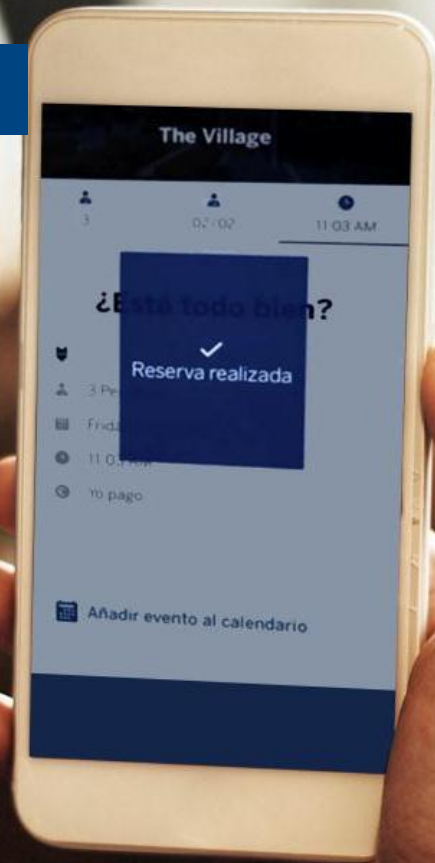


BBVA Creando
Oportunidades

Pagos Invisibles

Marzo 2018



El futuro del comercio y los pagos invisibles

TENDENCIAS





El acceso continuo a internet y la disponibilidad de nuevas soluciones digitales están generando cambios en las preferencias de los clientes:

01 Auge del comercio electrónico

Cada vez más, los clientes prefieren hacer sus compras a través de canales electrónicos en lugar de desplazarse a un comercio por la conveniencia y comodidad que supone.

02 La transformación del comercio para adaptarse al nuevo entorno

Los comercios buscan transformar la experiencia de los clientes en los establecimientos físicos hacia algo más conveniente o divertido, más interactivo y digital, que les ahorre tiempo o les haga disfrutar de una experiencia de valor añadido al realizar sus compras.

-  El punto de venta como el nuevo lugar de ocio de los clientes
-  Información de los clientes en tiempo real: identificación a la entrada y personalización de su experiencia con el uso de nuevas tecnologías
-  Experiencia de compra divertida y/o conveniente
-  Pagos invisibles y convenientes, embebidos en la experiencia del cliente en la tienda

Es en este contexto en el que surgen los nuevos 'Pagos Invisibles': aquellos pagos realizados por el cliente en los que se elimina la fricción tradicional del momento de la compra, mejorando su experiencia sin por ello renunciar a la seguridad, ni a la información que tanto el cliente como el comercio necesitan.



Pagos invisibles: Seguridad y conveniencia

Esto es un pago tradicional



- El cliente selecciona su cesta de compra
- Realiza la cola para pagar
- El empleado calcula el total de su factura
- El cliente selecciona el medio de pago (efectivo o tarjeta). En el caso de tarjeta, introduce el PIN en el terminal para autorizar su transacción
- El empleado obtiene una copia de su ticket y se lo entrega al cliente

Tiempo empleado por el cliente para pagar una vez ha decidido el producto que quiere comprar:

minutos

Esto es un pago invisible



- El cliente, antes de llegar a la tienda, realiza su pedido habitual a través de una app
- Al llegar a la tienda su pedido ya está preparado de acuerdo a sus preferencias
- Recoge el pedido y se lo lleva
- El empleado da el pedido por finalizado, cargando el importe del mismo en el medio de pago asociado a la app (tarjeta, saldo prepagado, etc.). Si es necesario, el cliente autoriza el pago introduciendo el PIN en la app
- El cliente recibe su ticket por email estando ya fuera de la tienda

Tiempo empleado por el cliente para pagar una vez ha decidido el producto que quiere comprar:

cero

BBVA

Creando Oportunidades