

Los Millennials y su interacción con los Sistemas de Pagos

Instrumentos de pago tradicionales frente a la generación de hoy

Por:

José Anderson Pantaleón

Pitágoras de la Cruz

Andrés Rodríguez

Departamento de Sistemas de Pagos

¿QUÉNES SON LOS MILLENNIALS?

En los últimos tiempos parece estar de moda el tema de los "Millennials". No son pocos los artículos periodísticos publicados y los estudios realizados por firmas de investigación que exponen las características de los miembros de esta generación, que *toma mayor relevancia pues ya han alcanzado su edad productiva y están a las puertas de asumir posiciones gerenciales en las empresas* (DELOITTE, 2015).

Los Millennials, conocidos como la Generación Y, sucesora de la Generación X, abarcan al conjunto de los nacidos entre los años 1981 y 2000. Comúnmente conocidos como "Millennials", conforman el grupo de jóvenes que de manera comparativa ha tenido mayor acceso a la educación y posee, en cuanto a su composición interna, una mayor diversidad cultural a nivel global que las generaciones que le han precedido.

Los Millennials han adquirido en los últimos años este protagonismo debido al relevo laboral que suponen.

En efecto, estos jóvenes se encuentran en sus años más productivos y se acerca el momento en que desplacen laboralmente a la Generación X en cuanto a puestos de trabajo y cargos gerenciales.

Según Jenna Goudreau, en artículo publicado en la revista Forbes, se estima que para el año 2020 los Millennials conformarán *aproximadamente la mitad de la fuerza de trabajo en los Estados Unidos* (FORBES, 2013). Otros autores complementan esta predicción, afirmando que *para el 2025 serán el 75% del total de trabajadores en la economía estadounidense* (TWARONITE, 2015), (CRAMER, 2015).

En el caso dominicano, la Oficina Nacional de Estadísticas (ONE) en sus estimaciones sobre la población económicamente activa proyecta que para el año 2020 ésta estará conformada en un 53% por los Millennials.

Esto implica un cambio de fuerzas dominantes en la economía. Nos encontraremos dentro de la próxima década con adultos distintos a los que hoy en día conocemos y a los que estamos acostumbrados. Con mucha certeza, los Millennials cambiarán los paradigmas del comercio con hábitos de consumo diferentes, mayores exigencias y gustos, así como preferencias y tendencias distintas a las que prevalecen en la banca de hoy en día en cuanto a la oferta de productos y servicios financieros.

La influencia que tendrá la más numerosa de las generaciones hasta el día de hoy es innegable, y esto nos lleva a cuestionar cómo se adaptan los **Sistemas de Pago en la República Dominicana** al auge de esta generación.

Históricamente, la llegada de una nueva generación y el relevo que provoca este evento tiene numerosas aristas y consecuencias sociales. Sin embargo, buscamos evaluar el comportamiento de los Millennials en nuestro país desde la perspectiva económico-financiera y sus predilecciones a la hora de manejar sus pagos.

Sistemas de Pago

Los sistemas de pago se constituyen como uno de los elementos básicos del engranaje económico de toda nación; son una herramienta que impulsa el dinamismo de la economía y de la actividad comercial. Los instrumentos que operan son una alternativa moderna a las formas de pago tradicionales y representan un cambio en la forma en que todos consumimos, adquirimos bienes o contratamos servicios.

La creación, auge y uso de los instrumentos de pago dependen en gran medida de las realidades y necesidades sociales que se susciten en un determinado momento y espacio a lo interno de una economía o mercado. Desde este punto de vista, los sistemas de pago son fenómenos sociales que van de la mano con realidades cambiantes, y ligados a su vez a la tecnología, la cual es el elemento de la modernidad con mayor predisposición al cambio.

En el pasado, las tendencias y necesidades de los adultos eran diferentes; el cheque respondía a la necesidad de encontrar una



forma distinta de pago que sustituyera al efectivo y por un tiempo ese instrumento cumplió con su objetivo. Luego llegamos a la década del 1990, y con ella sus cambios con el surgimiento de diferentes soluciones electrónicas que vinieron a cambiar las condiciones del juego (ROSS, 2016).

En nuestro país, previo a la reforma de los sistemas de pago, el tiempo de acreditación para un cheque era de hasta 12 días. Para un Millennial esto sería inaceptable. La nueva velocidad del comercio, la globalización y la expansión de los horizontes de compra y venta han provocado una demanda cada vez mayor de los instrumentos de pago, desechando el uso del efectivo u otras formas de pago arcaicas, desligadas de las nuevas realidades sociales y económicas.

Esto, sumado al relevo generacional que representa la inclusión de los Millennials, tanto como consumidores como trabajadores, genera una interesante interacción. **Ambos, Millennials e instrumentos de pago, comparten características, tendencias y predilecciones que darán forma al futuro de los servicios financieros.**

ESTO, SUMADO AL TODO EL DINERO QUE "CAMBIA DE MANOS", LO HACE A TRAVÉS DE UN SISTEMA DE PAGO.

Un sistema de pago es un conjunto de **instrumentos de pago, entidades** que los ofrecen y operan, **normas, acuerdos, redes** de comunicación y **procedimientos.**

El “fintech” como eslabón clave en el futuro de la cadena de pagos

Entre los Millennials y el mundo de los sistemas de pago existen jugadores que buscan posicionarse como la alternativa para proveer las soluciones necesarias para los usuarios del futuro que hacen al comercio y a la banca exigencias cada vez mayores.

El “fintech”, término acuñado por la unión de las palabras “financial technology”, es definido como un *sector de la industria económica compuesto por compañías que utilizan la tecnología para hacer más eficientes a los sistemas financieros* (MCMANUS, 2016). Es la nueva tendencia en cuanto al diseño y desarrollo de productos, servicios y aplicaciones financieras utilizando como herramientas principales la tecnología y alternativas digitales.

Los competidores de este mercado buscan desarrollar opciones más innovadoras para los bancos como sus principales clientes, sin olvidar la interacción directa con los usuarios finales de sus servicios. Así como comenta el periodista Jesús Martín, *el fintech supone un cambio fundamental en la forma en que los bancos interactúan con sus clientes, creando un modo distinto de competitividad que repercute en los costos y en un mayor acceso a los servicios* (EL MERCANTIL, mayo 2016).



Las empresas dedicadas al “fintech” se adaptan a los Millennials a una velocidad mucho mayor a la que el sector bancario, altamente regulado, puede aspirar. Por esto, se constituyen como aliados naturales en la labor de motorizar las grandes revoluciones en el sistema financiero.

El mundo de los sistemas de pago no es ajeno a los cambios introducidos por este nuevo conjunto de jugadores. En efecto, el Fintech100, en su edición del año 2015, reconoce en su top 100 a 25 compañías destacadas por sus innovaciones dentro del sector de pagos y transacciones.

Entre estas compañías se destacan Yoyo Wallet, así como la iniciativa china de Qufenqi, la compañía sueca Klarna y el proyecto del fundador de Twitter, Jack Dorsey, conocido como Square. Este reporte es elaborado anualmente con el objetivo de identificar a los 50 principales disruptores o habilitadores dentro del universo de las compañías “fintech”, así como las 50 nuevas

compañías más prometedoras del mismo sector.

Por igual, en la Unión Europea se ha dado un firme paso hacia la regulación de los Third Party Payment Service Providers (TPP) luego de la aprobación parlamentaria de la Directiva de Servicios de Pago (PSD2).

Esta regulación es prueba de la relevancia adquirida por esta industria en los últimos años y con ella se incluyen mayores controles en cuanto a la participación en el mercado de estos proveedores de servicios financieros. Se logra así una vía con reglas más claras para la relación que sostendrán todos estos participantes.

En el caso dominicano, las “fintech” son contempladas en el marco de la regulación de los **Principios Aplicables a las Infraestructuras del Mercado Financiero** elaborados por el Banco de Pagos Internacionales (BIS) en abril del 2012, e incorporados a las normas locales.

Sondeo sobre la interacción y el uso de los instrumentos de pago de los Millennials

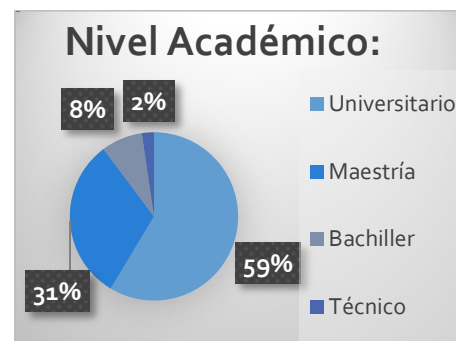
Con el objetivo de recabar información sobre las apreciaciones de los Millennials respecto a las soluciones de pagos, realizamos un sondeo dirigido a los integrantes de esta generación en la República Dominicana.

Para ir acorde con su "modus operandi", la encuesta se realizó en las redes, usando tecnología facilitada por la plataforma de Google conocida como "Google Forms". La promoción se realizó durante tres días, y obtuvimos 343 respuestas válidas.

La primera tendencia percibida es el alto nivel de bancarización entre los Millennials. El 82% de los encuestados posee una cuenta de ahorro o nómina, un 40% posee cuenta corriente y tan sólo un 6% no posee ningún tipo de cuenta.

Tomando en consideración estos resultados, se deduce que existe un alto nivel de confianza de esta generación en las instituciones bancarias; esta idea se contrapone a las consideraciones iniciales que se tenían de que los Millennials desconfiaban del sistema financiero formal.

De igual forma, se confirma el amplio acceso a la educación con que cuentan los Millennials respecto a generaciones anteriores, pues un alto porcentaje ha cursado estudios académicos superiores. Con respecto a la condición laboral, un 9% de los encuestados posee negocio propio, un 69.1% está empleado, un 15% está desempleado y el resto está en condiciones de profesional independiente o como contratado temporal.



Nivel Académico

Del grupo de Millennials que participó en el sondeo realizado, se destacó el alto porcentaje (90%) de jóvenes que poseen un grado universitario o superior.

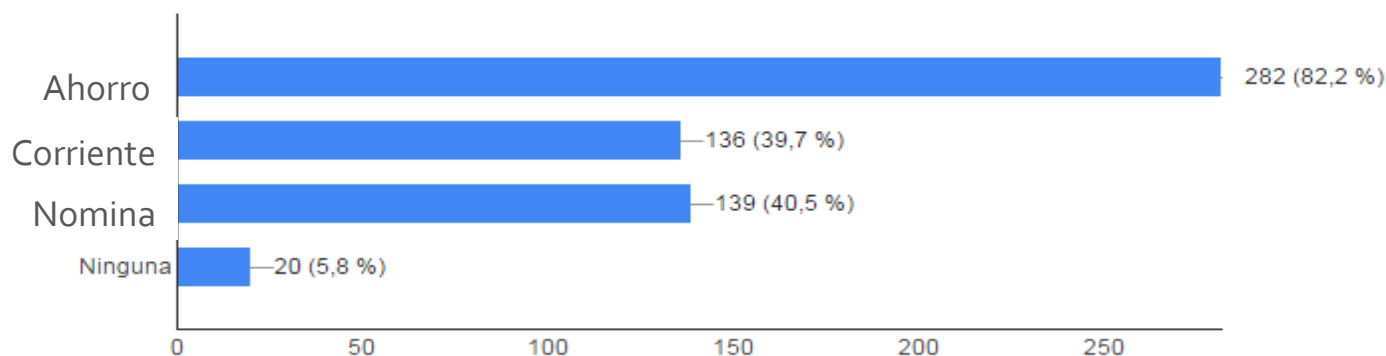


Condición Laboral

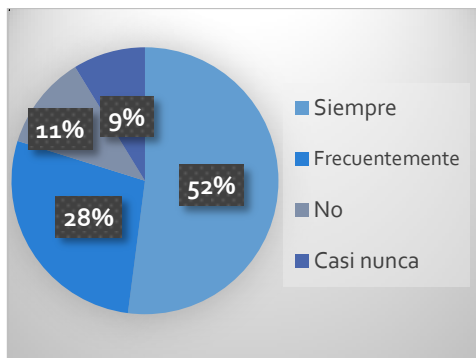
En el sondeo, aproximadamente el 70% de la población encuestada se encuentra empleada o contratada (237 empleados de un universo de 343 participantes).

¿Posees cuenta bancaria? (Favor seleccionar de qué tipo, puede marcar más de una)

(343 respuestas)



¿HACES USO DEL INTERNET BANKING?



Los Millennials prefieren el acceso más rápido y versátil que ofrecen los dispositivos electrónicos.

USO DE LA BANCA ELECTRÓNICA



79.8%

Siempre o Frecuentemente

20.2%

No la utiliza nunca o casi nunca.

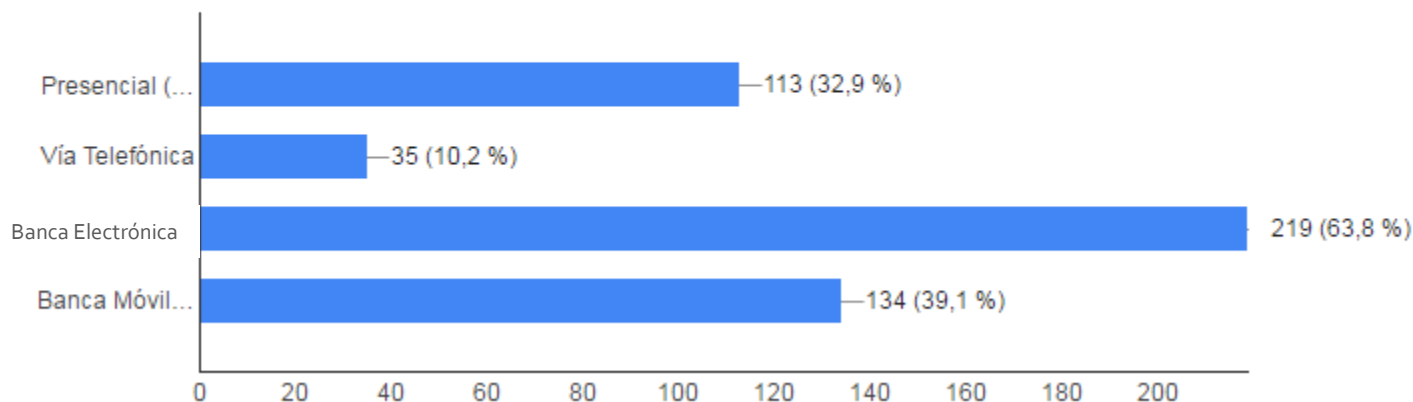
Acceso de los Millennials a la Banca Personal

Como era de esperarse, el sondeo refleja el hecho de que la vía de acceso predilecta entre los nativos digitales a los servicios bancarios es la Banca Electrónica (Internet Banking con un 63.8% y Banca Móvil un 39.1%). El 79.8% de los encuestado hace un uso frecuente del Internet Banking; solamente un 20.2% de los Millennials encuestados no lo utiliza nunca o casi nunca lo utiliza. Estos resultados demuestran el alto nivel de confianza en este tipo de soluciones.

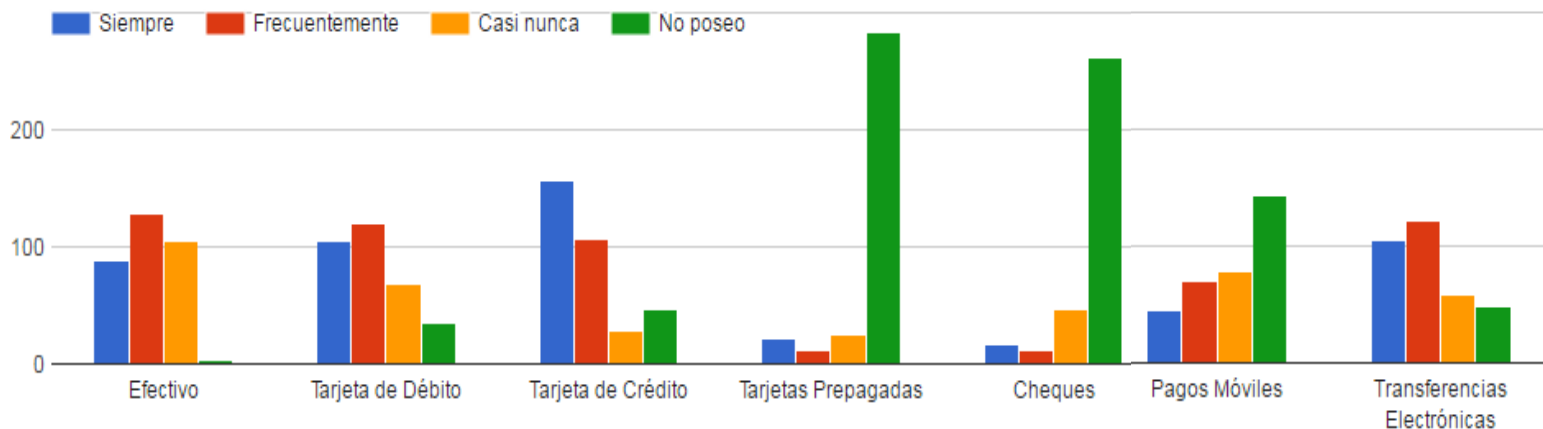
Obviamente, esto supone un mayor esfuerzo por parte de las entidades bancarias para trasladar su oferta de servicios a sus plataformas de Banca Electrónica, ya que aún persiste la necesidad de realizar algunos trámites de manera personal a través de las oficinas bancarias.

¿Cuál es el canal por el que sueles acceder a los servicios bancarios?

(343 respuestas)



De los siguientes medios de pago ¿cuáles utilizas? Favor indicar la frecuencia con la que lo utilizas.



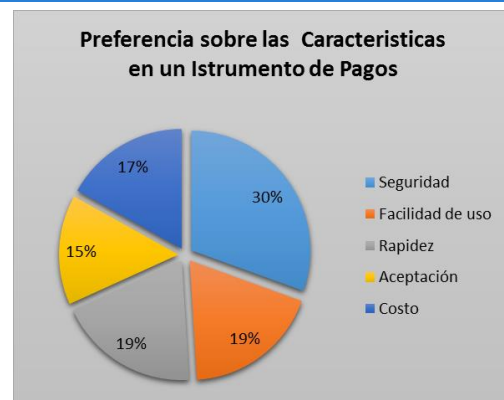
Instrumentos de Pago

De los instrumentos de pago utilizados por los encuestados, los que registran mayor uso por parte de los Millennials son las Tarjetas de Crédito. El 77% las utiliza frecuentemente o siempre, lo cual es entendible dado su alto nivel de aceptación y a que en ocasiones se constituyen como un requisito para ciertos tipos de consumo. Las Tarjetas de Débito y las Transferencias Electrónicas registran un uso también considerable: 66% de los encuestados utilizan ambos instrumentos con frecuencia.

Los instrumentos menos utilizados son las Tarjetas Prepagadas. El 82.5% de los encuestados no posee ninguna. Si consideramos que este es un instrumento dirigido a quienes recién se inician en los

servicios bancarios, es entendible su reducido nivel de uso por la población ya bancarizada. El 76.3% de los participantes del sondeo tampoco utilizan chequeras, y esto confirma las tendencias globales de disminución en el uso de este instrumento, destinado a desaparecer, por las condiciones poco atractivas que presenta respecto a otras soluciones de pago, como su elaboración en papel, el canje o depósito, el tiempo de tránsito, disponibilidad de fondos, etc.

Un dato interesante es que a pesar de lo que se pudiera esperar de esta generación, los Pagos Móviles no cuentan aún con un alto nivel de uso en la República Dominicana. El 42% de los encuestados no posee este servicio y tan sólo un 33% lo utiliza frecuentemente.



Características de los Instrumentos de Pago

Sobre las características preferidas al momento de elegir algún instrumento de pago, los Millennials le dan mayor importancia a la seguridad, 30% de los encuestados así lo indican. Le siguen la facilidad de uso y la rapidez, con un 19% cada una; y luego el nivel de aceptación y el costo, con un 15% y 17% respectivamente.

Monedas Virtuales

Este instrumento, caracterizado por su falta de regulación, es una alternativa al dinero electrónico y es utilizado para realizar transacciones sin intermediarios y preservando el anonimato del usuario o comprador. Definida como “divisa descentralizada”, no posee una autoridad bancaria o estatal que la administre, delegando esta importante función a la propia comunidad de usuarios que la utiliza. Estos, de manera conjunta, se encargan de regular ciertos aspectos del uso de la moneda y de controlar la demanda y disponibilidad de la misma.

A pesar de adolecer de fallas técnicas, la moneda virtual sorprende a más de uno con el complejo y refinado entramado criptográfico que sirve de plataforma base y da seguridad al funcionamiento de monedas virtuales como Bitcoin, Litecoin y más recientemente a Ethereum.

Sin embargo, su complejidad



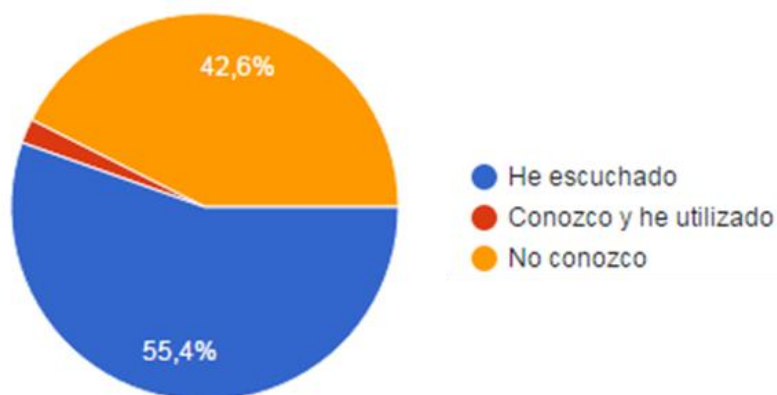
tecnológica le impide abrirse camino y expandir su uso a las grandes masas y al público en general. Mientras tanto, son utilizadas por entusiastas de la informática, futuristas y también por evasores. Son aceptadas como forma de pago en un limitado grupo de comercios, principalmente en Europa y Estados Unidos, lo que las hace poco atractivas para los usuarios comunes.

En teoría, podría esperarse que la moneda virtual sea una de interés para los Millennials, sin embargo, los resultados del sondeo revelaron que aproximadamente el 43% de los participantes carecía de conocimientos sobre estas monedas, y el 55% solamente había

escuchado hablar de ellas.

Únicamente un 2% conocía y había realizado alguna transacción con alguna moneda virtual.

Sobre las monedas virtuales:



Expectativas de los Millennials

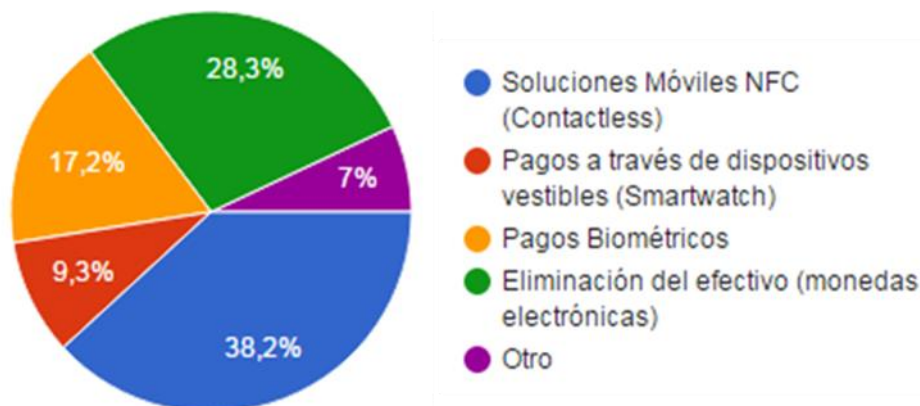
En el sondeo realizado, hemos apreciado que la mayoría de los consultados muestra predilección hacia un incremento de la comodidad y versatilidad como características principales de las formas de pago del futuro, destacándose en mayor medida el papel de las nuevas tecnologías y su sinergia con los instrumentos de pago.

En efecto, ante la pregunta “¿A futuro qué esperarías de nuevas soluciones de pagos?” la mayoría (38.2%) de los participantes manifestó su preferencia hacia el desarrollo de las soluciones móviles (teléfonos y otros dispositivos) y que aprovechen las capacidades de la tecnología del Near Field Communication (NFC).

Esta tecnología permite la realización de pagos en puntos de venta a través de dispositivos móviles sin la necesidad de pasar una tarjeta, simplemente acercando a un campo de comunicación un chip en nuestros teléfonos (o tarjetas), de modo que sea registrada, aceptada y procesada la orden de pago.

Este medio de pago clasificado como “frictionless”, o sin fricción en español, agiliza el comercio y facilita las compras al usuario, y ya ha sido implementado con éxito y marcada popularidad en otros países. Actualmente los gigantes de las compañías tecnológicas han destinado recursos económicos y fuerza de trabajo al desarrollo de

A futuro, ¿Qué esperarías de nuevas soluciones de pagos?



sus propias plataformas para el manejo de esta modalidad de pago.

En segundo lugar, quedó el apoyo a la eliminación del efectivo y el desarrollo de las monedas electrónicas. Nueva vez, los Millennials encuestados se inclinan en un gran porcentaje (28.3%) a respaldar los avances tecnológicos como motor principal para el impulso de los sistemas de pago. El posicionamiento de esta opción dentro del marco de nuestro estudio fue una sorpresa, pues la eliminación del efectivo es una tendencia paulatina que se ha venido implementando de manera gradual en algunos países con sistemas financieros desarrollados y robustos, de modo que es importante apreciar el positivismo y las altas expectativas de los jóvenes de esta generación en la capacidad de evolución y adaptación de nuestro sistema financiero.

Los Millennials, en su calidad de nativos tecnológicos, exhiben una mayor confianza con el manejo del dinero registrado y administrado de manera electrónica que en el uso o

manejo de billetes y monedas físicas. Esto se debe en parte a la versatilidad que posee el uso de las monedas electrónicas y además, en otros casos, al peligro inherente de robo o pérdida del efectivo.

En menor medida (17.2%), queda registrado el apoyo al desarrollo de formas de pago biométricas utilizando huellas digitales o el uso de la retina del ojo humano para identificar al comprador frente al vendedor y tramitar la adquisición de bienes, productos y servicios. Y como tarea para los bancos y fintechs, aparece posicionado en un cuarto lugar el desarrollo de las soluciones con dispositivos vestibles o “wearables”, como los relojes y brazaletes inteligentes, el Google Glass, y otros.

Conclusiones

Las entidades bancarias de la República Dominicana están realizando un esfuerzo considerable para lograr la modernización de sus servicios y la adaptación de sus instrumentos de pagos a las nuevas necesidades que surgen como producto de los avances tecnológicos. Hemos apreciado como su modelo de negocios se encuentra en transición hacia uno fundamentado principalmente en la inversión en modernas plataformas tecnológicas, en la seguridad y en la experiencia del usuario en cuanto a conveniencia, facilidad de uso y velocidad a la hora de utilizar los distintos instrumentos de pago.

Los Millennials, acomodados en las nuevas soluciones electrónicas, exigen cada vez más el poder gestionar cada una de sus transacciones sin mucho esfuerzo y desde la comodidad de su equipo móvil o computador. Por esto, todo producto que ofrezca estas alternativas tendrá una mejor acogida por parte de ellos.

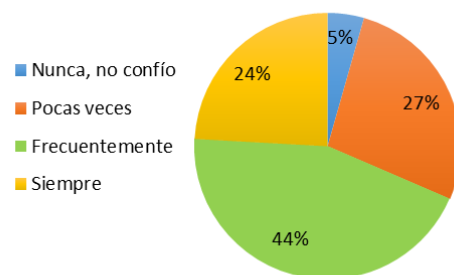
Esto explica el auge de las compras por Internet y el uso cada vez más común del recurso de la economía compartida, los cuales alcanzan un alto grado de aceptación entre los Millennials debido a su facilidad para integrarse a su vida y sus costumbres.

Sin embargo, esta realidad nos hace cuestionar necesariamente lo que sucede con nuevas soluciones de pago como lo son los pagos móviles y aplicativos "contactless" los cuales, a pesar de poseer un notable elemento tecnológico en su funcionamiento, no han mostrado tan alto nivel de uso entre los nativos tecnológicos como otros instrumentos de pagos más tradicionales.

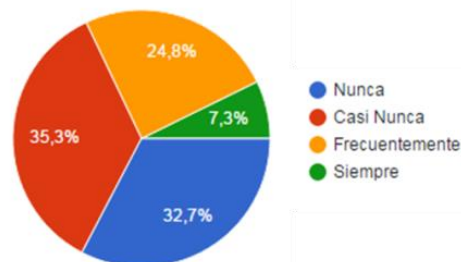
Entendemos que esta falta de uso no responde de manera directa a un rechazo hacia las nuevas tecnologías sino más bien a una falta de adecuación del modelo utilizado en la implementación del servicio en cuanto a sus políticas de uso y reglas del servicio. Existen ciertas condiciones de la industria de pagos que han restringido su desarrollo e implementación en suelo dominicano. Se deben realizar las adecuaciones pertinentes al servicio ofrecido y eliminar los obstáculos existentes, de modo que se vuelva atractivo para los consumidores de esta generación.

Algo que en definitiva podemos afirmar es la apuesta segura que han demostrado los Millennials hacia servicios de la banca comercial. Expertos discutieron en su momento las expectativas de que esta generación, marcada en sus inicios por debacles financieras históricas, desarrollaría una animadversión, rechazo o desconfianza hacia el sector financiero. Sin embargo, los estudios más recientes han demostrado lo contrario, colocando a los Millennials entre los principales impulsores del sistema financiero y las nuevas formas de comercio. Sin embargo, como Millennials, no se conformarán con eso. Su forma de ser los hace exigir novedades, y los servicios de pagos no serán la excepción. ¡Observemos!

¿Qué tan frecuente realizas compras por Internet?



¿Con qué frecuencia utilizas opciones de economía compartidas (Sharing Economy, Uber, AirBnB, entre otras)?



Documentos Consultados

- **DELOITTE, 2015:** Deloitte Global (DTTL). Global Brand & Communications. *"Brechas Importantes. Encuesta Deloitte 2015. Generación del Milenio. Resumen Ejecutivo"*. 2015.
- **FORBES, 2013:** Jenna Goudreau. *"7 surprising ways to motivate millennial workers"*. Publicado en fecha 7 de Marzo del 2013. Disponible en línea en fecha 4 de mayo en: <http://www.forbes.com/sites/jennagoudreau/2013/03/07/7-surprising-ways-to-motivate-millennial-workers/#7585ca024ed9>
- **TWARONITE, 2015:** Karyn Twaronite, EY Global Diversity & Inclusiveness Officer. Prólogo al reporte titulado: *"Global generations. A global study on work-life challenges across generations. Detailed findings"*. EY, 2015.
- **CRAMER, 2015:** Reid Cramer. *"Millennials rising: Coming of age in the wake of the Great Recession"*. Disponible en fecha 4 de mayo en https://www.newamerica.org/downloads/Millennials_Rising_Coming_of_Age_in_the_Wake_of_the_Great_Recession.pdf
- **ROSS, 2016:** Alec Ross. *"The industries of the future"*. 2015.
- **MCMANUS, 2016:** Brendan McManus. *"What is fintech?"*. Publicado en fecha 16 de febrero de 2016 en el blog en línea de Wharton Fintech. Disponible en fecha 28 de junio de 2016 en: <http://www.whartonfintech.org/blog-archive/2016/2/16/what-is-fintech>
- **EL MERCANTIL, mayo 2016:** Jesús Martín. *"Los bancos dominicanos ante el reto de la innovación fintech"*. El Mercantil. Mayo 2016.