

La adopción de las billeteras móviles (*mobile wallets*)

Las preferencias de pago de los consumidores han cambiado ostensiblemente en las últimas décadas. Aunque los pagos digitales ya son la norma en muchos países desarrollados, también hay cambios en el tipo de métodos de pago que se usan. Especialmente, los sistemas de pago digitales ligados al uso del teléfono móvil ganan popularidad. Entre ellos, destaca el crecimiento de las billeteras móviles (*mobile wallets*).



Las billeteras digitales surgen como monederos virtuales que permiten almacenar el mismo tipo de elementos que en una cartera convencional. Las tarjetas de crédito y débito, las tarjetas de fidelidad propias de cada negocio o los cupones de descuento

pueden almacenarse digitalmente en uno de estos *wallets*. La comodidad de tener todos estos documentos en una cartera accesible desde el móvil hace que cada vez más consumidores paguen usando estas billeteras.



A escala mundial, el uso de las billeteras móviles va en aumento. Según un estudio¹, alrededor del 18% de los consumidores encuestados pagaron su última compra física con un dispositivo móvil, un aumento de más del 0,5% en el tercer trimestre de 2022 con respecto al trimestre anterior. Las *wallets* que más han crecido en uso son las que ofrecen las grandes tecnológicas (Apple Pay, Google Pay, Samsung Pay, etc.).

El mayor uso de estas billeteras digitales no sólo se limita a los

¹ The Mobile Wallet Challenge: Replacing Physical With Digital. PYMNTS. Enero 2023.

<https://www.pymnts.com/study/mobile-wallet-challenge-bill-pay-consumer-finance-instant-payments>

pagos. El 46% de los consumidores afirma haber almacenado una tarjeta de embarque o un título de transporte en una billetera móvil. El 44% de los consumidores han utilizado billeteras móviles para pagar facturas de telefonía móvil.

En general, el crecimiento de la billetera móvil ha sido constante a medida que los consumidores han ido percibiendo su utilidad. Todo ello, al tiempo que los *smartphones* reemplazan a los ordenadores para realizar compras *online*. Se espera que su popularidad siga creciendo. De hecho, dos de cada cinco consumidores, creen que las billeteras digitales pueden terminar eclipsando a las físicas.



En la mayor parte de los casos, los consumidores se sienten atraídos tanto por la comodidad como por la seguridad. La confianza en las billeteras digitales es aún mayor entre los más jóvenes. El 36% de los *millennials* consideran que es más segura que una billetera física, mientras que el 27% dice que son igualmente seguras.