

El papel de los bancos en la banca móvil

Roberto Angulo Suárez

Director de Comercialización de Tedexis, empresa proveedora de soluciones empresariales basadas en tecnología móvil

La actividad en los servicios de banca móvil ha crecido enormemente en los últimos cinco años, como consecuencia de la utilización de nuevos medios de pagos y la captación de población no bancarizada. Uno de los principales enfoques de la banca móvil consiste en crear vías de acceso a los servicios financieros para la población en las economías emergentes —principalmente, países en vías de desarrollo de Asia, África y América Latina— que todavía no utilizan estos servicios. Por ejemplo, según una investigación realizada en 2009 por Signals Telecom Consulting, el 35 por ciento de los abonados móviles en América Latina utilizará los servicios de banca móvil en 2014.

Existen diversos programas para promover la investigación y la inversión en la banca móvil. El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) apoya iniciativas de banca móvil en América Latina, y existen algunas experiencias concretas en países como Ecuador y Guatemala. Sin embargo, las infraestructuras de pago existentes en las economías emergentes suelen ser incipientes. Si una plataforma de transacciones financieras interbancarias (PTFI o ACH como se les conoce por las siglas de *automated clearing house*) está disponible para facilitar las transacciones interbancarias, los volúmenes procesados son por lo general pequeños en comparación con los de Europa Occidental. La razón puede encontrarse en varios factores.

En las economías emergentes predomina el uso de efectivo, debido al limitado acceso a servicios bancarios y a la desconfianza en el sistema financiero. La alternativa principal que se ofrece es el cheque, que no se procesa electrónicamente (o sólo parcialmente) y no puede ser considerado un medio de pago eficiente y seguro. En segundo lugar, los servicios de pago que utilizan canales electrónicos como Internet y telefonía móvil están siendo desarrollados como soluciones bancarias individuales y se ofrecen como servicios adicionales a clientes existentes. La cooperación entre los bancos, para ofrecer conjuntamente servicios de pago que permitan transacciones interbancarias a un público amplio, no ha sido desarrollada.

En todos estos países el número de operadores de redes móviles es significativamente menor que el número de ban-

cos comerciales que atienden el mismo mercado. Adicionalmente, en muchos casos existe todavía un operador móvil con una posición dominante, debido a la propiedad estatal anterior. La regulación del mercado financiero tiene una historia más larga y está más desarrollada que la del mercado de telecomunicaciones; específicamente, en el área de servicios financieros móviles la cooperación entre las superintendencias no existe y muchas cosas no están claras.

La cobertura de mercado de los operadores de redes móviles es significativamente mayor que la de los bancos: sólo entre veinte y treinta por ciento de las personas tienen cuentas bancarias, mientras que más del ochenta por ciento de la población posee un celular. Los operadores de redes móviles tienen ma-

La mayoría de los servicios móviles ofrecidos hoy por los bancos no se ajustan a lo que prevén los organismos como el BID o el Banco Mundial con respecto a la banca móvil

yor acceso al mercado potencial, pues su relación con el cliente les permite ofrecer servicios adicionales. Además, cada usuario móvil de la red GSM posee una tarjeta SIM en su dispositivo, lo cual permite a los operadores móviles desplegar servicios de forma relativamente sencilla y les sitúa en una posición de privilegio.

¿Cuál es la posición de los bancos ante esta situación? Existen algunos servicios bancarios que involucran celulares, pero son soluciones de bancos individuales y en muchos casos se despliegan en alianza con un operador móvil. Estas iniciativas, ciertamente mejorables, ofrecen beneficios limitados al usuario final. Además, los bancos proveen servicios adicionales a clientes existentes, mientras que el primer objetivo de la banca móvil es incrementar la bancarización de la población; es decir, conseguir nuevos clientes en vez de mover a los clientes existentes a otro canal, aunque igualmente esto genere beneficios importantes desde el punto de vista de reducción de costos. La mayoría de los servicios móviles ofrecidos hoy por los bancos no se ajustan a lo que prevén

los organismos como el BID o el Banco Mundial con respecto a la banca móvil.

Muchos servicios bancarios basan su éxito en la masificación, razón por la cual el tamaño de las redes y su cobertura constituyen un factor primordial para lograr el éxito. Para aprovechar el movimiento de la banca móvil, los bancos deben trabajar juntos para crear una infraestructura bancaria eficaz, incluso con alcance completo. De esta manera pueden ampliar su base de clientes. Todos los participantes saldrían ganando, al aprovechar las economías de escala generadas por el mayor volumen de transacciones.

La cooperación entre los bancos les dará una posición más fuerte frente a los operadores de redes móviles, al asegurar la interdependencia de ambas plataformas. Uno de los factores que pueden impedir la cooperación es el temor de los entes gubernamentales a un posible monopolio. Pero si crean conjuntamente una nueva infraestructura de pagos, en la que todos provean sus servicios competitivamente, será difícil prohibir la cooperación, pues sería similar a una PTFI. Más aún, los bancos podrían combinar las PTFI existentes con sus servicios financieros móviles y utilizar efectivamente todas las infraestructuras existentes, lo que reduciría las inversiones y los costos de las transacciones.

Existe un potencial enorme para los bancos, al utilizar la infraestructura móvil para ofrecer servicios básicos y avanzados, especialmente en las economías emergentes. Pero, para aprovechar el potencial completo, es esencial que los bancos cooperen entre sí. Tanto los reguladores financieros como los bancos centrales pueden desempeñar un papel importante para facilitar a los bancos la creación de una infraestructura común para la banca móvil. Si esto no se hace realidad, la competencia se producirá en la infraestructura e innecesariamente aumentarán los costos, con lo cual nadie saldrá beneficiado. La cooperación de los bancos, a su vez, tendrá que ir de la mano de los operadores de redes móviles para normalizar y estandarizar los modelos de negocios, los esquemas de seguridad y los niveles de servicios, para que cada parte sea capaz de crear su propuesta de valor. Si los bancos no actúan juntos, los operadores de redes móviles se mantendrán a la cabeza. ■