

# Métodos de pago seguros y sin contacto para adaptarse a la nueva normalidad

---

Por: Lidia Martínez – Alisys.

Ante el temor de que el dinero en efectivo pueda propagar la COVID-19, las autoridades recomiendan el pago sin contacto. Restaurantes, hoteles, comercios o empresas de transporte, entre otros, han comenzado a incorporar métodos de pago touch free para adaptarse a la nueva realidad y a las necesidades del [consumidor post coronavirus](#).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) recomienda pagar utilizando métodos de pago sin contacto o touch free siempre que sea posible para evitar el contagio a través del dinero metálico. El virus puede permanecer en los billetes más de 4 días, según el [Ministerio de Sanidad](#).

El virus puede permanecer en los billetes más de 4 días.

Ministerio de Salud

Ante esta situación, empresas y entidades públicas toman medidas para garantizar la seguridad de los usuarios. Por ejemplo, el Cabildo de Tenerife suspendió los pagos en efectivo en el autobuses y tranvía el 13 de marzo y la [Comunidad de Madrid](#) no permite el pago en metálico en autobuses urbanos e interurbanos de la comunidad desde el 20 de marzo.

## ¿Con la nueva normalidad llega el final del dinero en efectivo?

En los últimos años, los pagos en metálico han perdido adeptos en beneficio de otros métodos como las tarjetas de crédito, el teléfono o las aplicaciones móviles. Solo los pagos con smartphone crecieron un 48% desde 2016 a 2019,

según un estudio elaborado por [ESADE](#). Y es que en 2019 más de 2,5 millones de españoles utilizaron sus teléfonos móviles como método de pago.

En otros países la predilección por los pagos digitales ya estaba más arraigada. El pago por móvil alcanzaba el 90% de penetración en Suecia y era el método de pago habitual en el transporte público. En China, a finales de 2019 más de 500 millones de usuarios pagaron con el móvil.

 **68% retirada de dinero en efectivo en España en el mes de marzo.**

Banco N26

Esta tendencia se ha acentuado con la crisis de la COVID-19 tanto en España como en el resto de países. Según un estudio realizado por el banco móvil [N26](#), en España la retirada de efectivo en cajeros descendió un 68% durante el mes de marzo, coincidiendo con la declaración del estado de alarma. Una caída similar a la de Italia que alcanzó el 54%. En otros países que han aplicado medidas de

confinamiento menos estrictas también se han desplomado la visita a los bancos para sacar dinero: en Francia un 56% y en Alemania un 54%.

Aunque de momento no hay datos suficientes para hacer pronósticos sobre el futuro del dinero en metálico, algunas instituciones financieras auguran la desaparición del efectivo si pandemias como la del coronavirus se repiten periódicamente.

El informe [Covid-19, efectivo y el futuro Pagos](#) del Bank for International Settlements señala que *la percepción de que el efectivo podría propagar patógenos puede cambiar el comportamiento de pago de los usuarios y las empresas*. Y aunque de momento no disponen de los suficientes datos, en otras crisis el efectivo se percibía como una reserva estable de valor y un medio de intercambio.

## **Métodos de pago sin contacto para atraer al consumidor post-coronavirus**

Al descenso de la circulación de dinero en metálico, hay que sumar las preferencias del cliente que demanda métodos de pagos sin contacto. El 48%

de los consumidores españoles preferirán comprar en establecimientos o marcas que permitan el pago digital, según un estudio de [Capgemini](#).

Ante esta situación, los siguientes métodos de pago se posicionan como los grandes aliados de las empresas en la nueva realidad:

### **Pagos por voz, sms o email**

Los pequeños negocios y PYMES han incorporado el teléfono y WhatsApp como canales para realizar pedidos a domicilio. La facilidad de uso, rapidez y su tasa de penetración - el [uso del móvil](#) ha aumentado un 25% y de WhatsApp se ha multiplicado por cinco en la pandemia - son las principales ventajas del uso de estos canales para la relación y comunicación con clientes.

Además de la necesidad de confiar en un proveedor certificado por [WhatsApp](#) para el uso de su API oficial, en el caso de las PYMES y grandes empresas; con independencia de su tamaño todas las organizaciones precisan incorporar métodos de pago sin contacto seguros que cumplan con la normativa europea de pagos.

Con la entrada en vigor en septiembre de 2019 de la normativa [PCI- DSS](#), que regula los pagos en remoto, está prohibida la grabación y almacenamiento de los datos de la tarjeta en entornos webs, soportes físicos o logs de sistemas.

**Está prohibida la grabación y almacenamiento de los datos de la tarjeta en entornos webs, soportes físicos o logs de sistemas.**

Normativa PCI-DSS

Los establecimientos, por lo tanto, no pueden solicitar a los clientes los datos de su tarjeta bancaria por teléfono o WhatsApp e introducirlos en el TPV. Es necesario utilizar tecnología DTMF que permite al usuario teclear los datos de la tarjeta en el teléfono y convertirlos a tonos indescifrables o incorporar una [solución de pagos automatizados](#) avalada por el certificado PCI-DSS.

Así, tras tomar nota del pedido del cliente por teléfono, el comerciante transfiera la llamada a la IVR. La locución informa del importe a abonar y solicita al usuario que teclee los datos de su tarjeta a través del teclado de su teléfono. En pocos segundos el cliente ha abonado su compra mediante un método de pago seguro y sin necesidad de entregar el dinero en metálico al repeticor.

Para los pedidos por WhatsApp, estas soluciones permiten tramitar el pago a través de SMS, e-mail o cargar periódicamente, por ejemplo al final del día, un archivo con el teléfono de los clientes para que una llamada automática gestione los cobros pendientes.

## **Códigos QR**

Otro de los métodos de pago touch free para establecimientos físicos o servicios de reparto a domicilio es el escaneado del código QR. Una de las primeras empresas en incorporar esta tecnología coincidiendo con la pandemia ha sido PayPal.

El establecimiento coloca el código QR es el escaparate, mostrador o en los paquetes que entregan en domicilio. El cliente accede a la aplicación de PayPal, escanea el código con la cámara de su teléfono e introduce el importe a pagar para realizar la transacción.

Como medida para evitar la propagación de la COVID-19, PayPal no aplicará tarifas de transacción hasta el 13 de septiembre de 2020. A partir de esa fecha, cobrará una tarifa de 0,90% + 0,10 euros por transacción.

## **Pagos contactless**

Disponibles en tarjetas de crédito y teléfonos móviles, la tecnología contactless permite realizar pagos sin contactos de forma segura. El cliente solo necesita acercar su Smartphone o tarjeta al terminal del punto de venta para abonar su compra.

Antes de la pandemia de la COVID-19, para importes superiores a 20€ era necesario introducir el código PIN en el TPV. Desde finales de marzo, como medida para reducir los contactos con el datafono, 35 entidades financieras en

España han ampliado el límite hasta los 50€. No obstante, continúa siendo necesario teclear el PIN cuando se acumulen 150€ o cinco operaciones seguidas sin código de seguridad.

Los métodos de pago touch free se han convertido en un aliado para negocios de distintos sectores y tamaños. El uso de estas soluciones de pago permite combatir el contagio a través del dinero en efectivo, cumplir con las expectativas del consumidor de la nueva realidad y garantizar la seguridad de la transacción para mantener la confianza de los consumidores.

Fuentes:

- Ministerio de Sanidad: [Información científico-técnica. Enfermedad por coronavirus, COVID-19](#)
- BIS: [Covid-19, cash, and the future of payments](#)
- The Telegraph: [Dirty banknotes may be spreading the coronavirus, WHO suggests](#)
- Cinco Días: [La retirada de efectivo cae un 68% en España durante el mes de marzo](#)
- Capgemini: [El consumidor y el COVID-1](#)
- Expansión: [El futuro de los pagos: Pagar por la cara, ni tarjetas de crédito ni tampoco efectivo](#)