

Finanzas IQ una división de IQPC International Quality & Productivity Center

22 al 24 de noviembre de 2011
Hotel Casa Dann Carlton | Bogotá

2ª Edición

TARJETAS & MEDIOS DE PAGO

COLOMBIA 2011



Adapte su negocio a las nuevas tecnologías y medios de pago existentes y participe del evidente proceso de bancarización que vive el país, donde surgen claras oportunidades para el sector financiero y de comercio.

Oscar Muñoz - VP, Desarrollo Comercial, Mercados Internacionales, Tecnologías de Pagos Móviles de Charge Anywhere, habla acerca de Beneficios tangibles de el ecosistema móvil. Para más detalles: www.tarjetascolombia.com

IQPC - ¿Qué beneficios tangibles tiene dicha tecnología para los involucrados directa o indirectamente en dicho Ecosistema?

Contestación por OM: Bruna, esto es muy buena pregunta, cuya contestación depende de la organización a la que te refieras dentro del Ecosistema. **De manera de ejemplo y sin ser una lista comprensiva al respecto;** Diferentes entidades vienen a nosotros por diferentes razones pero, si miramos nuestro portfolio de clientes actuales, yo te diría que podemos separar el mismo en 6-Clasificaciones únicas de clientes con múltiples beneficios para cada uno, en General;

- Procesadores y Proveedores de Servicios de Interconexión (Gateways)

Interés: Aumentar su rentabilidad y volumen transaccional, cubriendo todas las necesidades de aceptación de pagos de los comercios en su portafolio actual. De igual manera el poder adquirir comerciantes en segmentos emergentes de necesidad transaccional o de reportes virtual, móvil y/o integrada con sus aplicativos medulares.

- Bancos, Emisores y Proveedores de Servicio Relacionados

Interesados principalmente no solo en servir mejor sus clientes actuales, pero en poder penetrar mercados en desarrollo.

- Proveedores de Servicios de Comunicación Inalámbrica:

Interesados en diversificar su línea de producto, alcanzar nuevos mercados y aumentar sus fuentes de ingreso (ARPU).

- Manufactureros de Equipos

Interesados en no solamente vender mayor número de equipos, sino que también en añadir seguridad y versatilidad utilizando nuestros aplicativos y servicios de interconexión.

- Compañías y Proveedores de Servicios de Alta Tecnología

Interesados en ofrecer soluciones propietarias (o de terceros bajo su marca) de aplicativos de aceptación y/o emisión de pagos, completamente validados y en cumplimiento, bajo los más estrictos parámetros de seguridad, funcionalidad y servicio.

- Consumidores/Clientes Usuarios (Cliente Directo de Cada Parte)

De primera estancia, el beneficio principal es que ahora los consumidores en general pueden usar sus métodos de pagos actuales en su día a día con un mayor número de comerciantes. Por ejemplo los contratistas que vienen a dar servicio a sus hogares, compañías de entrega, restaurantes, jardineros, etc.... Ahora bien, el segmento de diferentes consumidores es amplio y puede dividirse en mayores estratas, cada una con sus beneficios únicos para ellos pero, en términos generales, nuestros clientes de tecnología SMS (regularmente clientes con teléfonos más antiguos o menos "inteligentes"), quieren poder manejar sus cuentas (de Tarjetas, Bancarias, Tarjetas Privadas, etcétera) desde su teléfono celular por medio de mensajería de texto; ya sea verificar su Balance, su Historial de Compras y/o hasta hacer transferencias entre cuentas relacionadas (por ejemplo, utilizado con frecuencias para procesos actuales de remesas o pagos de persona a persona). De igual manera, nuestros clientes usuarios que cuentan con teléfonos celulares más inteligentes con planes de data, quieren poder manejar sus cuentas pero, además poder salir de compras con todas sus cuentas disponibles para hacer compras directamente desde su celular con los comercios participantes (en esencia tener su cartera física en su celular).

- Comerciantes / Negocios Usuarios (Cliente Directo de Cada Parte)

Una multitud de razones y beneficios por la cual los diferentes tipos de comerciantes deben involucrarse en aceptación de transacciones electrónicas seguras dentro del Ecosistema Móvil. Primeramente, aunque funcional para todo tipo de industria, particularmente los pequeños y medianos negocios resultan mayormente beneficiados de sistemas de aceptación de pagos móviles.

- Servicios en el Hogar (plomeros, instaladores y limpiadores de alfombras, electricistas, jardineros, contratistas en general, mecánicos, peluqueros, entrega de alimentos, etc.)
- Vendedores, Artesanos, Organizaciones que frecuentan exposiciones fuera de su tienda física
- Organizaciones de "Multi-Nivel" o de ventas de productos al domicilio (salud, belleza, etcétera).
- Servicios de Entrega y Transportación (Taxis, Limosinas, etc.)
- Servicios de Asistencia en la Carretera (Remolcadores)
- Compañías en la necesidad de extender su punto de venta virtual al mercado físico
- Establecimientos en la necesidad de manejar el movimiento interno de sus clientes durante temporadas de alto tráfico
- Estadios y Centros de Actividades Deportivas y/o Artísticas
- Restaurantes y Comerciantes en general salvaguardando la data sensitiva de sus clientes
- Servicios Gubernamentales

Otros...

10 razones adicionales para la utilización de soluciones móviles de aceptación de pagos, incluyen:

- 1- **Es más rápido.** Evita el tiempo adicional que toma la conexión bajo líneas telefónicas fijas, siendo en promedio cinco veces más rápido.
- 2- **Es más económico.** Evita los costos adicionales de una segunda línea comercial exclusiva para el punto-de-venta. La disponibilidad de nuevos teléfonos móviles inteligentes, en muchos casos, evita la necesidad de invertir en equipos tradicionales de punto-de-venta. De igual manera los mismos son fáciles y menos costosos de actualizar (OTA).
- 3- **Es portátil.** Ambientes transaccionales como los anteriormente mencionados, por definición, requieren sistemas móviles para cubrir las necesidades de cobros a sus clientes; esto evita procesos de mayor riesgo, costo e inconveniencia para los compradores, tratando de utilizar sistemas fijos en oficinas centrales.
- 4- **Es más seguro.** Por 3 razones fundamentales; permite autorizaciones en línea al momento de compra, es más difícil de piratear (hack) que sistemas conectados 24/7 a líneas fijas y, reduce la cantidad de efectivo a ser manejada por los empleados del comercio (los clientes pudiesen introducir la tarjeta en el sistema ellos mismos,

reduciendo aun mas los posibles robos de información sensitiva para el beneficio de todas las partes).

- 5- **El comercio recibe tasas de descuento/intercambio preferenciales.** A diferencia de transacciones no presenciales, transacciones vía sistemas móviles son consideradas transacciones con tarjeta presente, permitiendo al comercio cualificar a las mejores tasas de intercambio disponibles para dichos eventos transaccionales (menor costo transaccional para los comerciantes).
- 6- **Acelera la disponibilidad y uso de los reportes transaccionales.** Evita tener que contabilizar recibos manuales. Por ejemplo, en el caso de servicios de transportación, la oficina central puede entrar vía la Internet e imprimir un reporte de todo los cobros completados para poder procesar pagos correspondientes al momento que el chofer termina su turno (o antes).
- 7- **Puede agilizar el proceso de nómina.** Separación transaccional es mucho más sencilla utilizando diferentes números de empleados e, en ciertos casos, incluyendo posibles opciones de acceso al comienzo y final de la jornada de trabajo de cada individuo (data que se mantiene en servidor PCI).
- 8- **Mejora servicio al cliente.** Además de la aceptación de pagos con productos bancarios de preferencia del consumidor, la reducción de manejo de efectivo, la mayoría de las soluciones móviles incluye comunicación vía correo electrónico y/o texto para mensajes luego de haber completado la transacción. Mensajes que no solo le permiten al consumidor poder confirmar/revisar su actividad transaccional, sino que también le permiten al comercio poder aprovechar el punto de contacto para promociones adicionales (siempre y cuando el consumidor así lo permita).
- 9- **Puede impulsar las actividades de mercadeo del comerciante.** Se puede, por ejemplo, incluir la impresión de mensajes específicos y/o cupones de terceros con facilidad.
- 10- **Puede impulsar las ventas de la tienda virtual del comerciante** (portal Web). Los comerciantes pueden programar sus portales para que les envíen los pedidos de compra a su sistema móvil. En adición, comerciantes virtuales pueden entonces expandir su presencia con transacciones periódicas en persona (exposiciones, eventos especiales, órdenes individuales al domicilio, etc.).

IQPC - ¿Como las nuevas tecnologías pueden adicionar valor para el cliente?

Contestación por OM: Nuevamente la definición de “cliente” en esta pregunta es importante (por ejemplo, el “cliente” es el “Banco”, “La Compañía de Comunicaciones”, “Comercio”, “Consumidor”....etc.). Yo diría que en general, el nuevo Ecosistema Móvil abre puertas a un ambiente transaccional no antes disponible...extiende conveniencias y opciones a los consumidores, reduce los costos a los proveedores relacionados, aumenta ingresos y reduce la pérdida de cuentas a compañías de comunicaciones y bancarias y sus proveedores relacionados. Ya sean segmentos no bancarizados en la parte de los consumidores y/o comerciantes pequeños para los cuales los Bancos/Procesadores/Proveedores de Servicio no le podían antes “subsidiar” un POS regular...la utilización segura de su celular como herramienta de Emisión y/o Adquiriencia de Transacciones Electrónicas, les abre las puertas a un mundo transaccional no antes disponibles para los mismos. Mayor conveniencia, mayores ingresos, mayor penetración de mercado para los diferente contribuyentes, clientes que se mantienen a bordo por más tiempo...eso y mucho más, es solo el principio del valor añadido que este nuevo Ecosistema Móvil materializa para todos sus participantes.

IQPC -¿Cuáles son las tendencias futuras para la cuestión de seguridad tecnológica del ecosistema móvil?

Contestación por OM: Seguridad es uno de esos temas que podemos cubrir por horas, y al final me preguntaría de nuevo... “¿Y que tal el tema de Seguridad?”... El éxito de este nuevo Mundo Móvil va a depender en asegurarles a los consumidores, a los comercios y todos los participantes del Ecosistema que sus transacciones y data están seguras y propiamente protegidas. Y la fundación y base de todo esto recae en la necesidad de poder escribir o codificar, y asegurar bajo los más altos estándares de seguridad la data de los consumidores; esto aplica tanto hoy, como al igual que será de mayor y mayor importancia en el futuro...de hecho, yo me atrevo a decir que el futuro del Ecosistema completo, depende del respeto a dicha seguridad transaccional por cada uno de los proveedores y participantes relacionados. En estas líneas, como recomendación general, yo diría que tanto los Consumidores como sus Bancos, Procesadores, Proveedores de Tecnología, Compañías de Comunicaciones inalámbricas, y Participantes del Ecosistema Móvil en general, deben Asegurarse (mas allá, **Exigir**) que están trabajando con compañías que Si están escribiendo/codificando la data sensitiva de las partes; organizaciones que si respetan los parámetros de seguridad a seguir para el beneficio de todos...

IQPC -¿Cómo aumentar sus depósitos sin aumentar su infraestructura o localidades?

Contestación por OM: Por medio de “Captura Remota de Depósitos”; y estos depósitos no están limitados solamente a la conversión electrónica de pagos con cheques, sino también aceptación de todo tipo de tarjetas de crédito, pre-pagadas y productos propietarios que consumidores pudiesen utilizar aun en las áreas más remotas. Por ejemplo, nuestros aplicativos permiten que un comerciante pueda mercadear sus productos y al final, además de aceptar tarjetas, el mismo pueda tomar una foto del cheque y convertir el proceso a una transacción de depósito electrónico a su entidad bancaria de preferencia, la cual puede estar distanciada del punto de intercambio transaccional. Un Banco pudiese comenzar a crecer su portfolío de comerciantes de esta manera y, una vez tiene suficientes depósitos entrando de cierta área, entonces decide abrir una sucursal (o no) para servir estos comercios y sus clientes. Todos sabemos que el dinero que entra a un banco electrónicamente desde un punto-de-venta (POS) es posiblemente el dinero “más barato” existente...este dinero llega a ellos sin utilizar sus recursos humanos en ninguno de los departamentos, sin el cliente siquiera pisar su sucursal...de hecho, sin necesidad de sucursal...y es dinero que el Banco no tiene que “comprar” para poder prestar e invertir de su parte... Entendiendo este hecho, y relacionado a su primera pregunta, ahora segmentos que no tenían suficientes transacciones para ser rentables y/o comercios que realmente estaban fuera del alcance geográfico del banco, Si pueden ser comercios depositarios (remotos) de la institución.

Vale la pena mencionar que, el tema de “Depósitos Remotos” no aplica solamente a Comerciantes utilizando sus puntos-de-venta (POS); Consumidores en general pueden ser activados para poder depositar sus cheques personales (o de salario, por ejemplo) a su Banco de preferencia, por medio de su teléfono celular.... El Banco puede tanto aumentar sus depósitos individuales como los de sus clientes comerciales, sin tener que expandir su presencia física dentro del Nuevo Ecosistema Móvil.