

EL MÓVIL COMO HERRAMIENTA DE PAGO Y FIDELIZACION

Roberto Martínez de Guereñu

**Director Dpto. de Promoción Económica
EXCMO. AYTO. DE VITORIA – GASTEIZ**

Alicante, 30 de Septiembre de 2011

“Todo lo que está en el móvil parece más exclusivo”

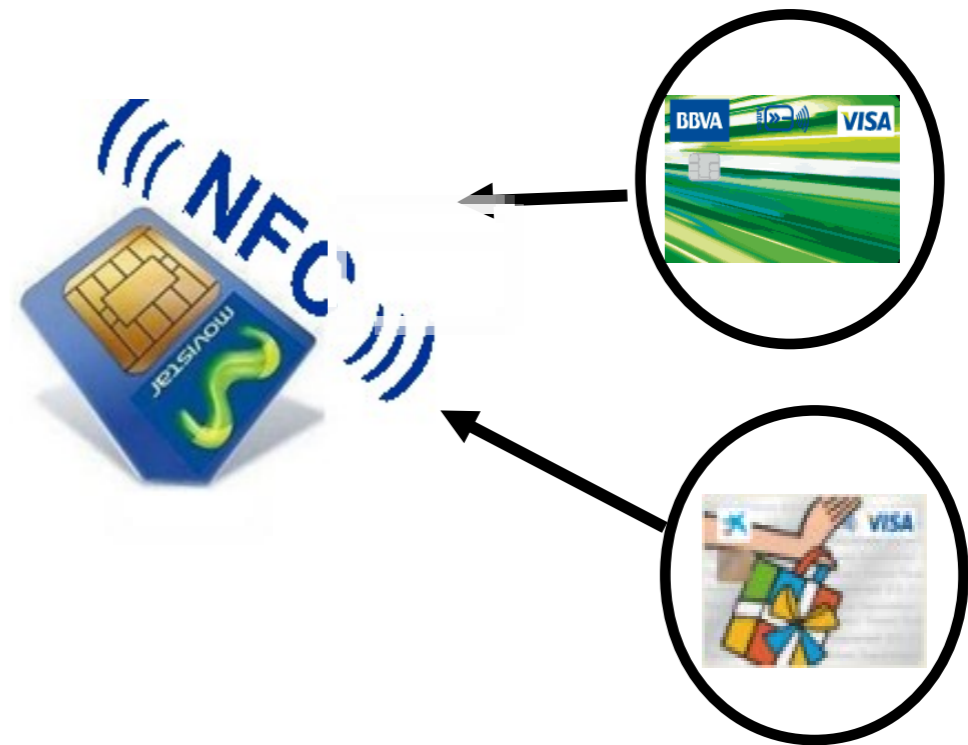


- **En el mundo hay actualmente 5.500 millones de personas que tienen móvil.**
- **Los principales bancos están comenzando el despliegue de lectores / datáfonos que permiten el pago con el móvil.**
- **En 2013, se estima habrá 300.000 millones de transacciones a través del móvil en todo el mundo, valoradas en 860.000 millones de euros.**
- ***El número de terminales NFC disponibles en el mercado superará los 260M en 2014.***
- **Se ha firmado un acuerdo por las tres grandes operadoras de telefonía móvil en España (Telefónica, Vodafone y Orange) para homogeneizar unos estándares para la tecnología NFC.**

“Las tarjetas en el móvil”

Telefonía móvil + Medios de pago

Pago sin contacto = pago rápido



Requisitos



Un terminal NFC



Lectores compatibles

Terminal TPV (Contactless)



Una SIM o Chip NFC donde almacenar la información de forma segura



Aplicación que permite gestionar la información del usuario y aportar valor añadido

¿Qué es NFC?

NFC (Near Field Communication). Tecnología diseñada para permitir la comunicación vía radio entre dispositivos.

Aportando capacidades de lectura e identificación, facilitando el acceso a multitud de servicios.

La tecnología NFC se basa en varios componentes:

- Un elemento seguro dónde almacenar las tarjetas (SIM, Chip embebido, memoria Usb).
- Tecnología de radio frecuencia de corto alcance
- Lector NFC

NFC pretende impulsar la experiencia del usuario, minimizando la interacción entre el usuario y la máquina.

Diseñado bajo el principio de “tocar para obtener un servicio”.

NFC puede funcionar en tres modos de operación:

- Lectura/escritura. Capacita al dispositivo a leer y escribir etiquetas RFID y tarjetas Smartcards.
- Emulación de tarjeta. El dispositivo NFC actúa como una tarjeta sin contacto Smartcard.
- Peer to Peer. Este modo permitirá la transferencia de datos entre dispositivos NFC.

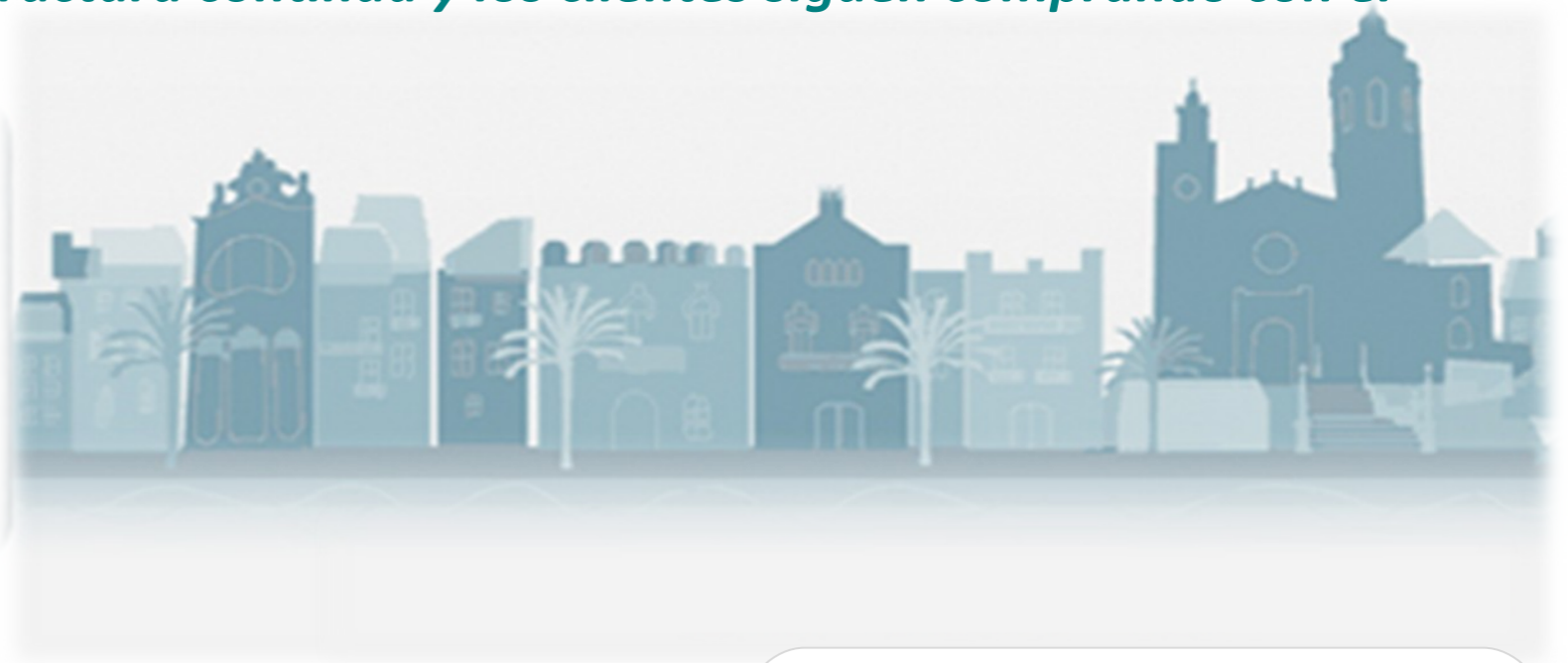
Pago a través de móvil en Sitges (usando tecnología NFC)

1,500 clientes

500 comercios

De Mayo a Octubre de 2010

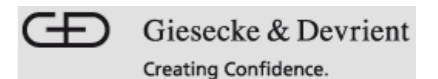
Al final de la prueba, toda la infraestructura continua y los clientes siguen comprando con el móvil



Un proyecto de:



Con colaboración de:



Importes pequeños (≤ 20 €): tap & go



1

El comerciante
teclea el importe en
el TPV.



2

El cliente acerca
su móvil al TPV.



3

El TPV procesa la
transacción y emite
un recibo para el
comerciante.

Importes grandes (> € 20): La verificación del titular se realiza de forma online introduciendo el PIN de la tarjeta en el TPV



1

El comerciante tecllea el importe en el TPV.



2

El cliente acerca su móvil al TPV.



3

El cliente tecllea el PIN de su tarjeta VISA en el TPV.



4

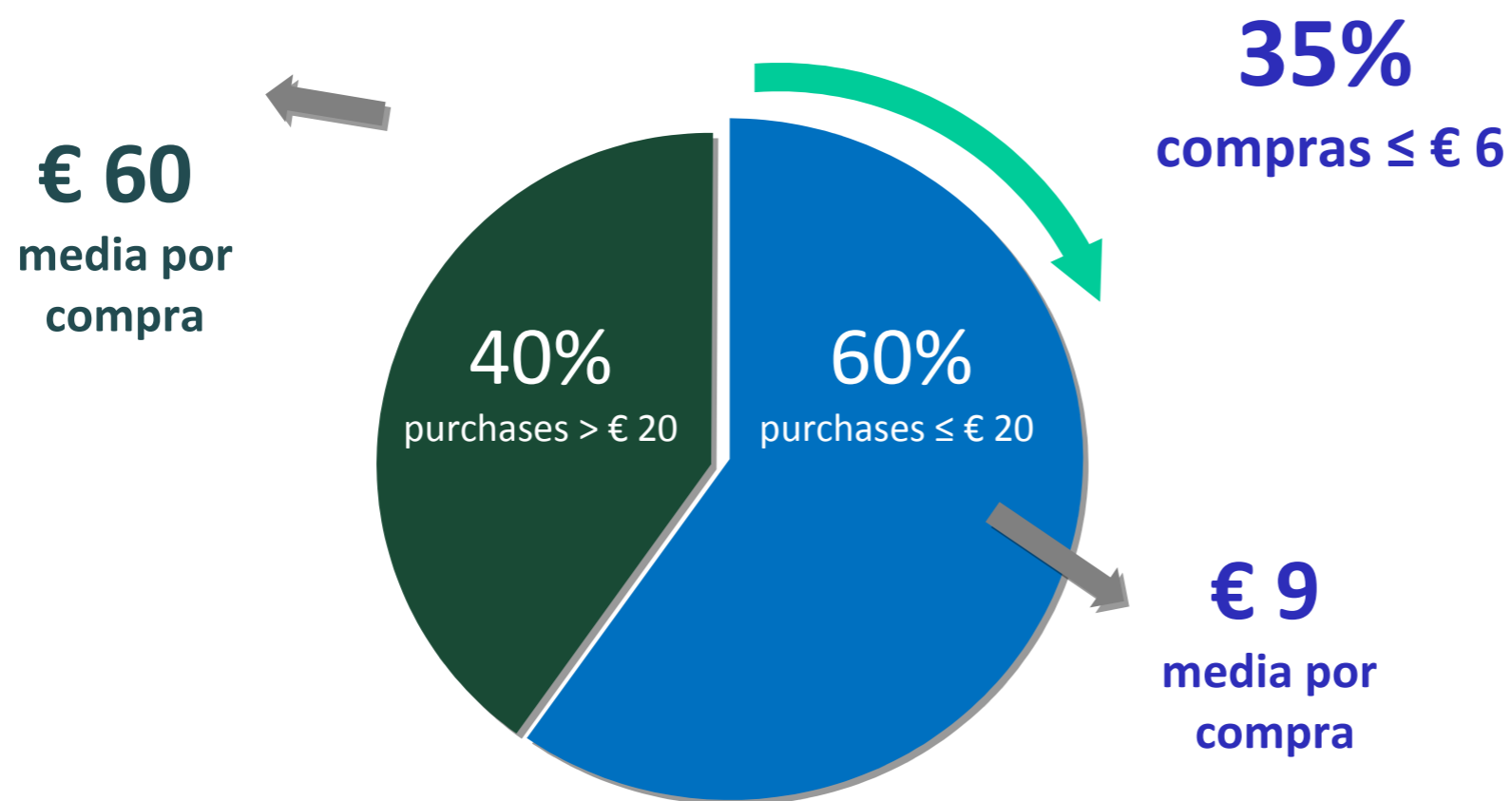
El TPV procesa la transacción y emite un recibo para el comerciante.



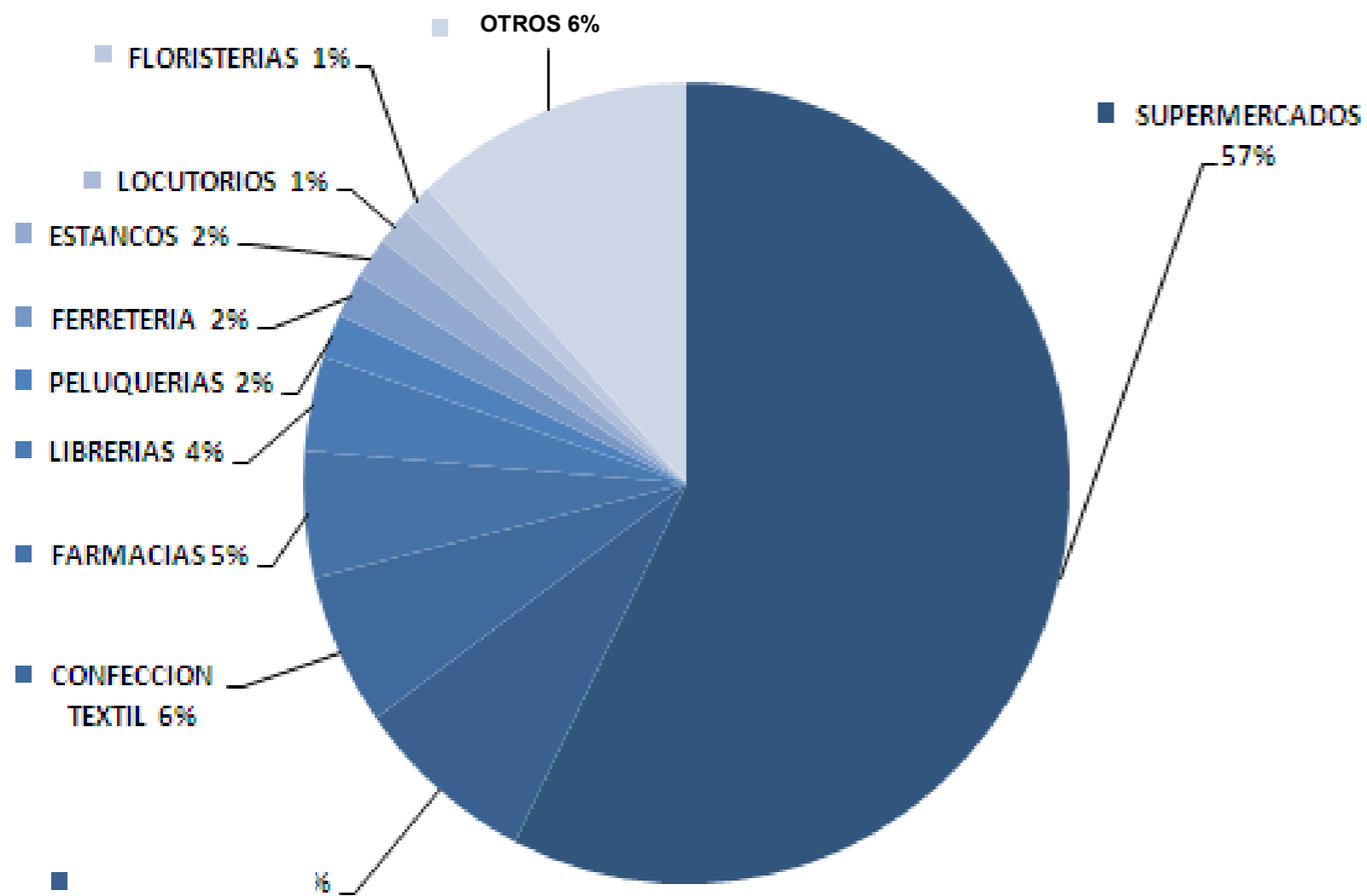
Comportamiento del cliente



Detalle del importe de las compras



Distribución de las compras por tipo de comercio



#1 Cadenas de supermercados

#2 Cafetería en el centro de Sitges

#3 Parada en el Mercado local de Sitges



¿Qué piensan los participantes?



Cientes:

- ▶ **Es rápido y fácil**
"Solo tienes que sacar tu móvil y pagar."
- ▶ **Ampliar el servicio**
"También podría ser útil para comprar un billete de tren"
- ▶ **Es más seguro**
"No necesitas dar a nadie el móvil para pagar." "Te das cuenta de inmediato si lo pierdes."

Comercios:

- ▶ **Pocos incidentes**
"Hasta la fecha ni siquiera ha fallado una vez."
- ▶ **Más fluido**
"No tienen que introducir el PIN para compras pequeñas."
- ▶ **Más rápido**
"Se tarda un segundo, escuchas el tono y la transacción ya está realizada"
- ▶ **Y algo mas,...**



La percepción de seguridad

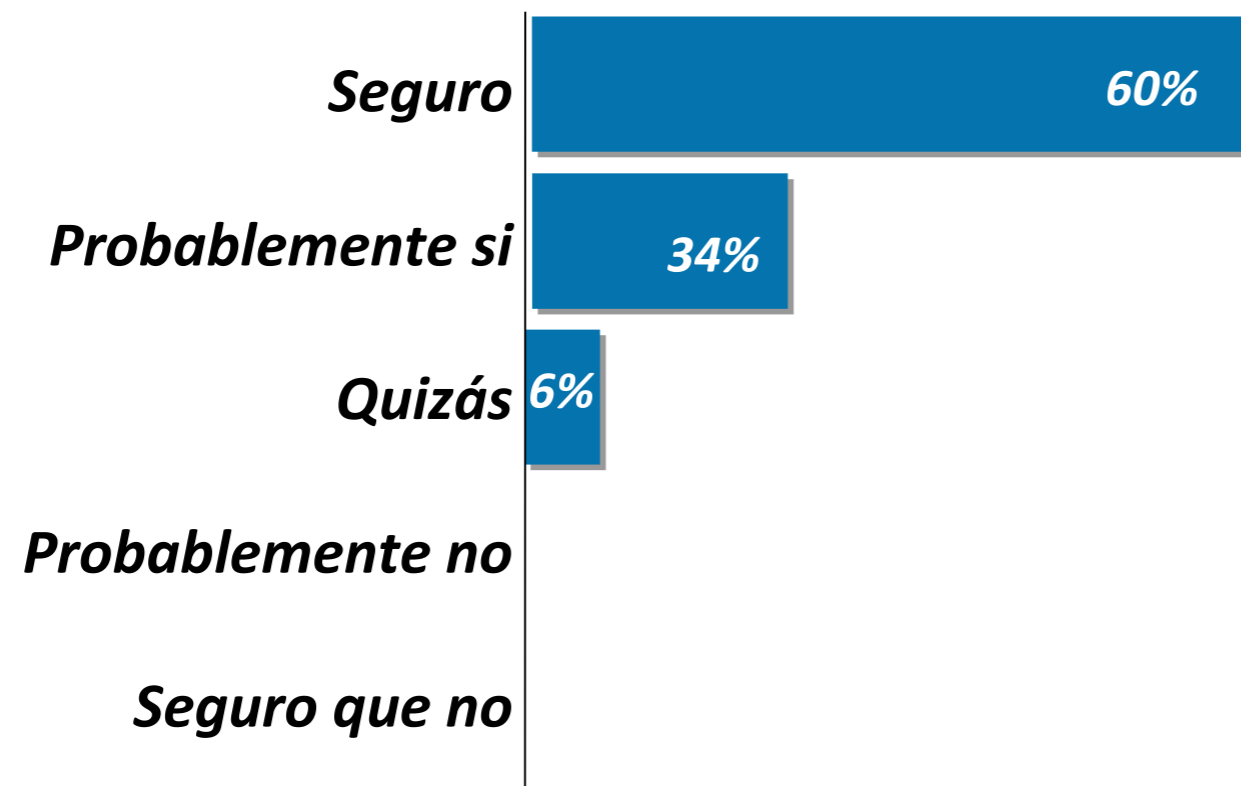
La percepción de seguridad se ha **incrementado** durante el proyecto

85% de los clientes dicen que el pago con NFC es **completamente o muy seguro.**

- **Más control de pago: no dejas el móvil a nadie cuando pagas.**
- **La pérdida o robo es más visible, generando una reacción rápida.**
- **Introducción del PIN para transacciones de alto importe.**



Lo usarías en el futuro?



94%
lo seguirán
usando



Lo que viene,...

Pagos en establecimientos



Transporte



“Cuando el móvil se convierte en mucho más que voz y datos”



Acceso a instalaciones y eventos



Tarjetas de fidelización en el móvil



Servicios de proximidad (service discovery)

Me descargo el Abono

Transporte

Me descargo mis

Tarjetas de Crédito

Me descargo la Tarjeta

de empresa

Compro una entrada de

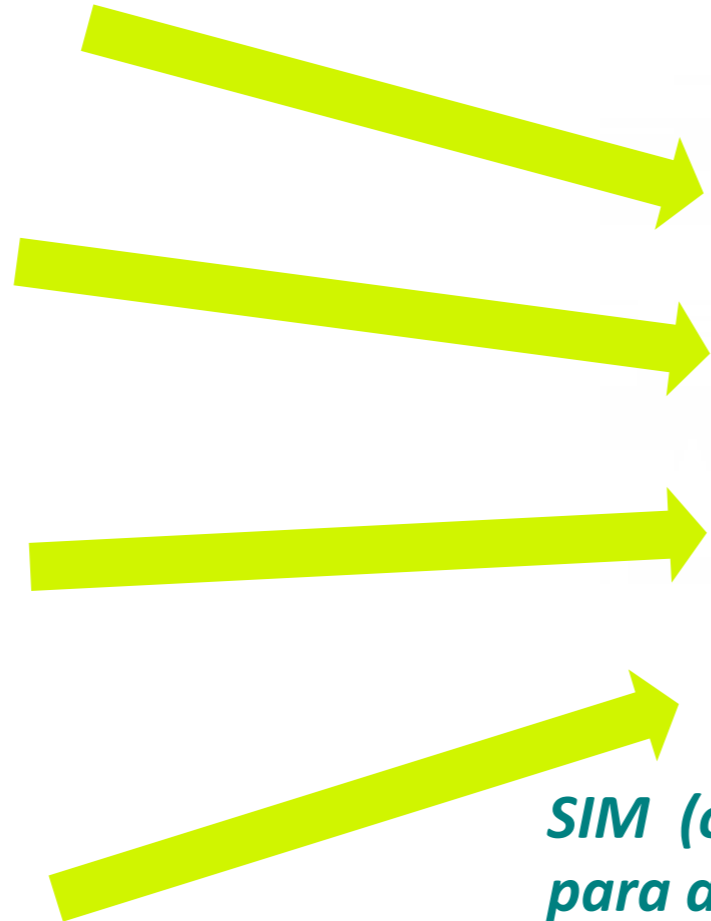
cine

Teléfono móvil con capacidad NFC.



Renuevo el Abono para

el próximo mes



SIM (o CHIP NFC) para almacenar aplicaciones de proximidad





Conclusiones

- ▶ *La tecnología está madura: no han habido problemas técnicos relevantes durante los proyectos piloto y otras pruebas:*

“NFC es mas que una tecnología: es una herramienta para el desarrollo de nuevos servicios o mejora de los actuales”



- ▶ *Los resultados demuestran que los consumidores están preparados para pagar con móvil y, además,... les gusta.*
- ▶ *Y por último,...*

En general, los pagos con móvil “contactless” incrementa el número de transacciones y, en particular, las de bajo importe.

La banca tiene el objetivo puesto en las operaciones de efectivo:

(“El cash es opaco fiscalmente e inseguro”)

✓ ***Ojo!: nuevas comisiones de datáfono por compras de importe pequeño***

✓ *¿Posible incremento de la fiscalización de las actividades del sector minorista?.*

Toda la industria está apostando por el NFC: operadores, proveedores de servicios, proveedores tecnológicos, etc.



Mi propuesta estratégica

El sector debe adaptarse a la tendencia imparable del uso del móvil como herramienta de pago y otras muchas aplicaciones

¿Una ciudad una tarjeta?



¡¡BASTA YA DE TARJETAS!!

Debemos implementar una estrategia consensuada a nivel estatal para posicionar sólidamente el pequeño comercio, con respecto al uso del móvil como herramienta de pago:

- ***Que vincule la fidelización en el pequeño comercio y la hostelería al pago por móvil en TODO EL ESTADO de manera homogénea y unificada para que el consumidor-cliente, priorice sus compras en una tupida red de establecimientos que premian esta nueva manera de pago.***
- ***Que permita mantener e incrementar la capacidad de negociación respecto a las entidades financieras en relación a las comisiones por el uso de dispositivos contacless.***



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

AÑO 2013:

**VITORIA – GASTEIZ: “CIUDAD
NFC”**



Nuestro proyecto



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org



Ayuntamiento de
Pamplona
Iruñeko Udala

Promoción e impulso de un club de compras a nivel europeo para el pequeño comercio y los servicios. Fidelización en NFC.

Necesitamos sumar esfuerzos:

- ***Más ciudades***
- ***El sector y sus principales asociaciones prescriptoras***
- ***Un socio estratégico:***
 - ***Movistar?***
 - ***Vodafone?***
 - ***Orange?***
 - ***Google?***

“Muchas gracias”

Roberto Martínez de Guereñu
rmartinezdeguerenu@vitoria-gasteiz.org