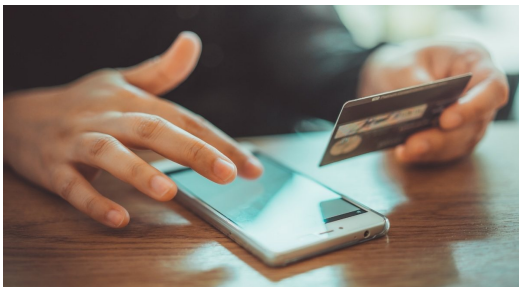


Modalidades de pago remoto

Las formas de pago que adoptan los consumidores continúan evolucionando. Los pagos digitales mediante smartphone u otros dispositivos de uso cotidiano (wearables) continúan creciendo. Crecen los pagos remotos, en los que los consumidores realizan la transacción digital desde su dispositivo desde casa, pero acuden al establecimiento físico a recoger o disfrutar del producto o servicio.



A diferencia de los pagos propios del comercio online, donde el individuo compra desde casa y espera que su pedido le sea servido en su domicilio, en los pagos remotos el pago también es online pero es el consumidor el que se desplaza a recibir dicho servicio al establecimiento físico. Dentro de este tipo de pagos podemos distinguir dos modalidades. Por un lado, el más usual, “pick & go”, donde el consumidor paga remotamente para después recoger el producto y marcharse. Y, por otro lado, el “pick & stay”, donde el consumidor, tras pagar, acude al

establecimiento para disfrutar “in situ” del producto. En cualquier caso, en ambas vertientes se elimina la coincidencia del momento de pago con el momento de recibir o disfrutar el producto.



Esta nueva vertiente del “pick & stay”, se concentra en mayor medida en el sector de la restauración, donde gracias a aplicaciones como Eat Again los comensales pueden pedir desde su casa el menú de un restaurante y pagarlo antes de que incluso pongan un pie en el mismo. El restaurante recibe una notificación y puede aceptar el pedido. El cliente llega a la hora convenida al establecimiento donde la comida le espera. Después de la comida, puede simplemente salir del restaurante y evitar la “molestia” de tener que realizar el pago “in situ”.

En Estados Unidos, cerca de un 27% de los pagos ya son remotos a través de un smartphone y mediante la propia aplicación del restaurante o de aplicaciones de

otros intermediarios¹. Esta tendencia se concentra principalmente en el sector de la restauración y también a la hora de repostar combustible. Sin embargo, este porcentaje se reduce al 5% en el sector del textil, donde los pagos, aunque digitales, se continúan realizando “in situ”, en el establecimiento.



Algunas de las aplicaciones que permiten este tipo de pagos remotos, advierten que este cambio se explica por el ritmo de vida acelerado de los ciudadanos de las grandes urbes. Muchos consumidores quieren tener la conveniencia de pedir y no tener que esperar para pagar. Entre los jóvenes, el crecimiento del “pick & stay” se explica por la voluntad de socializar, disfrutando del servicio en un establecimiento con más gente pero tratando de minimizar las esperas asociadas al pago.

¹ PYMNTS. Remote Payments Study