

Informe soluciones de autoservicio y cobro en el sector 'retail' España: transformando la experiencia del consumidor

Casi un 30% de los españoles ya usa o preferiría usar soluciones de auto cobro en los comercios

- Según un informe elaborado por Payment Innovation Hub junto a CaixaBank y Visa, los españoles valoran la rapidez, comodidad y practicidad de las soluciones de auto cobro a la hora del pago en establecimientos.
- El estudio señala que existe una clara predisposición a utilizar soluciones disruptivas en el futuro, lo que representa una oportunidad tanto para los usuarios como para los comercios para mejorar la experiencia de compra y agregar valor

Madrid, Barcelona 13 septiembre 2023. Casi un 30% de los españoles ya usa o preferiría usar soluciones de auto cobro para pagar en los comercios según un informe elaborado por el Payment Innovation Hub junto a CaixaBank y Visa. Las soluciones de autoservicio y cobro son un tipo de sistema que permite a los usuarios pagar sus compras de forma autónoma, con el propósito de proporcionar una mayor agilidad y rapidez a la finalización del proceso. Es por eso que cada vez más comercios están adoptando esta solución, pese a que la caja de pago tradicional sigue siendo la preferida (52%) por los ciudadanos.

El estudio [Soluciones de autoservicio y cobro para comercios en España: transformando la experiencia del consumidor](#) que recoge la opinión de 1075 encuestados, destaca la percepción de los usuarios sobre las diferentes soluciones de autoservicio y autocobro analizadas con el fin de descubrir cuáles son sus preferencias para una mayor comprensión de las tendencias actuales. Según los datos recogidos, el consumidor español valora de manera positiva todas las modalidades de soluciones desplegadas en el mercado español: el punto de autoservicio fijo y pago autónomo, el escáner de productos y pago a través del móvil, la cesta de escaneo automática de productos en un punto fijo y pago autónomo, el escáner de productos con pistola en tienda y pago en punto de caja fijo, el carrito de la compra inteligente sin punto fijo y el sistema totalmente automático.

Entre los principales beneficios que ven los consumidores a la hora de utilizar este tipo de soluciones **destacan evitar el tiempo de espera en la cola de la caja (49%) y la mayor rapidez (48%), ya que consideran que este tipo de soluciones son más ágiles que las cajas de cobro habituales.**

Entre las soluciones analizadas, las más conocidas y utilizadas son el punto de autoservicio fijo, el escáner de productos con pistola manual y la cesta de escaneo automática. Estas soluciones han sido implementadas en supermercados y minoristas de ropa y calzado, lo que contribuye a su familiaridad entre los usuarios.

Según **Roble Dorronsoro, Responsable de Comercios y Aceptación en Visa en el sur de Europa**, “la digitalización de pagos y en concreto las soluciones de auto cobro abren un abanico de posibilidades. Contribuyen de forma significativa a que la experiencia de pago sea ágil y sencilla para el consumidor, valores que los consumidores puntúan muy alto en el momento de pago. Por otro lado, a los comercios les permite desarrollar nuevas experiencias de consumo que pueden ayudar a impulsar sus negocios, donde desde Visa garantizamos pagos digitales ágiles y seguros en las múltiples formas de autocobro para que la experiencia de pago sea casi imperceptible”.

Seguir brindando una experiencia de compra satisfactoria

Los principales beneficios percibidos por los usuarios sobre este tipo de soluciones son evitar el tiempo de espera en la cola de la caja y la mayor rapidez en comparación con las cajas de cobro habituales. Por ello, es importante proporcionar personal capacitado que facilite el aprendizaje y la utilización de estas soluciones para disipar esta preocupación y brindar una experiencia satisfactoria de compra.

Según Silvana Churruca, Directora General del Payment Innovation Hub, “La percepción del consumidor español está íntimamente ligada con el grado de conocimiento y con el uso de las soluciones de autoservicio. Se confirma que actualmente el usuario español que está alejado de estas soluciones está estrechamente vinculado al nivel bajo de familiaridad con dichas soluciones para distinguirlas entre ellas. Por último, destaca que actualmente un tercio de los encuestados españoles está dispuesto a utilizar las soluciones de autoservicio y cobro, aunque no siempre tienen la opción disponible.”

Los datos recogidos por el informe también señalan que **los usuarios muestran una mayor predisposición a utilizar estas soluciones disruptivas en el futuro, a pesar de tener un conocimiento actualmente bajo sobre ellas**. Las soluciones más destacadas por su predisposición de uso futuro son el carrito de la compra inteligente sin punto fijo que te permite escanear los productos, colocarlos y pagarlos directamente en el mismo carrito; y el sistema totalmente automático, que permite al cliente seleccionar los productos en la tienda y, al salir, realizar el pago directamente a través de su tarjeta de crédito sin necesidad de pasar por caja. Desde la perspectiva del comercio, estas soluciones representan una oportunidad para mejorar las ventas, la experiencia de compra y la fidelización de los usuarios. Además de facilitar el proceso de pago y recogida del producto, las soluciones de autoservicio y cobro pueden permitir realizar ventas cruzadas, incluir experiencias de juego y fidelización, y contribuir a la integración de los nuevos sistemas de compra en un contexto de omnicanalidad.

En definitiva, los resultados del estudio apuntan a que las soluciones de autoservicio y cobro pueden desempeñar un papel como enlace entre canales y contribuir a la integración de nuevos sistemas de compra con el fin de ofrecer una experiencia de compra donde el propio usuario pueda escoger según su conveniencia.



Payment Innovation Hub / Nota de Prensa
Madrid/ Barcelona, 13/09/2023

Acerca de Visa

Visa (NYSE: V) es líder mundial en pagos digitales, facilitando las transacciones entre consumidores, comerciantes, instituciones financieras y entidades gubernamentales en más de 200 países y territorios. Nuestra misión es conectar el mundo a través de la red de pagos más innovadora, cómoda, fiable y segura, permitiendo que los particulares, las empresas y las economías prosperen. Creemos que las economías que incluyen a todo el mundo en todas partes, elevan a todo el mundo en todas partes y ven el acceso como fundamental para el futuro del movimiento del dinero. Más información en [Visa.com](https://www.visa.com).

Acerca de Payment Innovation Hub

El Payment Innovation Hub es una joint venture de CaixaBank, Global Payments, Inc., Visa, Arval y Samsung, con el objetivo de promover conjuntamente proyectos de I + D en torno a nuevas soluciones de pago y comercio que permitan responder a las nuevas tendencias y demandas de los consumidores. Las oficinas del hub están ubicadas en el Pier01 de Tech Barcelona, y cuenta con varias líneas de investigación, que van desde el uso de la biometría hasta la aplicación de Internet de las Cosas, incluido el aprovechamiento de nuevas tecnologías como blockchain o machine learning. Además, como plataforma de innovación abierta, tiene la misión de detectar necesidades, descubrir nuevas tecnologías y potenciar futuras nuevas colaboraciones. Su objetivo es consolidarse como un polo de innovación en los medios de pago de referencia internacional. De hecho, las empresas que promueven su creación se encuentran entre las más innovadoras del mundo en su especialidad.

Para más información: <https://paymentinnovationhub.com/>

Sobre CaixaBank Payments & Consumer

CaixaBank Payments & Consumer, filial 100% de CaixaBank, es la entidad especializada en financiación al consumo y medios de pago del grupo financiero. La compañía es líder en pago con tarjeta en el mercado ibérico, con un parque de 32,8 millones de unidades comercializadas y una cuota por facturación en compras del 30,4%. En España gestiona un crédito vivo de más de 9.000 millones de euros.

CaixaBank Payments & Consumer engloba 17 sociedades relacionadas con el mundo del consumo y del pago, filiales 100% o participadas con socios estratégicos, con el objetivo de acelerar y ampliar las capacidades de CaixaBank.

Más información: <https://www.caixabankpc.com/es/>