

Informe solucions d'autoservei i cobrament al sector 'retail' a Espanya: transformant l'experiència del consumidor

Gairebé un 30% dels espanyols ja fa servir o preferiria utilitzar solucions d'auto-cobrament als comerços

- Segons un informe elaborat per Payment Innovation Hub juntament amb CaixaBank i Visa, els espanyols valoren la rapidesa, comoditat i practicitat de les solucions d'auto-cobrament a l'hora del pagament en establiments.
- L'estudi assenyalava que existeix una clara predisposició a utilitzar solucions disruptives en el futur, la qual cosa representa una oportunitat tant per als usuaris com per als comerços per millorar l'experiència de compra i afegir valor

Madrid, Barcelona 13 setembre 2023. Gairebé un 30% dels espanyols ja fa servir o preferiria utilitzar solucions d'auto-cobrament per pagar als comerços, segons un informe elaborat pel Payment Innovation Hub juntament amb CaixaBank i Visa. Les solucions d'autoservei i cobrament són una mena de sistema que permet als usuaris pagar les seves compres de forma autònoma, amb el propòsit de proporcionar una agilitat més gran i rapidesa a la finalització del procés. És per això que cada cop més comerços estan adoptant aquesta solució, malgrat que la caixa de pagament tradicional segueix sent la preferida (52%) pels ciutadans.

L'estudi [Soluciones de autoservicio y cobro para comercios en España: transformando la experiencia del consumidor](#) que recull l'opinió de 1075 enquestats, destaca la percepció dels usuaris sobre les diferents solucions d'autoservei i auto-cobrament analitzades amb la finalitat de descobrir quines són les seves preferències per una major comprensió de les tendències actuals. Segons les dades recollides, el consumidor espanyol valora de manera positiva totes les modalitats de solucions desplegades al mercat espanyol: el punt d'autoservei fixe i pagament autònom, l'escàner de productes i pagament a través del mòbil, el cistell d'escaneig automàtic de productes en un punt fixe i pagament autònom, l'escàner de productes amb pistola en botiga i pagament en punt de caixa fixe, el carretó de la compra intel·ligent sense punt fixe i el sistema totalment automàtic.

Entre els principals beneficis que veuen els consumidors a l'hora d'utilitzar aquesta mena de solucions **destaquen evitar el temps d'espera a la cua de la caixa (49%) i la major rapidesa (48%), donat que consideren que aquesta mena de solucions són més àgils que les caixes de cobrament habituals.**

Entre les solucions analitzades, les més conegudes i utilitzades són el punt d'autoservei fixe, l'escàner de productes amb pistola manual o el cistell d'escaneig automàtic. Aquestes solucions han estat implementades a supermercats i minoristes de roba i calçat, la qual cosa contribueix a la seva familiaritat entre els usuaris.

En paraules de **Roble Dorronsoro, Responsable de Comerços i Acceptació a Visa al sud d'Europa**, “la digitalització de pagaments i en concret les solucions d'auto-cobrament, obren un ventall de possibilitats. Contribueixen de forma significativa al fet que l'experiència de pagament sigui àgil i senzilla per al consumidor, valors que els consumidors puntuen molt alt en el moment del pagament. D'una altra banda, als comerços els permet desenvolupar noves experiències de consum que poden ajudar a impulsar els seus negocis, on des de Visa garantim pagaments digitals àgils i assegurances en les múltiples formes d'auto-cobrament perquè l'experiència de pagament sigui gairebé imperceptible”.

Continuar brindant una experiència de compra satisfactòria

Els principals beneficis percebuts pels usuaris sobre aquesta mena de solucions són evitar el temps d'espera a la cua de la caixa i la major rapidesa en comparació amb les caixes de cobrament habituals. Per aquest motiu, és important proporcionar personal capacitada que faciliti l'aprenentatge i la utilització d'aquestes solucions per dissipar aquesta preocupació i brindar una experiència satisfactòria de compra.

En paraules de Silvana Churruca, Directora General del Payment Innovation Hub, “La percepció del consumidor espanyol està íntimament lligada al grau de coneixement i amb l'ús de les solucions d'autoservei. Es confirma que actualment, l'usuari espanyol que està allunyat d'aquestes solucions està estretament vinculat al nivell baix de familiaritat amb aquestes solucions per a distingir-les entre elles. Per acabar, destaca que actualment un terç dels enquestats espanyols està disposat a utilitzar les solucions d'autoservei i cobrament, tot i que no sempre tenen l'opció disponible.”

Les dades recollides per l'informe també assenyalen que **els usuaris mostren una major predisposició a utilitzar aquestes solucions disruptives en el futur, malgrat tenir un coneixement actualment baix sobre elles**. Les solucions més destacades per la seva predisposició d'ús futur són el carretó de la compra intel·ligent sense punt fixe, que et permet escanejar els productes, col·locar-los i pagar-los directament al mateix carretó; i el sistema totalment automàtic, que permet al client seleccionar els productes a la botiga i, en sortir, realitzar el pagament directament a través de la seva targeta de crèdit sense necessitat de passar per caixa. Des de la perspectiva del comerç, aquestes solucions representen una oportunitat per millorar les vendes, l'experiència de compra i la fidelització dels usuaris. A part de facilitar el procés de pagament i recollida del producte, les solucions d'autoservei i cobrament poden permetre realitzar vendes creuades, incloure experiències de joc i fidelització, i contribuir a la integració dels nous sistemes de compra en un context d'omnicanalitat.

En definitiva, els resultats de l'estudi apunten al fet que les solucions d'autoservei i cobrament poden exercir un paper com a enllaç entre canals i contribuir a la integració de nous sistemes de compra amb la finalitat d'oferir una experiència de compra on el propi usuari pugui triar segons la seva conveniència.



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

Sobre Visa

Visa (NYSE: V) és líder mundial en pagaments digitals, facilitant les transaccions entre consumidors, comerciants, institucions financeres i entitats governamentals en més de 200 països i territoris. La nostra missió és connectar el món a través de la xarxa de pagaments més innovadora, còmoda, fiable i segura, permetent que els particulars, les empreses i les economies prosperin. Creiem que les economies que inclouen a tothom a tot arreu, eleven a tothom a tot arreu i veuen l'accés com fonamental per al futur del moviment dels diners. Més informació a [Visa.com](https://www.visa.com).

Sobre Payment Innovation Hub

El Payment Innovation Hub és una joint venture de CaixaBank, Global Payments, Inc., Visa, Arval i Samsung, amb l'objectiu de promoure conjuntament projectes d'I + D entorn de noves solucions de pagament i comerç que permetin respondre a les noves tendències i demandes dels consumidors. Les oficines del hub estan ubicades al Pier01 de Tech Barcelona, i compta amb diverses línies d'investigació, que van des de l'ús de la biometria fins l'aplicació d'Internet de les Coses, inclòs l'aprofitament de noves tecnologies com blockchain o machine learning. A més, com a plataforma d'innovació oberta, té la missió de detectar necessitats, descobrir noves tecnologies i potenciar futures noves col·laboracions. El seu objectiu és consolidar-se com un pol d'innovació als mitjans de pagament de referència internacional. De fet, les empreses que promouen la seva creació es troben entre les més innovadores del món en la seva especialitat.

Més informació: <https://paymentinnovationhub.com/>

Sobre CaixaBank Payments & Consumer

CaixaBank Payments & Consumer, filial 100% de CaixaBank, és l'entitat especialitzada en finançament al consum i mitjans de pagament del grup financer. La companyia és líder en pagament amb targeta en el mercat ibèric, amb un parc de 32,8 milions d'unitats comercialitzades i una quota per facturació en compres del 30,4%. A Espanya gestiona un crèdit viu de més de 9.000 milions d'euros.

CaixaBank Payments & Consumer engloba 17 societats relacionades amb el món del consum i del pagament, filials 100% o participades amb socis estratègics, amb l'objectiu d'accelerar i ampliar les capacitats de CaixaBank

Més informació: <https://www.caixabankpc.com/ca/inici>