



BID

Banco Interamericano de Desarrollo

Tecnología

¿Mi celular tiene saldo?

Experiencias internacionales de banca electrónica entusiasman a las IMF latinoamericanas. Y aunque aún falta mucho por adaptar, aprender y activar, grupos como el CGAP están ayudando a ordenar las ideas en la región.

Diego Fonseca, San Salvador

Abril 16, 2008

En 2005, la operadora telefónica Globe Telecom (GT) inició una revolución entre los campesinos de Filipinas. Y sólo necesitó teléfonos móviles. Aquel año, GT lanzó GCash, una solución que permite realizar pagos remotos de créditos, préstamos, facturas de servicios y comida, y hasta transferir dinero a nivel nacional e internacional usando sólo las teclas del celular y sin necesidad de ir al banco. Al módico costo de US\$0,02 por mensaje de texto, el producto no tardó en atraer tanto a usuarios como a bancos. Para los primeros, esta herramienta presentaba la posibilidad de entrar al sistema financiero del que siempre estuvieron excluidos al no vivir en la ciudad. Para los segundos, constituía la oportunidad de ampliar la cartera a bajo costo con clientes nuevos.

Patrocinada por el Grupo Consultivo de Ayuda a los Pobres — CGAP (un organismo independiente del Banco Mundial que establece normas y representa a la mayoría de los fondos de microfinanciamiento existentes), la experiencia fue puesta bajo el control y la regulación del Banco Central de Filipinas, para así dar confianza a todos los operadores. Como resultado, a fines de 2007 GCash contaba con 500.000 usuarios activos y 50 bancos rurales asociados. “Con GCash, los bancos rurales pudieron ampliar sus servicios sin la necesidad de invertir o construir

su propia infraestructura técnica”, dice Paolo Baltao, Director de Servicios Financieros y de Gobierno de G-Xchange, Inc., la compañía que administra la plataforma.

Baltao cree que Filipinas y América Latina tienen muchas similitudes en el área de microfinanzas, y que basta que un operador móvil y una institución microfinanciera (IMF) “repitan lo ya hecho” para que se disponga del servicio en la región. Cuando Baltao presentó el caso en el X Foro Interamericano de la Microempresa, realizado en San Salvador en octubre de 2007, un runrún recorrió la sala del Radisson Plaza San Salvador Hotel. La experiencia de GT y GCash es aún preliminar —Baltao se excusa de dar resultados— y muchos se preguntaron entonces por los beneficios potenciales. Lo cual no evitó que muchos otros indagaran qué tan fácil sería reproducir la experiencia en América Latina.

La respuesta a la pregunta anterior aún está sin responder. Después de África y Asia, la región es el tercer mercado mundial en crecimiento de teléfonos móviles, que en varios países ya superan el número de líneas fijas. Sin embargo, los costos de los mensajes de texto aún son elevados. Y si la tecnología está disponible, en ocasiones la escala de las IMF no es suficiente para aplicarla, además de que la inversión no parece rentable. Incluso es posible que los consumidores de servicios celulares aún no hayan superado la dificultad cultural de realizar operaciones financieras inalámbricas. O, en la mayoría de los casos, existen la capacidad tecnológica, la escala y usuarios más o menos avezados, pero faltan regulaciones más dinámicas.

¿Existe un Santo Grial tecnológico?

Los analistas se esfuerzan por calmar las aguas. Al usar más tecnología, el plan de los proveedores financieros es y siempre será reducir los costos para hacer más accesible el control de operaciones remotas a sus clientes. Pero conseguirlo, advierten, depende de cierta paciencia para alinear diversos factores, desde las citadas regulaciones o la disponibilidad de tecnología de bajo costo, hasta la capacidad de alinear el servicio con la estrategia de negocios de las IMF.

Hoy hay mucho ruido en la región a raíz de experiencias como GCash, y no falta razón para ello. América Latina ha estado a la vanguardia en el uso de algunas tecnologías y es líder en otras, como son los corresponsales no bancarios, esto es, pequeñas tiendas detallistas que proveen servicios financieros en representación de los bancos. Hacia comienzos de 2007, sólo en Colombia existían más de 96 corresponsales no bancarios de seis bancos, entre ellos BanColombia, Banco Agrario y el gigante español BBVA. Allí se habían realizado más de 20.000

transacciones de depósitos, retiros, pagos de tarjetas y abonos de créditos por más de US\$1,8 millones.

Países como Perú también están volcándose rápidamente a los servicios de pago electrónico llamados pagos móviles (m-payments), y naciones como México prueban servicios descentralizados de pagos en compañías privadas. En Brasil, por ejemplo, se están empezando a mover portafolios grandes a buen ritmo. Casi la totalidad de las municipalidades brasileñas tienen un corresponsal bancario donde los clientes pueden pagar facturas, depositar y retirar dinero de sus cuentas, y recibir sus salarios, pensiones y pagos sociales. Además hay proyectos privados dirigidos a la base de la pirámide que están apoyando ese mecanismo, incluso en el muy pobre nordeste del país. Lo cierto es que los bancos han hecho una gran parte de la tarea. Hacia 2007, en Brasil había ya unos 200 cajeros biométricos —que leen huellas dactilares— y existía legislación para el uso de transacciones móviles. Según las previsiones, en 2010 un 10% de los 50.000 millones de transacciones se realizará por teléfono móvil.

Sin embargo, esos mismos servicios financieros, más difundidos en Filipinas y otros mercados, no han hallado suficiente acogida en la región, que aún sigue a la caza de su Santo Grial tecnológico. “Una razón es probablemente el ambiente regulatorio que suele prohibir a los operadores móviles ofrecer tales servicios bancarios sin estar asociados a un banco”, dice Hannah Siedek, analista de microfinanzas del CGAP. “Otra razón podría ser la estructura tarifaria de algunos mercados latinoamericanos en los cuales los mensajes de texto se vuelven bastante costosos”.

A los pioneros tecnológicos que procuran soluciones de banca electrónica (ver página 13), los han seguido algunos mercados de la región que ya han comenzado a activar servicios. En Ecuador, por ejemplo, se espera que la profundización del mercado permita trasladar pronto los servicios de manejo de cuentas vía celulares e internet que hoy disfrutan los clientes del Banco Bolivariano, una entidad que atiende a personas de medianos ingresos. (Algo similar ocurre en Brasil, donde más de 400.000 clientes de Banco do Brasil ya realizaron más de 35 millones de transacciones móviles en 2007.)

En materia de regulaciones, aunque tímidas, también ha habido avances. Uno que vale la pena mencionar es que CGAP —que en la práctica es una de las organizaciones más activas en el área— ha conducido diagnósticos de políticas regulatorias en nueve países del mundo, entre ellos Brasil, México y Colombia.

Tales países servirán para establecer los parámetros que deberán seguir posteriormente estos servicios, pero mientras tanto las experiencias exitosas ya han comenzado a divulgarse en toda la región. Sin ir más lejos, la Federación de Bancos Brasileños ya ha mostrado sus proyectos de servicios inalámbricos a bancos de Argentina, Bolivia, Colombia, Chile, Ecuador, México, Perú, Uruguay y Venezuela, según publicaciones de prensa.

Uno de los puntos críticos es permitir que los operadores telefónicos puedan movilizar el dinero de las personas por sus redes. Pero también es clave que tengan un sistema de soporte habilitado en la última milla de atención al público. "Aunque el m-Banking suena muy prometedor, la columna vertebral real de los bancos sin sucursales es la red de puntos de entrada y salida de dinero como, por ejemplo, los corresponsales bancarios", dice Siedek. "Sin estar habilitados para cargar dinero a mi teléfono, realizar transacciones por teléfono no será viable para los pobres".

El caso filipino es uno entre varios de proveedores de banca móvil en el mundo, pero el abanico de servicios potenciales que se puede ofrecer en los mercados es más amplio. Algunas compañías, como Safaricom en Kenia, Wizzit y MTN Banking en Sudáfrica, o Comcel, Telefónica y Tigo en Colombia, entre otros, son proveedoras de banca móvil, pero sus enfoques son distintos, según Siedek. El caso colombiano es liderado por la banca, mientras que en Sudáfrica y Filipinas los originadores no provienen del sector financiero. En ocasiones, como el MTN Banking sudafricano, se trata incluso de empresas de capital de riesgo. Su evolución y éxito — todos casos monitoreados por el CGAP y aún en etapa preliminar como para arrojar resultados convincentes— podrían llegar a determinar si coexistirán modelos similares o un estándar único de provisión de servicios, o si una u otra opción implican diferencias sustanciales en los costos de adopción de cada modelo.

Aún quedan cabos por atar. Uno es el cultural. La propia Siedek recuerda que la banca electrónica es un nuevo modelo de negocios para la mayoría de los actores, y en muchos mercados los operadores aún deben preparar a los consumidores de menores ingresos para adoptarla. En ocasiones, eso ayuda a consolidar el modelo de corresponsales financieros, que también puede implicar menos costos. Según cálculos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones de Perú, mientras montar una sucursal con siete cajeros le cuesta a un banco US\$35.000, hacerlo con 40 corresponsales no bancarios le demanda sólo US\$5.000, que en ambos casos son sumas, bastante inferiores a los montos que exige instalar una filial con personal, que exceden US\$200.000.

Con todo, muchas otras tecnologías ya se han afianzado en las organizaciones microfinancieras para contribuir a que éstas lleguen a sus clientes a menor costo. Las aplicaciones para evaluación del riesgo crediticio, administración de gestión de cartera y hasta dispositivos para cobro a domicilio —como los hand-helds o los postnets (ver página 13)— se están volviendo el pan de cada día. Siedek dice que, además de pensar en nuevas tecnologías, aún hay un camino importante por recorrer para optimizar soluciones existentes como los sistemas de gestión de información. “Lo que algunas veces olvidamos cuando vemos las emocionantes tecnologías de m-Banking- y corresponsales bancarios”, dice, “es que sin un acceso eficiente y efectivo al corazón del sistema financiero o a la información del sistema, ninguna institución estará habilitada para sacar beneficios de complejas plataformas de banca móvil o de las redes de corresponsales bancarios o de vínculos con las redes locales de cajeros electrónicos”.

Gates y CGAP se conectan

De hecho, el CGAP es uno de los organismos que está trabajando más activamente para apoyarse en la tecnología como masificador de servicios y formalizador en la misma base de la pirámide. Asociado a la Fundación Bill & Melinda Gates, creada por el fundador del gigante tecnológico Microsoft, el CGAP lanzó en 2007 un proyecto de US\$26 millones para financiar unos 30 experimentos de banca electrónica en cerca de 20 países. Nueve de esos proyectos, que durarán de dos a tres años, están probando el uso de cajeros automáticos, corresponsales bancarios, banca móvil y lectores de tarjetas en África, Oceanía, Asia y América Latina. Colombia y México están entre los primeros seleccionados en la región.

El CGAP ha comprendido que el uso de la tecnología móvil, merced a la explosión de teléfonos celulares en el mundo en desarrollo, puede abaratar el costo de incorporación de enormes masas de pobres al mercado, especialmente de las áreas rurales más dispersas y distantes.

En paralelo, el CGAP trabaja en algunas otras operaciones. Una de ellas es el uso de los hubs de procesamiento para tercerizar los sistemas bancarios centrales de las instituciones microfinancieras. Esos sistemas son costosos, no suelen ser óptimos y requieren muchos esfuerzos administrativos. De acuerdo con el CGAP, un 45% de todas las IMF aún guardan y realizan sus operaciones y contabilidad en hojas de Excel. Debido a su tamaño reducido y a la poca envergadura de sus operaciones, para muchas IMF no se justifica invertir en un sistema de información tan complejo.

Allí es cuando el CGAP empezó a considerar la tercerización como alternativa. Ese modelo ya es común entre las hermanas mayores de las IMF, los bancos tradicionales. Las entidades pueden acceder a sus datos y sistemas de procesamiento alojados en servidores a través de internet y sólo pagan una tarifa anual por el servicio. "Esto también ayuda a las IMF a negociar mejores tarifas de comunicación y les da acceso a canales de distribución como las conexiones satelitales, las redes de cajeros automáticos o el sistema nacional de pagos", dice Siedek.

El otro proyecto del CGAP consiste en utilizar información alternativa en las aplicaciones de asignación de riesgo crediticio y a nivel de burós de crédito. Como las personas de bajos ingresos suelen tener empleos informales, no poseen un historial crediticio y en ocasiones ni siquiera pueden proveer suficientes documentos de identificación o no poseen garantías aceptables. Al mismo tiempo, los prestamistas poseen escaso conocimiento sobre la actividad económica del cliente, por lo que no pueden adaptar sus productos a las necesidades del mismo. Esta ausencia de información sobre la capacidad de pago deja a muchos prestatarios potenciales sin acceso, o con acceso a créditos caros.

El CGAP está notando que los métodos electrónicos de pago —desde tarjetas bancarias a teléfonos móviles— ofrecen excelentes oportunidades para seguir (y aprovechar) el historial de transacciones y pagos de los clientes. De ahí que proponga que las calificaciones de riesgo incorporen ese tipo de información para predecir la capacidad de pago y confiabilidad de los clientes.

Magia filipina

Cuando Baltao intentaba explicar el funcionamiento de GCash en San Salvador, el ejecutivo activó una de las páginas de su presentación de PowerPoint donde se mostraba que la plataforma GCash ya estaba disponible en 400 tiendas internacionales de 15 países. Un mapamundi registraba la presencia del servicio en Canadá, Estados Unidos y África, los países árabes, el Reino Unido y en la mitad de Asia.

El silencio se apoderó del salón. Y entonces Baltao remató con una cita del director ejecutivo del Consejo de Antilavado de Dinero de Filipinas, Vicente Aquino, en 2005: "GCash es dinero virtual que es mejor que el dinero real porque el sistema deja un rastro que pueden seguir el Consejo de Antilavado de Dinero, el Banco Central de Filipinas y otras entidades regulatorias y judiciales".

El mensaje de Baltao era simple: el sistema tiene respaldo, funciona. Es confiable. Pero ese mensaje aún no cala en América Latina, ya sea por ausencia de regulaciones favorables, porque las escalas son insuficientes, porque hay obstáculos culturales o por otras tantas razones. Así, a seis meses del Foro en El Salvador y a tres años del debut del servicio en las islas, pedí a Baltao un recuento de acuerdos, conversaciones y alianzas celebrados por su empresa para activar el servicio en la región. “Ninguno”, escribió en su correo electrónico. Nada. Cero. Aun las buenas ideas necesitan tiempo para ser digeridas.

.....

Experiencias exitosas

Todo es tecnología. La palabra “tecnología” no sólo se refiere a circuitos integrados, lenguajes binarios, internet y satélites. En un sentido más laxo, es un saber hacer. Y ese saber hacer no siempre exige grandes erogaciones de capital sino inteligencia y creatividad. Algunos ejemplos que así lo ilustran ya se han convertido en prácticas que se han repetido en toda la región.

Dulce Limón. El argentino Wenceslao Casares, ex propietario de Patagon.com, reunió US\$30 millones y fundó en 2003 el Lemon Bank, el primer banco brasileño en operar exclusivamente con corresponsales no bancarios. Lemon Bank tiene instalados 5.200 puntos de atención en farmacias, panaderías, gasolineras y tiendas donde nueve millones de personas sin cuentas bancarias pagan sus recibos y adquieren servicios financieros. Banco Estado, el tercer banco de Chile, pidió asesoría a Casares sobre su modelo de negocios con la idea de repetirlo. Otras entidades brasileñas, como Banco Popular o Caixa Aqui, siguieron inmediatamente el ejemplo de Lemon Bank —que ha tenido proyectos con el Banco Interamericano de Desarrollo— y lanzaron también microcréditos a través de corresponsales.

Cobro a domicilio. La cadena de tiendas Elektra y el Banco Azteca, ambos de propiedad del mexicano Grupo Salinas, manejan buena parte de su sistema de cobros de préstamos y microcréditos en línea. Los cobradores visitan los hogares de los clientes con postnets. El cliente desliza su tarjeta de débito automático y el dispositivo, que sólo requiere de acceso a conexión inalámbrica, verifica en línea el estado de la cuenta y actualiza los montos. La fuerza de ventas de la microfinanciera FinComún, entre tanto, ha optado por las PDA Tréo con el mismo objet

acelerar la aprobación de un mayor número de créditos para reducir el impacto individual de procesamiento de cada uno.

Banco sobre ruedas. En 2006, MiBanco lanzó su servicio de Oficina Ambulante, un bus que recorría 15 a 20 veces por mes la costa de Perú. El banco no está solo en esa opción de banca a domicilio. La tarjeta Visa ha desarrollado también una experiencia similar con bancos de Colombia en localidades ubicadas a más de 30 minutos de la ciudad más próxima que posea una entidad bancaria física. Los camiones, especialmente adaptados, emiten tarjetas en menos de 23 minutos, merced a enlaces inalámbricos con bancos y bases de datos. Visa ha reconocido en la estrategia un mecanismo de bajo costo que permite apalancar la tecnología existente, tanto la de la empresa como la de los bancos.

Huellas en el cajero. Bastante conocidas ya en la región —dentro y fuera de la industria microfinanciera—, organizaciones como Prodem, en Bolivia, y Red Financiera Rural, en Ecuador, han estado entre los pioneros del uso de cajeros automáticos con lectores de huellas dactilares en zonas rurales. Asociados a promotores especializados armados con PDA, estos servicios han contribuido a desarrollar la actividad crediticia, la captación de ahorros y la administración de clientes. En países como Bolivia, por ejemplo, los cajeros incluyen instructivos en castellano, quechua y aymara. El sistema ha permitido automatizar trámites, disminuir costos y tiempos, y mejorar la atención al cliente. Para Prodem, por ejemplo, esto ha sido clave. Sus cajeros le ayudaron a pasar de 459 cuentas de ahorro entre clientes rurales en diciembre de 2000 a 178.600 en el mismo mes de 2005.

Tarjetas al Nasdaq. La sudafricana Net1 comenzó a cotizar en Nasdaq con una valoración de US\$1.000 millones. ¿Su importancia? Posee la patente del Universal Electronic Payment Systems (UEPS), un sistema que permite hacer transacciones con tarjetas inteligentes y dispositivos de puntos de venta sin contar con un sistema de comunicación en línea. Las tarjetas inteligentes (smart cards) permiten disponer de efectivo, recargar tarjetas, hacer compras y sacar dinero del cajero automático. ¿La noticia? Estados Unidos es la base de Net1 para ampliarse a América Latina. Lo próximo que vendrá: las tarjetas con sistema paypass, que no requieren firma. Es preciso tomar nota, pues se avecinan los buenos tiempos: más competencia, mejores y más servicios, y a menor costo.

El Banco Interamericano de Desarrollo no es responsable por el contenido editorial; los puntos de vista expresados en el artículo son del autor.