migrantes y ayuda a que el dinero proveniente de remesas fluya con mayor libertad. A medida que los esquemas de pago en tiempo real se van consolidando, el siguiente paso lógico es aprovechar estas infraestructuras existentes mediante su extensión hacia el exterior. Actualmente se están construyendo estas estructuras transfronterizas en Europa y el Sudeste Asiático.

Los pagos en tiempo real podrían ayudar a mejorar el flujo de bienes, servicios y personas en América Latina, lo que a su vez fortalecería las economías locales. Un potencial impulsor del comercio transfronterizo en América Latina es el crecimiento del comercio electrónico en general (más o menos un 20% al año)<sup>3</sup> y de los sitios regionales de comercio electrónico como Uber, UberEats, MercadoLibre, Rappi, Cornershop, Easy Taxi,

3 Cámaras de comercio electrónico locales, entrevistas y análisis de AMI

Nintendo y PlayStation. Sin embargo, la naturaleza inconexa de las formas de pago entre los distintos países limita este potencial; no sólo tenemos el hecho de que la mayoría de los latinoamericanos no cuentan con una tarjeta de crédito, sino que sólo un número limitado de tarjetas emitidas localmente están habilitadas para el uso internacional. Esto significa que un cliente colombiano de Easy Taxi puede tener dificultades para usar la aplicación cuando viaje a México, o que las empresas en Argentina pueden vender más fácilmente a consumidores estadounidenses o chinos que a brasileños y chilenos. Los pagos en tiempo real interoperables de forma transfronteriza resolverían estos problemas.

Los pagos en tiempo real presentan una alternativa tentadora, ya que ofrecen la oportunidad de disminuir los costos de procesamiento, acelerar el plazo de liquidación de días y horas a segundos y expandir la aceptación de los pagos electrónicos a la totalidad de las economías locales.

La integración de los países a través de los esquemas de pagos en tiempo real haría más competitiva a América Latina a escala global. Muchas corporaciones multinacionales están reacias a incursionar en América Latina porque, por sí solos, la mayoría de los mercados son demasiado pequeños como para justificar una inversión. Si el dinero puede fluir libremente a través de las fronteras, el mercado de cada uno de los países esencialmente aumenta de tamaño, lo que les permite competir mejor. Tal implicación sería impactante para regiones como Centroamérica, una agrupación de países pequeños que cuentan con recursos internos limitados. Costa Rica —donde ya se ha implementado la infraestructura del Banco Central para transferencias interbancarias— podría ser un excelente catalizador para la construcción de vías para pagos en tiempo real en y entre sus vecinos.

## EL FRAUDE SIGUE SIENDO UN RETO IMPORTANTE

Sobra decir que los pagos en tiempo real también plantean sus propios retos. El más prominente es el hecho de que las transferencias instantáneas aumentan el riesgo de delitos financieros y de lavado de dinero. Si bien las redes de tarjetas han establecido reglas para reducir el fraude basándose en décadas de experiencia, no existe ningún marco establecido para las transferencias basadas en cuentas. A medida que los bancos centrales vayan adoptando los pagos en tiempo real, los gobiernos tendrán que definir por primera vez cómo se deberán manejar las posibles controversias. En uno de los casos globales más avanzados, el gobierno del Reino Unido está redactando los lineamientos recomendados y designando un comité directivo para que se definan y se hagan cumplir las normas para la conciliación de controversias entre pagadores y beneficiarios. La industria global en su conjunto está lejos de adoptar las reglas de juego generalizadas y acordadas.

# ESTADO ACTUAL DE LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA

## PANORAMA REGULATORIO E INICIATIVAS CENTRADAS EN EL PAÍS

A pesar de las crisis económicas, la hiperinflación y las altas tasas de fraude, en los últimos 20 años, América Latina ha construido un sistema de liquidación en efectivo muy superior al promedio mundial. Algunos mercados latinoamericanos —especialmente Brasil y México— incluso llegan a superar la infraestructura de pagos de países más desarrollados al ofrecer transacciones de menor costo y plazos más cortos de liquidación. Además, todos los principales mercados de la región han participado activamente en la creación de un entorno bancario más abierto y en la implementación de alternativas para promover mejores servicios financieros.

Sin embargo, en la mayoría de los casos un verdadero esquema de pago en tiempo real —es decir, uno en que cualquiera pueda hacerle un pago a cualquier otra persona en cualquier momento— no es una realidad. En la mayoría de los países en que están disponibles, las transferencias bancarias de un día sólo se pueden realizar durante horas hábiles. En otros casos, sólo se ofrecen transferencias intrabancarias, mientras que los pagos a cuentas en otras instituciones financieras tardan 24 horas en hacerse... e incluso pueden demorarse hasta varios días. Asimismo, la experiencia del usuario en lo que respecta a transferencias bancarias sigue siendo deficiente en general en toda la región.

Las interfaces de usuario para transferencias bancarias que han desarrollado con esquemas tradicionales distan mucho de ser las ágiles y

atractivas plataformas desarrolladas por empresas globales de tecnología como Venmo, WeChat y AliPay. Mientras muchas plataformas tecnológicas sólo necesitan el teléfono del beneficiario o que se escanee un código QR para transferir los fondos, las soluciones creadas por los bancos de América Latina requieren una gran cantidad de datos que incluyen el número de cuenta completo del beneficiario, así como el número de sucursal y otros identificadores. Debido a una deficiente experiencia de usuario y a su limitada disponibilidad, los consumidores no han adoptado ampliamente los pagos en tiempo real.

La siguiente es una descripción de las iniciativas para pagos en tiempo real en mercados clave de América Latina, así como de la reglamentación relacionada con las empresas *fintech* en general.

FIGURA 1. DIVERSOS NIVELES DE DESARROLLO DE LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN LOS PRINCIPALES MERCADOS DE LA REGIÓN





# PAGOS EN TIEMPO REAL, PAÍS POR PAÍS

1

## BRASIL

El Banco Central de Brasil fue uno de los primeros de la región en impulsar la interoperabilidad para la realización de pagos. Las discusiones iniciales en 2010 se centraron en la interoperabilidad de los procesadores de pagos y han evolucionado hacia las transferencias bancarias y los pagos en tiempo real. Casi todos los bancos de Brasil han habilitado las transferencias bancarias interoperables de bajo costo en la forma de transferencias bancarias exprés (conocidas como *transferência eletrônica disponível* o TED) y también mediante documentos de transferencia de crédito (conocidos como *documento de ordem de crédito* o DOC).

Los brasileños ya están muy acostumbrados a estos productos financieros, los cuales pueden usarse fácilmente en línea o mediante una aplicación móvil. Además de su uso del *boleto bancario*, una factura electrónica emitida por el banco que también se puede pagar en línea, los consumidores y las empresas brasileñas realizaron 5.300 millones de transferencias bancarias electrónicas en 2017.<sup>4</sup>

Sin embargo, esta infraestructura tiene sus limitaciones. Las TED normalmente se liquidan el mismo día, pero sólo están disponibles durante horas hábiles bancarias, y tanto los DOC como los *boletos* tardan al menos un día en abonarse a la cuenta del beneficiario. También hay implicaciones en lo que respecta a los costos; el precio promedio de \$R9 por transferencia (alrededor de USD 2,50) es económico para transferencias de importe elevado, pero caro para compras y transferencias P2P de bajo monto. El costo ha ido bajando; varios bancos digitales ahora ofrecen TED ilimitadas y gratuitas a los titulares de cuentas, pero en la mayoría de los casos, las transferencias bancarias aún no tienen un precio que induzca una mayor adopción por parte de los consumidores.

Para abordar estas deficiencias, actualmente se están sosteniendo pláticas lideradas por el Banco Central de Brasil para desarrollar una infraestructura de pagos instantáneos por transferencia electrónica que esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este grupo de trabajo —el cual incluye reguladores, bancos, empresas *fintech* y bufetes de abogados— tiene como objetivo definir la

infraestructura que se requiere, así como casos de uso práctico para los pagos en tiempo real. Para fines de 2018 deberá estar lista una versión final del marco regulatorio propuesto.

2

## MÉXICO

México es uno de los líderes globales en la implementación de pagos en tiempo real. Por mandato del Banco Central de México (Banxico), desde fines de 2017, los pagos en tiempo real han estado disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a través de su sistema de pago electrónico interbancario (SPEI), originalmente establecido en 2004.

Sin embargo, el uso del SPEI entre consumidores es bajo. Para realizar una transferencia SPEI, los usuarios necesitan el número de cuenta completo de 18 dígitos o el número de la tarjeta de débito del beneficiario, por lo que la experiencia del usuario es torpe y poco atractiva. El monto calculado de USD 8.000 millones en transferencias SPEI de bajo valor en 2017 fue principalmente para pagar tarjetas de crédito y facturas de seguros,<sup>5</sup> y a los bancos les ha costado ampliar el uso del SPEI a otros casos de uso más allá de los servicios financieros. La gran mayoría de las transferencias de bajo importe entre personas físicas se realizan en efectivo.

Para promover el uso del SPEI, Banxico está desarrollando lo que se conoce como “Cobro SPEI”, una plataforma que servirá para permitir que comerciantes y beneficiarios inicien un cobro contra la autorización del pagador. Cobro SPEI incorpora códigos QR con el objetivo de equipar a los comerciantes con un mecanismo de bajo costo a fin de que puedan aceptar pagos electrónicos (en lugar de usar una terminal POS) y vender productos por Internet.

4 Banco Central do Brasil, 2018.

5 Banco de México, 2017, y análisis de AMI

El reto de Banxico será alentar a los bancos a que apoyen el programa Cobro SPEI, dado que muchos bancos ya han desarrollado sus propias billeteras móviles y plataformas de código QR. BBVA Bancomer y Banorte han desarrollado sus propios sistemas de circuito cerrado para pagos P2P. Sin la cooperación de la división de banca minorista de México, podrían verse frustrados los esfuerzos de Banxico por expandir las transferencias interbancarias en tiempo real.

Por último, México está liderando la innovación tecnofinanciera en América Latina a través de su reciente Ley de Tecnología Financiera, novedosa tanto en América Latina como a nivel global. Este marco regulatorio —aprobado a principios de 2018— intenta crear las reglas del juego y los requisitos de cumplimiento para las empresas *fintech*, lo que deberá generar mayor confianza y seguridad para los consumidores, las instituciones financieras y los inversionistas que interactúan con dichas empresas. También crea estabilidad para las empresas *fintech* al establecer los fundamentos legales para su integración con los bancos a través de interfaces para la programación de aplicaciones (API) abiertas y al garantizar que tengan acceso continuo a los servicios financieros. Si bien las implicaciones directas de esta ley aún están por verse, la comunidad *fintech* tiene la esperanza de que la ley creará las condiciones necesarias para el crecimiento de la tecnología financiera en todo el país.

## 3 COLOMBIA

Colombia es uno de los primeros mercados latinoamericanos en contar con una verdadera solución de Cámara de Compensación Automatizada (*Automated Clearing House* o ACH). A través del “botón de pagos seguros en línea” (PSE), lo cual permite hacer pagos en línea a través de cuentas bancarias, los colombianos ahora pueden para pagar sus compras en línea con mayor flexibilidad y comodidad. Actualmente ACH Colombia se encuentra en proceso de implementar “ACH en tiempo real”, una iniciativa para habilitar pagos desde cuentas bancarias de manera más amplia y en tiempo real.

Simultáneamente, los reguladores han estado ejerciendo presión para que se aumente la inclusión financiera. En 2016, la agencia reguladora financiera (Superfinanciera) estableció el marco operativo y legal para “Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos” (SEDPE), que permite otorgar

licencias especiales a instituciones no bancarias de modo que puedan ofrecer servicios de depósito y pago. Este modelo permite la habilitación de billeteras digitales y la fácil incorporación de clientes no bancarizados. MOVII fue la primera SEDPE que se lanzó en Colombia (en julio de 2018) y ofrece una solución de prepago para pagos digitales P2P, recargas móviles y otros servicios.

Si bien la regulación de las SEDPE crea un marco para expandir los servicios financieros, no hace mención alguna sobre la interoperabilidad. Es probable que esto dé por resultado la creación de varias billeteras digitales de circuito cerrado; si bien esta es una iniciativa implementada con la mejor de las intenciones, a menos que ofrezca una mayor conectividad, es posible que estos productos no alcancen su pleno potencial. Por contraste, ACH Colombia tiene el potencial para crear la interoperabilidad de pagos a través de los pagos en tiempo real.

## 4 PERÚ

Los adquirentes de tarjetas de Perú siguen operando bajo acuerdos de exclusividad con redes de tarjetas para la mayoría de las transacciones. VisaNet es el único adquirente de Visa en Perú y tiene una dominante participación de mercado de aproximadamente un 70%. Esto ha ido cambiando lentamente a medida que los reguladores han provocado las primeras oleadas de presión para que VisaNet cree un campo de juego más parejo. En el tercer trimestre de 2018, VisaNet abrió sus vías a las redes Mastercard, Discover y Amex para ciertas verticales de comerciantes. Sin embargo, aún queda un largo camino por recorrer hacia la interoperabilidad total en el procesamiento de tarjetas.

Esta situación mejora el potencial de una infraestructura de pagos basada en cuentas bancarias, ya que la falta de competencia en la adquisición de tarjetas se traduce en comisiones elevadas por aceptar pagos con tarjeta. Según fuentes de los medios locales, la penetración de POS se sitúa en menos del 10% de los comerciantes y el efectivo inevitablemente predomina en la totalidad de la economía.

Para combatir lo anterior, los bancos entendieron que tenían que construir un sistema de transferencias bancarias interoperables y se unieron para crear Bim, una billetera móvil interoperable,

la primera en su tipo a nivel global. Lanzada en 2017, Bim cuenta con el respaldo de la mayoría de los bancos del país y permite hacer pagos P2P, recargas móviles, pago de facturas y otros servicios interoperables. Sin embargo, Bim se creó con el objetivo principal de incrementar la inclusión financiera, por lo que inicialmente se desarrolló para teléfonos con funciones y se diseñó para la población no bancarizada. Esto ha afectado el potencial de crecimiento de Bim y, como consecuencia, su base de usuarios aún no ha superado los 500.000.

Junto con Bim, los bancos están creando sus propias soluciones de pago individuales, entre las cuales se destaca Yape, una plataforma de transferencias P2P desarrollada por BCP, el principal banco de Perú. Esta plataforma ha ganado una cantidad pasable de terreno entre los titulares de cuentas y ahora está realizando pruebas piloto de pagos a través de códigos QR, lo que a su vez ha provocado que los bancos competidores desarrollen sus propios productos de billetera. Sin embargo, el hecho de que sean de circuito cerrado limita tanto su potencial de crecimiento como la expansión de las transferencias bancarias como forma de pago a nivel de país.

Además de los esfuerzos de los bancos individuales, la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) de Perú permite realizar transferencias interoperables de cuenta a cuenta. Aunque actualmente sólo las utilizan las instituciones financieras casi de forma exclusiva, es probable que el uso de los pagos de cuenta a cuenta se extienda por parte de consumidores en el corto plazo, dado que la CCE está evolucionando hacia la habilitación de pagos en tiempo real. Para mejorar este servicio, recientemente adoptó la plataforma Vocalink, que es la plataforma de pagos mediante cámara de compensación automática (ACH por sus siglas en inglés) adquirida por MasterCard en 2016 y la misma tecnología que se utiliza para operar el servicio de pagos más rápidos (*Faster Payments Service*) en el Reino Unido.



## ARGENTINA

A partir de 2017, los reguladores comenzaron a tomar medidas enérgicas contra el sistema centralizado de pagos de Argentina. La más destacada de estas fue una orden emitida por el gobierno para que se vendiera Prisma Medios de Pago y 14 bancos propietarios desinvertieran en esta empresa. En su carácter de adquirente exclusivo de Visa, Prisma

controlaba el 75% del volumen de tarjetas y hacía imposible que pudieran competir los agregadores comerciales con modelos de negocios alternativos. Dado que actualmente se está negociando la venta de Prisma, no se sabe cuál será la estructura de adquisición de tarjetas que emergerá. El resultado final deberá permitir que fluya una mayor competencia hacia el sector de pagos de Argentina.

Como parte de otros esfuerzos por promover la interoperabilidad, el Banco Central habilitó dos nuevas formas de pago instantáneo en 2016: Débito Inmediato (DEBIN), que permite a los titulares de tarjetas de débito enviar pagos a los beneficiarios de manera inmediata; y Pagos Electrónicos Interbancarios en tiempo real (PEI), los cuales se realizan a través de billeteras digitales, dispositivos POS móviles o por Internet. Sin embargo, los bancos consideran que estas acciones se relacionan con la inclusión financiera y que, por lo tanto, no son rentables. Sin el apoyo generalizado de los bancos, así como un mercadeo eficaz, la captación de consumidores seguirá siendo baja.



## CHILE

Años luz atrás de los reguladores de Brasil y México, los reguladores chilenos se han concentrado en abrir el mercado a nuevos procesadores de tarjetas (cabe notar que hasta finales de 2017, Transbank era el único adquirente de tarjetas en Chile). A medida que el ámbito de pagos se vaya liberalizando, podría volverse relevante una discusión que aborde el tema de los pagos en tiempo real y las empresas *fintech*.

Al ver que su negocio de adquisición está bajo amenaza por la competencia, Transbank está expandiendo sus servicios mediante la interacción directa con los consumidores. En 2018, lanzó la aplicación móvil OnePay, una billetera que almacena la tarjeta en un archivo y que permite pagos a través de dispositivos móviles y en línea mediante el uso de códigos QR. En su primera iteración, sólo está disponible para tarjetas de crédito, pero Transbank espera habilitar las tarjetas de débito en los próximos meses. Dado que es una solución centrada en tarjetas, OnePay aprovecha la infraestructura desarrollada por Transbank, que es propiedad de un banco, y da indicios de que los bancos aún no están listos para adoptar un nuevo conjunto de vías de pago basadas en cuentas bancarias.

Pese a sus deficiencias en cuanto a la interoperabilidad de las tarjetas, Chile es un país avanzado en la región respecto a los pagos en tiempo real gracias a su cámara de compensación automática (CCA), que actualmente realiza más de 560.000 transacciones en tiempo real al día para diversos casos de uso que incluyen el pago de facturas y los pagos entre particulares (*P2P*). Para expandir el uso de este servicio, Chile necesita que crezcan las empresas *fintech* que atienden al consumidor de modo que se integren con la CCA y los bancos para que así brinden una experiencia de usuario atractiva y amplíen los casos de uso.

## OBSTÁCULOS PARA LA ADOPCIÓN DE LOS PAGOS EN TIEMPO REAL EN AMÉRICA LATINA

Así pues, si bien América Latina ha logrado avanzar hacia la meta de implementar los pagos en tiempo real interoperables, aún queda mucho por hacer para aprovechar todos los beneficios que dicha infraestructura pueda ofrecer. Como ha quedado demostrado en este *whitepaper*, la mayoría de los bancos centrales están dispuestos a desarrollar pagos en tiempo real y las tendencias globales los están impulsando el avance en esta dirección. Sin embargo, hay diversos obstáculos por superar a lo largo del camino.

Es probable que los bancos sean los únicos que se sienten amenazados y a la vez tentados por el prospecto de los pagos en tiempo real. La mayor amenaza es que los ingresos por intercambio pudieran reducirse o incluso eliminarse. En la mayoría de los mercados de América Latina, esta comisión equivale a alrededor del 0,8% para las transacciones con tarjeta de débito, y en Brasil, por ejemplo, los ingresos por intercambio provenientes tan sólo de transacciones con tarjetas de débito sumaron R\$4.000 millones. Como tal, es posible que los bancos tomen medidas para sofocar, o al menos desacelerar, cualquier iniciativa que amenace estos ingresos. Una institución financiera tendría que ser sumamente progresista para aceptar un cambio que pudiera amenazar este negocio a cambio de apostarle a algo más grande.

Por otro lado, los pagos en tiempo real representan un potencial de ingresos incrementales, particularmente si las transacciones amplían la oferta de pagos electrónicos en lugar de competir con el volumen existente de tarjetas. Además, las transferencias basadas en cuentas aumentan la participación de los titulares de cuentas y ofrecen

la posibilidad de realizar ventas cruzadas. Por último, si actualizan sus sistemas para habilitar los pagos en tiempo real, los bancos finalmente podrían alejarse de los sistemas tradicionales obsoletos que limitan su capacidad para competir con las nuevas empresas *fintech*.

Quizás la oportunidad más emocionante para los bancos de la región es la posibilidad de dejar de estar bajo la influencia de las redes de tarjetas, las cuales actúan como jaulas de oro.

Por el lado de las tarjetas de crédito, los bancos también pueden beneficiarse de los pagos en tiempo real al usarlos como una herramienta para procesar transacciones de crédito. Estrictamente hablando, las tarjetas son sólo una forma de acceder a la línea de crédito disponible a través de una red de pago, la cual podría reemplazarse por la comunicación y el desembolso de pagos en tiempo real. Esta sería una gran disrupción innovadora para la industria de pagos con tarjeta.

Quizás la oportunidad más emocionante para los bancos de la región es la posibilidad de dejar de estar bajo la influencia de las redes de tarjetas, las cuales actúan como jaulas de oro. Si bien las redes de tarjetas ayudan a los bancos a ganar ingresos por intercambio, también cobran comisiones onerosas por concepto de autorización e imponen requisitos que cambian constantemente. A fechas más recientes, Visa, Mastercard y American Express emitieron mandatos relativos a las tarjetas sin contacto aplicables a todos los emisores de América Latina, lo que significa que, a partir de 2019, las nuevas tarjetas de pago que expidan tendrán que incluir la costosa tecnología *contactless*. Los emisores absorben la mayor parte, si no es que el total de este gasto, y algunos bancos naturalmente se han opuesto a este mandato. La habilitación de pagos en tiempo real y la promoción de su adopción generalizada les permitiría a los bancos tener una relación más holgada con las redes de tarjetas y volverse más autosuficientes.

# IMPACTO EN EL MERCADO: IMPLICACIONES PARA OTROS PARTICIPANTES

## ADQUIRIENTES DE TARJETAS Y REDES DE TARJETAS

Los adquirentes y las redes de tarjetas son los que más se verían amenazados por una posible implementación de los pagos en tiempo real. En el peor de los casos —si bien esto probablemente ocurrirá a largo plazo— podrían verse desplazados a medida que las transacciones de débito y crédito vayan migrando hacia una estructura de banco a banco.

Si consideramos que las redes de tarjetas internacionales esencialmente son procesadores de pagos con enormes presupuestos de inversión, sigue existiendo la posibilidad de que se reinventen a medida que su industria se vaya moviendo hacia los pagos en tiempo real. Aún queda mucho por definir en lo que respecta a temas como interfaces de usuario, estabilidad de la red, interoperabilidad, escalabilidad, ciberseguridad y gestión de fraudes.

Los adquirentes y las redes cuentan con una vasta e invaluable experiencia en estas áreas, la cual podría terminar por ser un factor vital en calidad de ventaja competitiva contra cualquier nueva forma de pago o rival.

Las redes de tarjetas han hecho fuertes inversiones en sus propias billeteras, dispositivos portátiles (*wearables*) y otros vectores de pago que tienen por objeto reducir la dependencia de las tarjetas de plástico y promover una mejor experiencia de usuario. Los adquirentes también han dado pasos importantes en el camino hacia la inclusión financiera, redoblando sus esfuerzos de difusión en segmentos tradicionalmente intensivos en efectivo, como viajes en taxi, mercados de agricultores y microempresas en general. Y tanto Visa como Mastercard han desarrollado productos de pago automático que transfieren fondos a las tarjetas de pago en tiempo real, lo que demuestra que están preparadas para combatir una mayor competencia por parte de los pagos instantáneos.

## PROVEEDORES DE SERVICIOS DE PAGO (PSP) Y EMPRESAS *FINTECH*

Según TechCrunch, la inversión de capital riesgo (virtual) en el sector tecnológico de América Latina alcanzó una marca histórica de \$1.100 millones de dólares en 2017. En este mismo informe se calcula que esta cifra superará la cantidad de \$2.500 millones de dólares en 2018.

La mayoría de los PSP y empresas *fintech* han batallado con las instituciones financieras en un intento por eliminar las desventajas y tener condiciones similares de mercado. Ahora disfrutan de una posición ventajosa frente a las organizaciones tradicionales en cuanto a la experiencia del cliente y los precios. Los equipos conformados por un menor número de personas y las tecnologías innovadoras han ayudado a las empresas *fintech* a expandirse rápidamente dentro de diferentes nichos de productos, entre ellos pagos, préstamos, inversiones y banca digital. Pero carecen de la reputación, la confianza y la escala de las instituciones financieras tradicionales, las cuales, al menos hasta ahora, han mantenido tercamente su liderazgo.

Las nuevas empresas *fintech* tienen un enorme potencial para contribuir a la evolución de los pagos en tiempo real en América Latina. Muchas han intentado y fracasado en ofrecer soluciones de circuito cerrado porque carecen de los recursos necesarios para expandir sus operaciones. Por lo tanto, sería necesario un cambio de táctica: más bien deberían pasar a formar parte de la red de distribución de pagos en tiempo real y recurrir a los bancos para que les proporcionen las vías. Una vez que las vías de pago en tiempo real se vuelvan interoperables y accesibles, estas compañías tendrán la oportunidad de exhibir sus soluciones al encargarse del último paso en la entrega de los pagos en tiempo real a los usuarios finales. En resumen, la estrategia ganadora para estas empresas es trabajar junto con los bancos en calidad de complemento y no de competidor.

## COMENTARIOS FINALES Y PRÓXIMOS PASOS A SEGUIR

Muchas instituciones financieras, corporaciones, comerciantes y consumidores de América Latina desconocen el inmenso potencial que tienen los pagos en tiempo real para transformar su industria

de manera beneficiosa. Los pagos en tiempo real ofrecen la oportunidad de lograr una verdadera expansión en la inclusión financiera, facilitar el flujo transfronterizo de fondos, mejorar los esfuerzos de recaudación de impuestos de los gobiernos y ayudar a América Latina a convertirse en un bloque económico integrado. Naturalmente, los bancos temen perder los ingresos por comisiones de tarjetas de crédito y débito, pero este temor carece de visión a largo plazo. A medida que la banca abierta avanza a nivel mundial y la disrupción digital fomenta la interoperabilidad, los esfuerzos serios por construir vías de pago basadas en cuentas bancarias aumentarán la competitividad general de la región.

Para lograrlo, las instituciones financieras tendrían que hacer varias cosas, entre ellas:

1. Asociarse con reguladores, comerciantes, empresas *fintech*, equipos legales y otras partes para abrir (o avanzar) la discusión sobre la implementación de pagos en tiempo real.
2. Recurrir a casos de estudio globales en Europa y Asia para aprender de ellos y conocer las mejores prácticas.
3. Conectarse y trabajar estrechamente con las cámaras de compensación para garantizar la interoperabilidad de los pagos
4. Asociarse con empresas *fintech* que puedan brindar capacidades innovadoras en la experiencia del usuario.
5. Abrir discusiones con las redes de tarjetas sobre cómo pueden agregar valor a la infraestructura de pagos en tiempo real.
6. Asociarse con empresas de tecnología con experiencia que puedan ayudar a adaptar y actualizar las plataformas tecnológicas de legado de las instituciones financieras.

Crear una nueva infraestructura de pagos no es fácil ni es algo que se pueda lograr de la noche a la mañana. El camino hacia la interoperabilidad absoluta de las cuentas bancarias es largo e indudablemente accidentado. Sin embargo, se está acelerando el ritmo de la innovación técnica en los pagos y lo que ha sucedido en otras industrias, por ejemplo, la eliminación de intermediarios, la eliminación de costos excesivos y la implementación de productos centrados en el cliente, también sucederá inevitablemente en el sector de pagos. Al promover los pagos en tiempo real de forma proactiva, las instituciones financieras de América Latina podrían ser los catalizadores —en lugar de las víctimas— de este proceso.





ACI Worldwide® —la compañía de Universal Payments® o UP®— habilita los pagos electrónicos a más de 5.100 organizaciones en todo el mundo. Más de 1.000 de las más grandes instituciones financieras e intermediarios, así como miles de comercios internacionales, confían en ACI® para ejecutar 14 billones de dólares en pagos y transacciones de valores todos los días. Asimismo, un gran número de organizaciones utiliza nuestros servicios electrónicos de presentación y pago de facturas. A través de nuestra gama completa de soluciones de *software* proporcionadas en las instalaciones del cliente o a través de la nube privada de ACI®, ofrecemos capacidades de pagos inmediatos y en tiempo real, además de hacer posible la experiencia de canales únicos en pagos más completa de la industria.

#### EXPLORE MÁS



[WWW.ACIWORLDWIDE.COM](http://WWW.ACIWORLDWIDE.COM)



[CONTACT@ACIWORLDWIDE.COM](mailto:CONTACT@ACIWORLDWIDE.COM)

---

Americas +1 402 390 7600  
Asia Pacific +65 6334 4843  
Europe, Middle East, Africa +44 (0) 1923 816393