



FORO

# Sistemas de Pago de Colombia

Experiencia del Usuario y Marca

Reglas y Estándares

9 de mayo de 2023



- 1. Introducción**
- 2. Aproximaciones frente a la Marca**
- 3. Aproximaciones frente a la experiencia del usuario**
- 4. Preguntas**



## 1. Introducción

## 2. Aproximaciones frente a la Marca

## 3. Aproximaciones frente a la experiencia del usuario

## 4. Preguntas

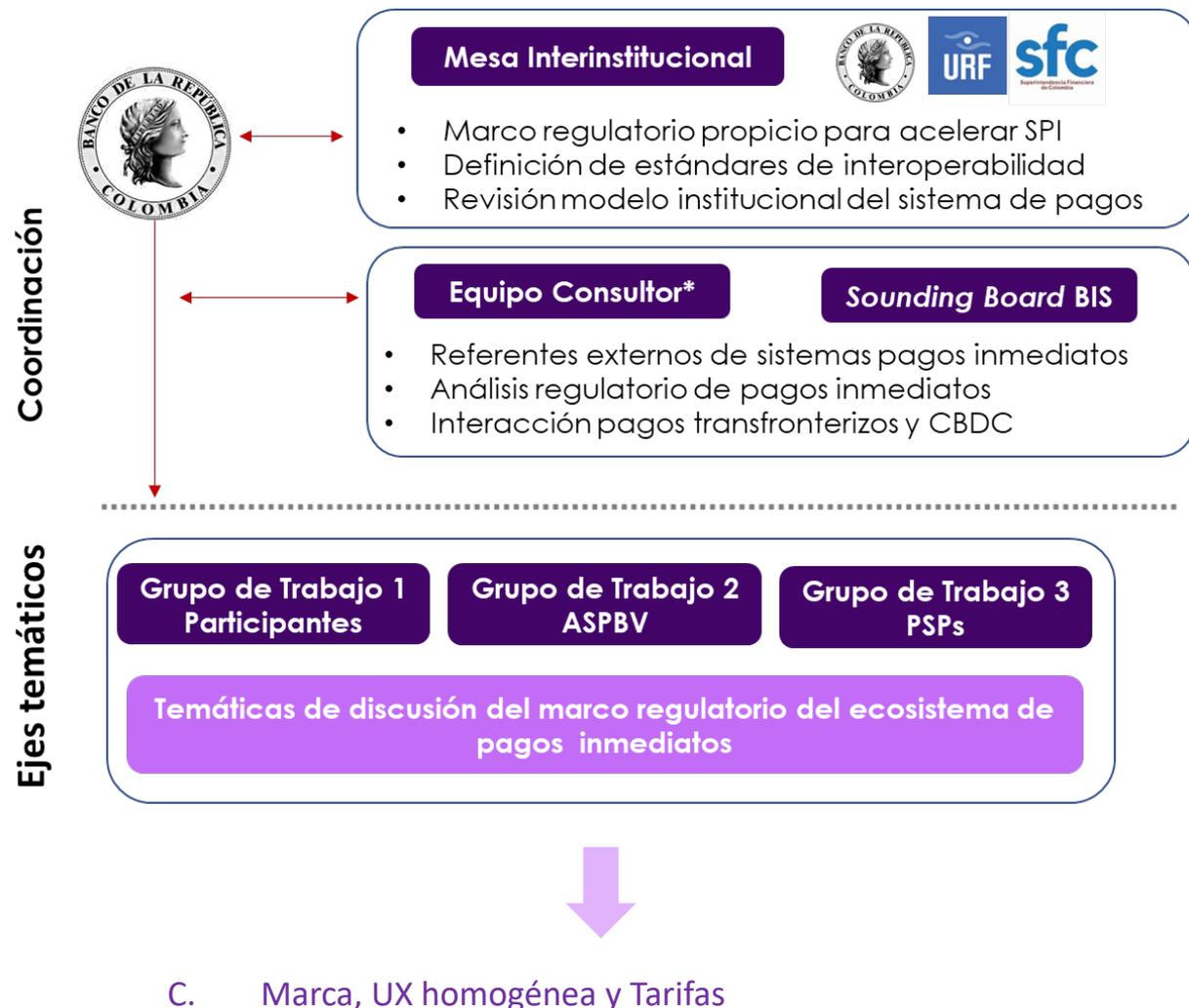


## ¿CUÁL ES EL OBJETIVO DE LA SEGUNDA ETAPA?

Analizar y discutir las reglas y estándares necesarios para facilitar el funcionamiento del Ecosistema de Pagos Inmediatos en Colombia y la promoción de la interoperabilidad al interior del mismo.

## ¿CÓMO ES SU ESTRUCTURA?

La industria será convocada a participar en sesiones magistrales en las cuales se presentarán las propuestas de regulación. En sesiones sucesivas se llevará acabo la discusión y retroalimentación. La industria podrá, además, remitir comentarios escritos al correo [pagosinmediatos@banrep.gov.co](mailto:pagosinmediatos@banrep.gov.co).



\*La firma Marulanda Consultores apoya técnicamente al Banco de la República en el diseño y ejecución del Foro de Sistemas de Pago.

# Cronograma

SEGUNDA ETAPA FORO DE SISTEMAS DE PAGO

	MARTES	Recepción de comentarios adicionales	JUEVES	VIERNES
	Sesiones Magistrales		Sesiones de Discusión G1	Sesiones de Discusión G2 a.m. / G3 p.m.
A. Ámbito de los pagos inmediatos y Tecnologías de Acceso	<u><b>Abril 25</b></u> 2:30 p.m. - 4:30 p.m.	<u><b>Mayo 2</b></u>	<u><b>Mayo 4</b></u> 10:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Mayo 5</b></u> SPBV 8:00 - 10:00 a.m. PSPs 3:30 - 5:30 p.m.
B. Directorio y Llaves	<u><b>Mayo 2</b></u> 2:30 p.m. - 4:30 p.m.	<u><b>Mayo 9</b></u>	<u><b>Mayo 11</b></u> 10:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Mayo 12</b></u> SPBV 8:00 - 10:00 a.m. PSPs 2:30 - 4:30 p.m.
C. Marca, UX homogénea y Tarifas	<u><b>Mayo 9</b></u> <b>Presencial</b> 8:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Mayo 16</b></u>	<u><b>Mayo 18</b></u> 10:00 a.m. - 12:00 p.m.	
D. Compensación y Liquidación e Interconexión	<u><b>Mayo 16</b></u> 2:30 p.m. - 4:30 p.m.	<u><b>Mayo 24</b></u>	<u><b>Mayo 25</b></u> 10:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Mayo 26</b></u> SPBV 8:00 - 10:00 a.m. PSPs 3:30 - 5:30 p.m.
E. Seguridad	<u><b>Mayo 23</b></u> 2:30 p.m. - 4:30 p.m.	<u><b>Mayo 31</b></u>	<u><b>Junio 1</b></u> 10:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Junio 2</b></u> SPBV 8:00 - 10:00 a.m. PSPs 2:30 - 4:30 p.m.
F. Sigüientes casos de uso y servicios superpuestos	<u><b>Mayo 30</b></u> <b>Presencial</b> 8:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Junio 7</b></u>	<u><b>Junio 8</b></u> 10:00 a.m. - 12:00 p.m.	<u><b>Junio 9</b></u> SPBV 8:00 - 10:00 a.m. PSPs 2:30 - 4:30 p.m.
G. Indicadores de seguimiento y monitoreo	<u><b>Junio 6</b></u> 2:30 p.m. - 4:30 p.m.	<u><b>Junio 14</b></u>		

## SESIONES VIRTUALES

El día anterior de cada sesión, el equipo Banco República compartirá el link de conexión a la plataforma Teams.

## SESIONES PRESENCIALES

Tendrán lugar en la Biblioteca Luis Angel Arango. La agenda de las jornadas serán remitidas vía correo a los inscritos.

El Banco de la República invita a la industria de pagos a participar en la **Segunda Etapa del Foro de Sistemas de Pagos**.

Si requiere actualizar su inscripción o tiene alguna pregunta frente a la misma favor contactarnos al correo [pagosinmediatos@banrep.gov.co](mailto:pagosinmediatos@banrep.gov.co).

## PREGUNTAS DE DISCUSIÓN

En las sesiones magistrales se presentarán las preguntas que serán discutidas en las sesiones siguientes. Quienes deseen remitir sus comentarios escritos podrán hacerlo en las fechas que se indicarán en cada sesión al correo [pagosinmediatos@banrep.gov.co](mailto:pagosinmediatos@banrep.gov.co)

## MEMORIAS

Consulte las memoras del Foro de Sistemas de Pago en la página del Banco de la República:  
[www.banrep.gov.co/es/sistemas-pago/foro-sistemas-pago-colombiav.co](http://www.banrep.gov.co/es/sistemas-pago/foro-sistemas-pago-colombiav.co)

A vertical decorative bar on the left side of the slide. It features a dark blue background with a yellow vertical stripe. Various icons are arranged vertically, including a checkered flag, a stack of gold coins, a blue folder, and a blue and yellow striped cylinder.

1. Introducción

**2. Aproximaciones frente a la Marca**

3. Aproximaciones frente a la experiencia del usuario

4. Preguntas

# La *marca* en los pagos inmediatos

- En la tendencia internacional los sistemas de pagos inmediatos se caracterizan por utilizar una *marca* como elemento distintivo para acercarse a los clientes y promover adopción y confianza.
- Pese a que existen diferentes aproximaciones en el uso de la *marca*, en todos los casos prevalece el interés en posicionar el pago inmediato **como un nuevo servicio transaccional para mover el dinero en la economía.**
- Típicamente el posicionamiento de la *marca* ha implicado campañas masivas. Esfuerzos de promoción de marca coordinadas a nivel de industria suponen eficiencias y pueden generar un mayor impacto en la tasa de adopción y confianza por parte del usuario final.

CAMPAÑA PIX  
VAI PAGAR? FAZ UM PIX!



# Aproximaciones frente a la marca

## MARCA DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS

El sistema de pagos inmediatos se identifica con un nombre para propósitos comerciales y se usa para posicionar una nueva forma de transar en el país. La marca no se diferencia frente a los servicios de pagos ofrecidos.

La marca unificada es defacto la del SPI porque solo hay un sistema de pagos.

## MARCA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS

El sistema de pagos se identifica con un nombre para propósitos comerciales, y no se usa para ofrecer servicios a los clientes. Adicionalmente se crean marcas independientes para cada servicio o funcionalidad asociada a los pagos inmediato ofrecidos.

Ej: Australia, NPP (sistema) y Payid (servicio de Alias)

## MARCA ÚNICA DEL ECOSISTEMA/ESQUEMA

El esquema se identifica con un nombre único con el propósito de posicionar los pagos interoperados inmediatos. No representa un sistema o administrador particular.

Los servicios prestados se asocian con la misma marca la cual además es usada por todos los participantes.

Ej: Brasil, PIX y Pixcobranza

# Atributos de la marca y su relación con la UX/UI

La aproximación frente a la marca determina el alcance y enfoque que deben tener las reglas y estándares respecto del uso y promoción de la misma, además de la UX/UI.

	MARCA DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS	MARCA DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS EN EL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS	MARCA ÚNICA DEL ECOSISTEMA
RELACIÓN CON MARCA DE PARTICIPANTES	La marca no sustituye las marcas comerciales de los participantes de ni PSPs		
UX/UI	No impacta UX/UI.	Participantes usan las marcas en sus aplicaciones para identificar el servicio de cara al cliente.	Participantes usan la marca en sus aplicaciones para identificar los pagos inmediatos y cada servicio.
REGLAS	Participantes deben usar la marca para diferenciar los pagos realizados a través del sistema de las demás transferencias.	Uso de la(s) marca(s) NO es obligatorio pero si decide usarlos, debe seguir reglas y estándares específicos.	Uso de la marca es obligatorio para los participantes siguiendo reglas y estándares específicos en cuanto a logo, diseño y lenguaje.
PROMOCIÓN	Marca del sistema es promovida por el ASPBV y sus participantes.	Participantes promueven los servicios utilizando la marca de los mismos en conjunto con su propia marca comercial.	Marca del sistema y de los servicios es promovida por el ASPBV y sus participantes.



# Marca del sistema: Filipinas

MARCA DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS

instaPay

MARCA DEL OPERADOR

**BancNet**

Empresa que administra las plataformas de los sistemas de pagos en Filipinas. Es propiedad los 22 bancos más grandes, aun cuando sus miembros son todas las instituciones financieras del país.



# Marca del sistema: Jordania

Ni las APP de los bancos, ni los servicios ofrecidos desde CLIQ deben vincular la marca. Solo identificar que se han conectado a la plataforma

## MARCA DEL SISTEMA DE PAGOS INMEDIATOS

## MARCA DEL OPERADOR



Entre billeteras móviles / EDE



Interconecta todas las entidades financieras incluidas bancos y EDE.



JoMoPay y CliQ son operadas por JoPacc, una empresa de propiedad del Banco Central (CBJ) con el 45% y los bancos 55%. JoPacc provee las infraestructuras de pagos bajo modelo sin ánimo de lucro.

# Marca de los servicios de pago: Australia

Si los participantes desean usar la marca y el Logo, deben adaptar las normas incluidas en el manual de marca.  
NO es obligatorio

## MARCAS DE LOS SERVICIOS



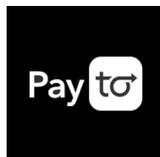
Plataforma De Pagos Inmediatos



Servicio De Alias  
Provista por NPP



Transferencias P2p  
Desarrollado por BPay



Request To Pay  
Desarrollado por NPP

## MARCA DEL OPERADOR



La plataforma NPP es propiedad de Australia Payment Plus, empresa que opera las plataformas de pagos de Australia, ente ellas BPay, NPP, eftPos. De propiedad de bancos privados.

# Marca de los servicios de pago: Singapur

## MARCAS DE LOS SERVICIOS



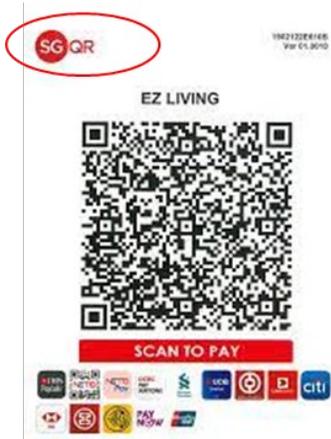
Plataforma de Pagos Inmediatos



Servicio Superpuesto de FAST que habilita pagos con alias (celular, VPA y ID)

<https://vimeo.com/231475230>

<https://vimeo.com/231475324>



QR interoperable definido por el regulador MAS que permite pagar desde cualquiera de las billeteras señaladas abajo (Mas de 27 APPs).

## MARCA DEL OPERADOR



NETS

Banking Computer Service

Empresa que administra las plataformas de los sistemas de pagos en Singapur. Es propiedad del Grupo Nets, creado por los tres principales bancos.



Monetary Authority  
of Singapore



# Marca única del esquema/ecosistema: Brasil

## MARCA ÚNICA DEL ESQUEMA

### ESQUEMA / ECOSISTEMA



## CHAVE PIX



## SERVICIOS VINCULADOS



## USO DE LA MARCA EN LOS CANALES



## MARCA DEL OPERADOR

Banco Central do Brasil



SPI Sistema de Pagamentos Instantâneos

Infraestructura centralizada e única para liquidación de pagos inmediatos entre entidades financieras.

# Marca única del esquema/ecosistema: Malasia

MARCA ÚNICA DEL ESQUEMA



SERVICIOS VINCULADOS



**DuitNow** Transfer

Transfer funds instantly to anyone via mobile number or NRIC



**DuitNow** QR

Scan and pay from any mobile banking or eWallet with one QR



**DuitNow** Request

Send payment request to anyone via Online Banking or eWallet

**DuitNow** AutoDebit

MARCA DEL OPERADOR



El sistema es operado por Pay Net, una empresa de propiedad del Banco Central y de los principales bancos de Malasia.

Provee todas las infraestructuras de pagos bajo un modelo sin ánimo de lucro.

Fuente: <https://www.duitnow.my/>

# Marca en el ecosistema de Colombiano

En el marco del Foro se ha discutido la conveniencia de adoptar una marca unificada para el ecosistema de pagos inmediatos. En ese contexto, se considera importante tener los siguientes elementos como base para profundizar en el análisis del uso de la misma.

1. Una marca unificada permitiría posicionar una nueva forma de realizar transacciones en Colombia con atributos que visibilicen los beneficios del nuevo servicio: sin fricciones, interoperabilidad plena y bajo costo.
2. Las marcas de SPBV no deberían verse afectadas por la introducción de la marca unificada del ecosistema.
3. Las marcas de los participantes y PSPs se consideran un activo que debe apalancar la competencia y fomentar la innovación en la industria con miras a mejorar la prestación de servicio de pago al cliente.

A vertical decorative bar on the left side of the slide. It features a dark blue background with a yellow vertical stripe. Various icons are arranged vertically, including a checkered flag, a stack of gold coins, a blue folder, and a blue and yellow striped cylinder.

1. Introducción

2. Aproximaciones frente a la Marca

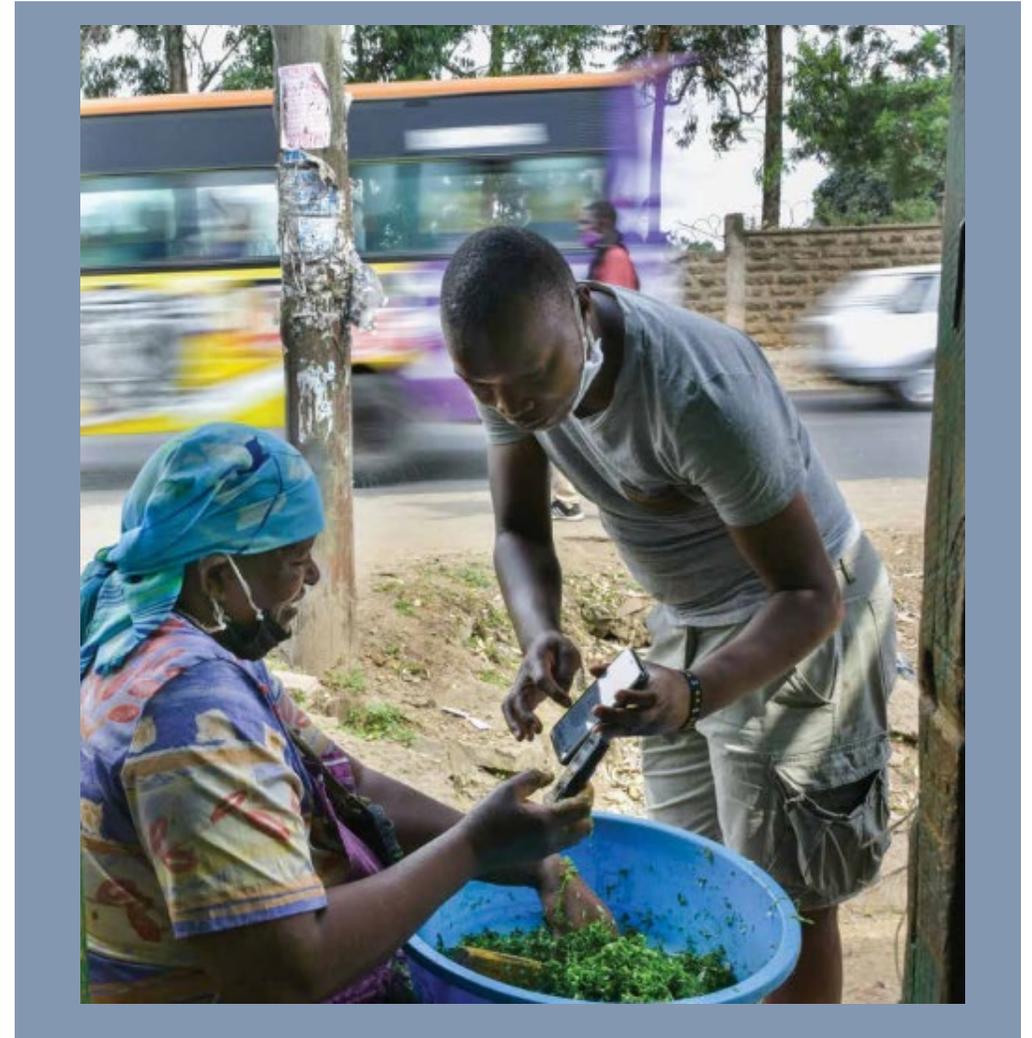
**3. Aproximaciones frente a la experiencia del usuario**

4. Preguntas

# Relevancia de UX/UI en los pagos inmediatos

La experiencia del usuario es relevante para la oferta de valor de la transformación financiera digital, pero es también un elemento estratégico para el sector privado para diferenciar sus productos y competir en el mercado.

En la industria de pagos inmediatos los sistemas y sus participantes han ido otorgando una creciente importancia a simplificar la UX/UI como una característica deseable para **promover adopción y confianza en el usuario final.**





En el interés de posicionar los pagos inmediatos como una nueva forma de hacer transacciones, se ha buscado que **el usuario tenga una experiencia simple y ágil pero también estándar, segura y de bajo costo.**

### Lenguaje

Lenguaje unificado, sencillo y concreto.

### Proceso

Minimizar fricciones, exceso de pasos, requisitos de confirmación y límites estrechos.

### Disponibilidad

Servicio de fácil accesibilidad con visibilidad y sin discriminación frente a otras alternativas de servicios transaccionales que ofrezca la entidad

### Costos

Costos bajos o nulos. En algunos casos con cobro únicamente al receptor comercio, se penaliza la discriminación de precios entre operaciones on-us y off-us.

### Confianza

Mecanismo de confirmación del receptor y notificaciones de éxito, rechazo o novedades de la transacción.

Sin embargo, en la experiencia internacional no hay un único enfoque. La experiencia de usuario se puede fortalecer en algunos pasos, por ejemplo el registro de la Llave, o de forma comprensiva en todo el proceso.

### UX EN EL CICLO DE VIDA DE LA LLAVE

Estandarización de la estructura de la Llave y del proceso de registro en todas las entidades.

Posibilidad de automatizar diligenciamiento de campos para facilitar procesos pero también como mecanismo para asegurar veracidad.

Proceso de validación de la Llave, vía SMS con OTP en caso de número celular, correo con OTP en caso de usar e-mail o confirmación contra otras bases de datos si es ID.



### UX EN EL PROCESO DE PAGO

Visualización del servicio al mismo nivel que otras alternativas de transferencias de fondos (incluido on-us).

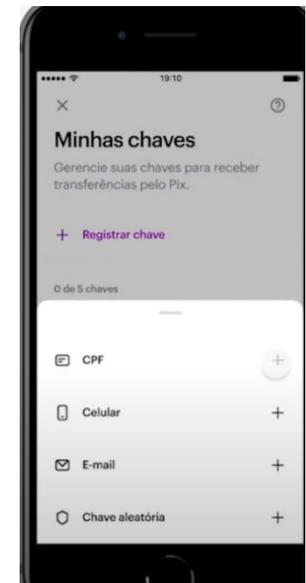
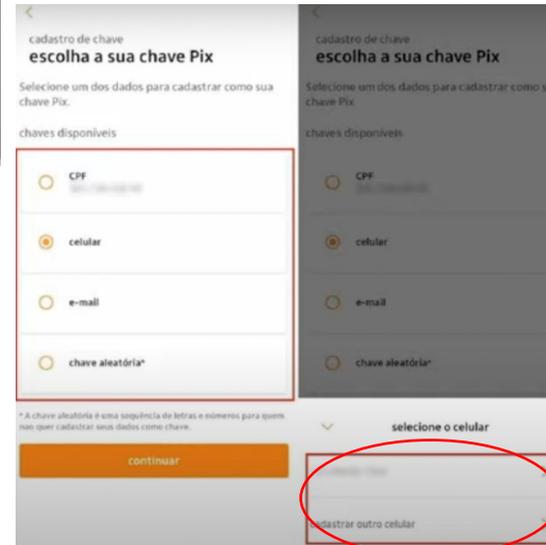
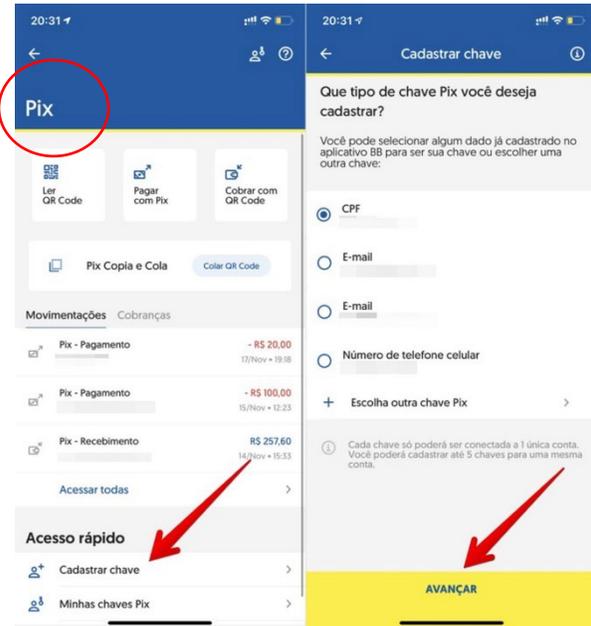
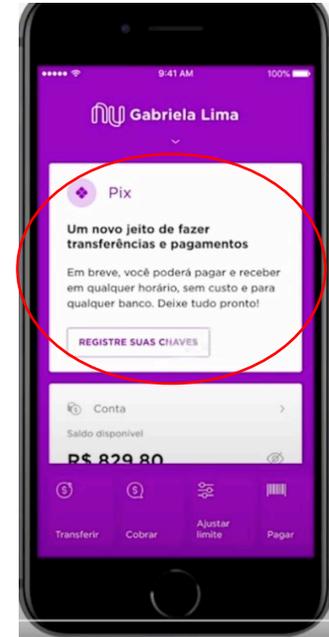
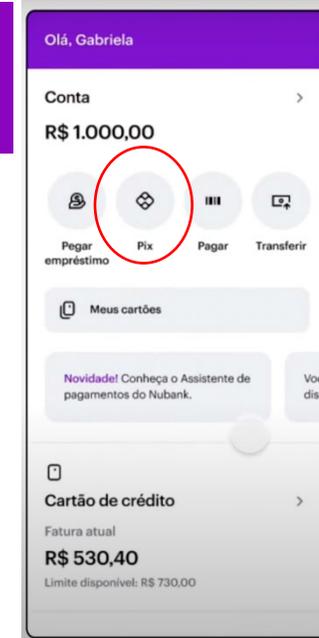
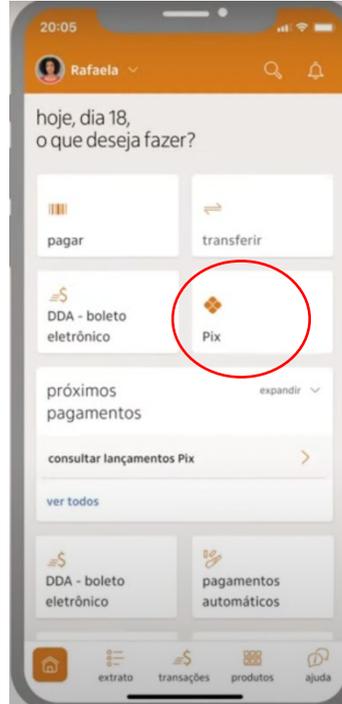
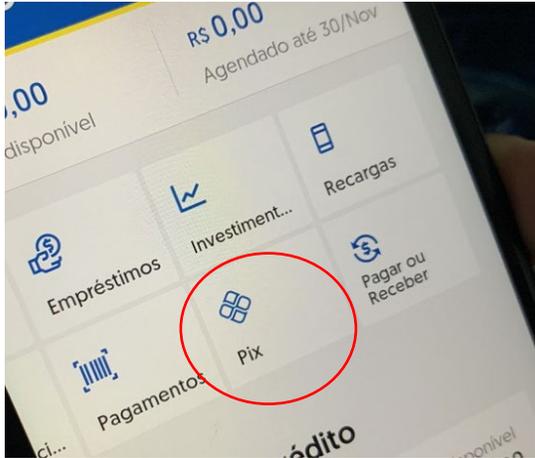
Proceso de iniciación intuitivo y estándar: tecnologías de acceso fácilmente identificables, llave y monto como únicos requisitos.

Tiempos de ejecución de la operación normados y oportuno uso de notificaciones de confirmación o rechazo.

No discriminación de precios, condiciones o procesos entre on-us y off-us.



# PIX: UX en el registro de Llave



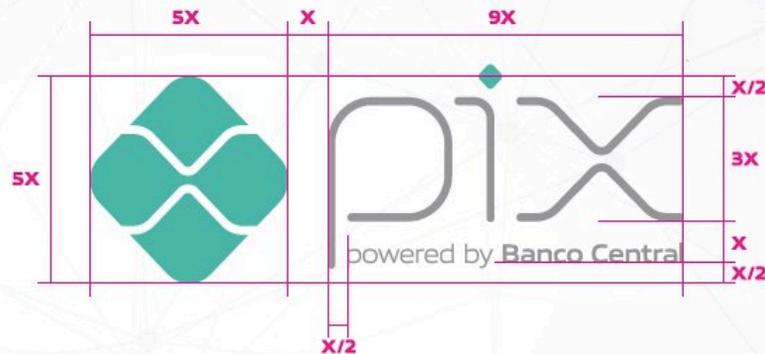
## PIX - Definición detallada de la marca y sus logos

### Proporções

Conforme apresenta o diagrama ao lado, a marca **Pix** deverá sempre manter as proporções entre os seus elementos visuais.

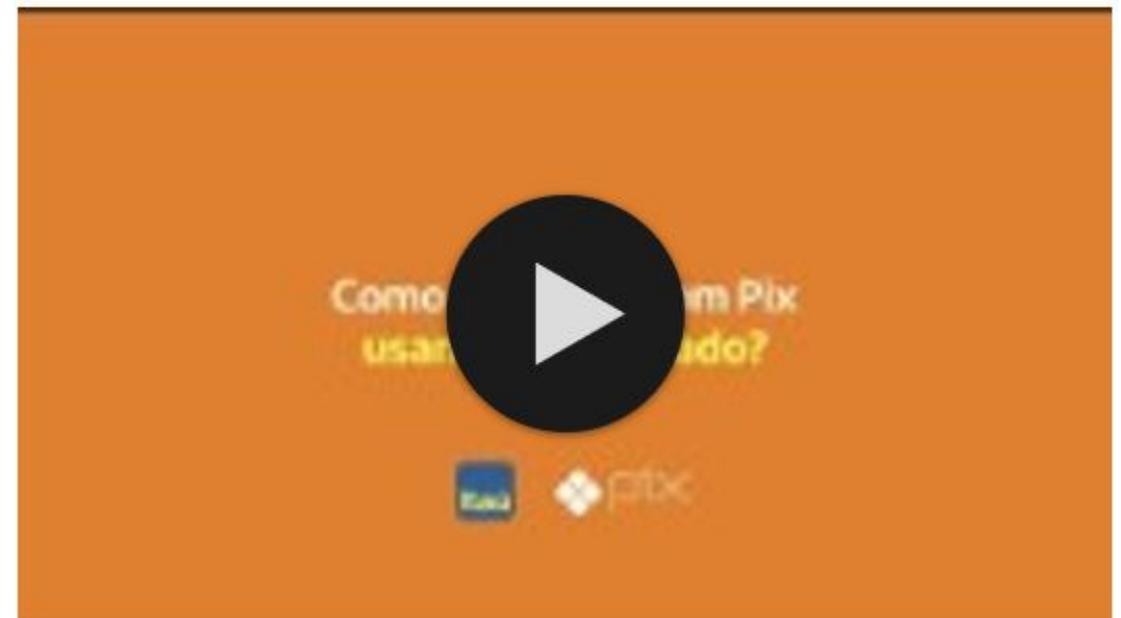
#### Atenção!

A marca Pix não deve ser redesenhada em nenhuma circunstância. Use sempre os arquivos originais fornecidos pelo **BANCO CENTRAL DO BRASIL**.



Tomado de : BCB,PIX – Manual Uso de Marca.

PIX ha llevado el concepto de unificación de marca al estado más sofisticado, incluyendo estandarización de UX/UI. Su caso es reconocido mundialmente, entre otras, por haber destacado la experiencia como una herramienta de adopción de los pagos.

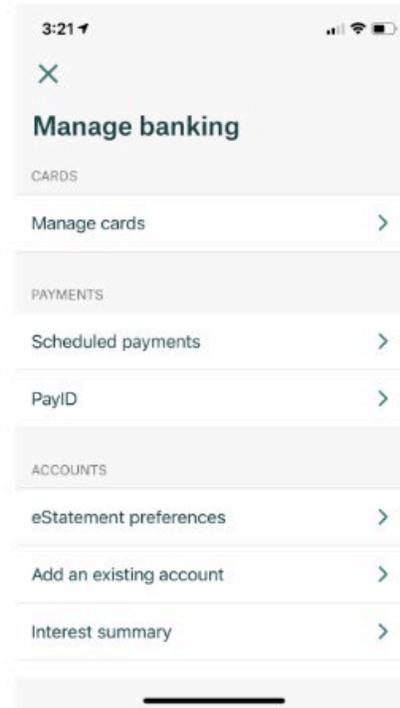


# Australia: UX en el registro de Llave

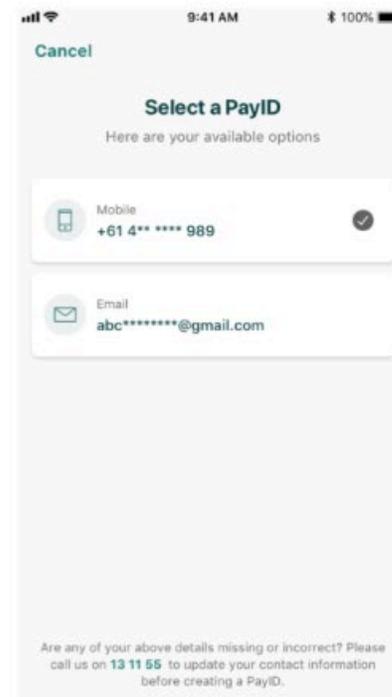


En Australia no es obligatorio el uso de los logos de los servicios, pero si la entidad decide utilizarlos, debe acoger y cumplir los términos de uso de marco.

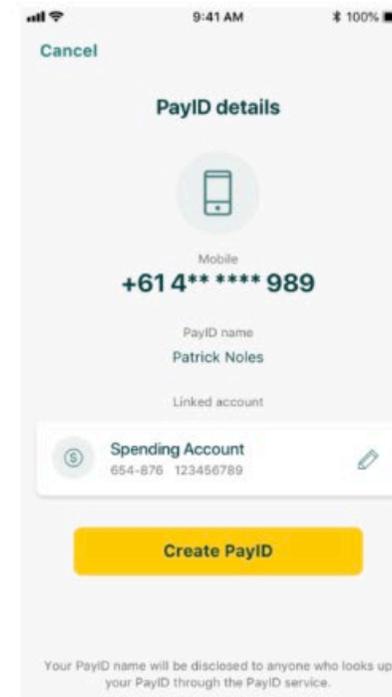
En cuanto al UX/UI los pasos para el registro de la llave están unificado.



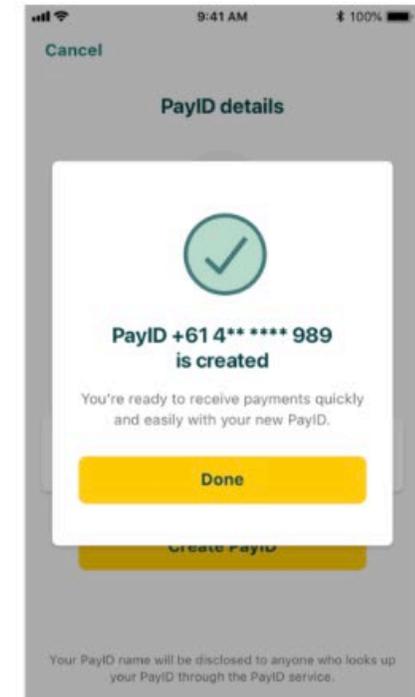
Step 1.



Step 2.



Step 3.



Step 4.



# Australia: UX/UI en el proceso de pago

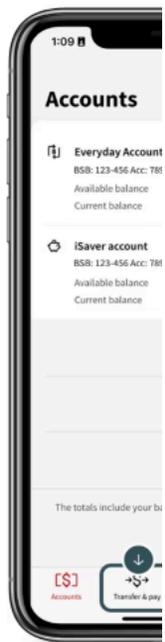
1

Log in



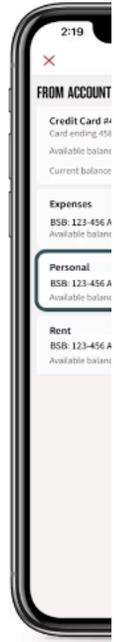
2

Tap Transfer



3

Select account



4

Tap Transfer



5

Tap To



6

Tap To



7

Tap Phone



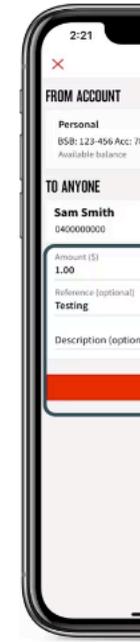
8

Tap Pay ID



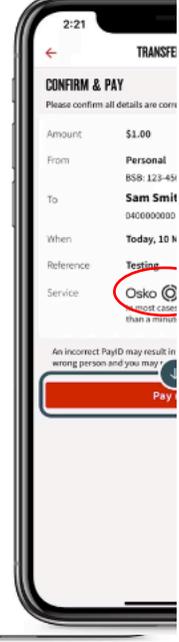
9

Enter details



10

Check amount now.

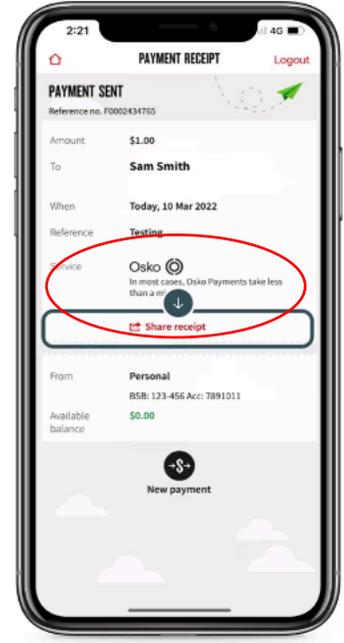


11

Authorise internet

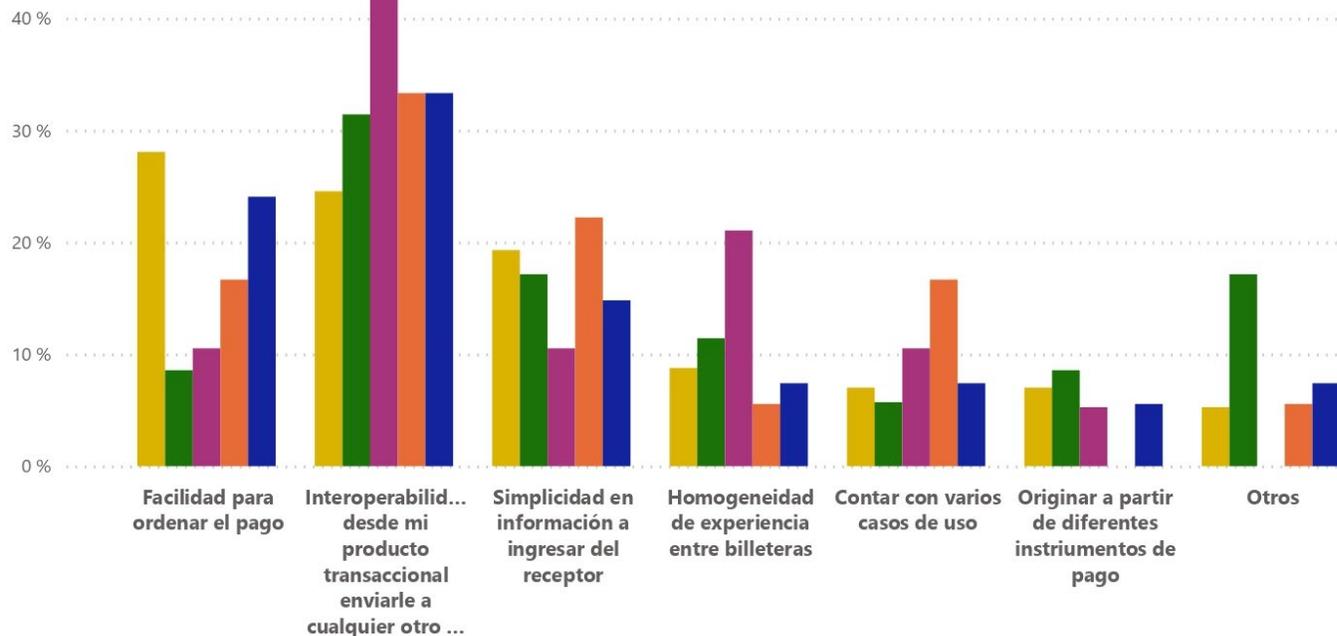


You've successfully made a PayID payment. Tap **Share receipt** to share the receipt with the receiver.



La industria de pagos local ha señalado la relevancia de facilitar que los pagos inmediatos puedan ser realizados de forma simple, sin fricción y a bajo costo.

### VOTACIÓN FRENTE A LOS ATRIBUTOS DEL ORIGINADOR



- Interoperabilidad: *“que todo este conectado a todo”; “definición de estándares de forma público-privada”*
- Simplicidad y agilidad: *“se logra si hay experiencia uniforme y desde los canales de las entidades.”*
- Facilidad para ordenar pagos: *“límites del número de trx o volumen debería ser impuesto optativamente por cada entidad, no en los rieles.”*

Otros: Seguridad, Validación de identidad, Envío de remesas, cash-out.

Pregunta: ¿Cuáles son los atributos que debería ofrecer el SPI para asegurar la mejor experiencia para los clientes?. Sesión GT de Foro 24-Ago-22.

# UX en el ecosistema del Caso Colombiano

En el marco del Foro se ha propuesto adoptar reglas tendientes a estandarizar procesos para mejorar la experiencia del usuario y acelerar la adopción de los pagos inmediatos.

## UX EN EL CICLO DE VIDA DE LA LLAVE

Se ha propuesto seguir una estructura multi-llave con formatos específicos que deben estar disponibles por todos los participantes del ecosistema.

Se han propuesto además estándares y pasos específicos que debe realizar el cliente para el registro, modificación cancelación y portabilidad de la Llave.

Se han sugerido procesos y reglas para fortalecer la seguridad del proceso, incluido el autodiligenciamiento de campos.



## UX EN EL PROCESO DE PAGO

Pagos inmediatos puedan ser iniciados solamente mediante la introducción de una Llave o la lectura de códigos QR. Participantes deben habilitar ambos mecanismos en sus canales.

No imposición de límites transaccionales desde los sistemas sino a nivel de cada participante.

Ofrecimiento sin costo de operaciones P2P y posibilidad de cobro en P2M.

No discriminación on-us y off-us ni en proceso ni en precios.

A vertical decorative bar on the left side of the slide, featuring a dark blue background with a yellow stripe. It contains several icons: a checkered flag, a stack of gold coins, a blue folder, and a blue and yellow striped cylinder.

1. Introducción

2. Aproximaciones frente a la Marca

3. Aproximaciones frente a la experiencia del usuario

**4. Preguntas**

La práctica internacional sugiere que más que ser un reto tecnológico, la masificación de los pagos inmediatos requiere una **propuesta de valor simple, segura y que genere confianza al usuario final...**

Invitamos a todos los asistentes a conversar en el Taller de hoy en el cual se busca avanzar en la definición de los estándares de UX/UI teniendo al usuario en el centro.

1. ¿Qué **ventajas** y **desventajas** identifica en los 3 modelos de uso de marca presentados para el ecosistema colombiano?
2. ¿Qué elementos considera **indispensables** y cuáles **deseables** en términos de UX/UI unificados en el proceso de:
  1. Registro de llave
  2. Transferencia de fondos en P2P
  3. Pago en P2B

El Banco de la República invita a los asistentes a remitir comentarios y sugerencias adicionales sobre el uso de la marca y la experiencia de usuario **antes del 16 de Mayo** al correo [pagosinmediatos@banrep.gov.co](mailto:pagosinmediatos@banrep.gov.co).



FORO

# Sistemas de Pago de Colombia

Experiencia del Usuario y Marca

Reglas y Estándares

9 de mayo de 2023

