

Sistemas De Pago En Los Estados Unidos: Contrastes Y Similitudes Con América Latina

La Evolución De Los Sistemas De Pago En Los Estados Unidos Ofrece Algunas Enseñanzas Y Oportunidades Importantes Para Los Países Latinoamericanos.

Octubre 1999

Por: Nancy L. Russell
Directora, NLRussell Associates

En los Estados Unidos el cheque sigue siendo el Rey

A pesar de las tasas de crecimiento anual de doble dígito de los sistemas de pago electrónicos y por tarjeta, los cheques todavía comprenden el 75% del volumen de transacciones en los Estados Unidos. Se estima que el número de cheques emitidos seguirá aumentando hasta el año 2025. Existen tres razones por las cuales los cheques son todavía muy usados en los Estados Unidos:

- Primero, cuando el Congreso de Estados Unidos aprobó el “Federal Reserve Act” en 1913, creó el sistema de la Reserva Federal. En ese entonces, se establecieron los 12 bancos de la Reserva Federal y sus sucursales con el fin de proveer un sistema eficiente de compensación de cheques entre bancos miembros en todo el país.
- Segundo, el servicio de correos de los Estados Unidos establecido hacia finales de los 1700 es considerado uno de los más confiables del mundo. Al contrario de lo que sucede en muchos otros países, el servicio de correos de los Estados Unidos es usado comunmente para enviar tanto facturas como pagos.
- Tercero, aproximadamente el 90% de los hogares en los Estados Unidos poseen cuentas corrientes, lo que les permite hacer cheques.

El cheque sigue siendo el rey en los Estados Unidos, porque una infraestructura fuerte y eficiente ha sostenido y promovido su uso. Los cheques son convenientes y confiables tanto para los consumidores, como para los comercios. Casi 27 billones (40%) de los 67 billones de cheques que se emiten anualmente, pertenecen al sector comercial.

La Emisión de Cheques en América Latina

Cuando comparamos el uso del cheque en América Latina con los Estados Unidos observamos varias diferencias considerables. Consideremos estos factores:

- En promedio, menos del 30% de los hogares de América Latina tienen cuentas bancarias (Chile tiene el más alto porcentaje con 40%).

- Se considera que los sistemas de correos de América Latina no son confiables y no se usan para hacer pagos.
- Muchos Bancos Centrales en América Latina no han establecido sistemas centralizados de compensación de cheques y los sistemas de transporte dentro del país han sido limitados o poco confiables. Hasta hace poco, la compensación de cheques era realizada por cada banco dentro de su país.

Considerando estos factores, las condiciones de América Latina no han sido propicias para que proliferara el uso del cheque por parte del público. Al tiempo que América Latina tiene su porción de los retos de los mercados emergentes, no tiene que enfrentar la enorme tarea de lograr que la mayoría de su población adulta cambie su forma de pago de cheques a métodos electrónicos.

Las Cobranzas en América Latina

La forma más usada en Estados Unidos para realizar cobranzas tanto al consumidor como corporativamente es el “Lockbox”. Este método ha tenido éxito por la eficiencia tanto del correo como del sistema de compensación de cheques en los Estados Unidos y además porque el 90% de los hogares tienen cuentas corrientes.

En América Latina, el concepto del “Lockbox” no existe porque los pagos nunca se envían por correo. En las transacciones entre compañías, la mayoría de éstas tienen cuentas corrientes y generalmente hacen sus pagos vía cheque. Estos cheques son enviados al proveedor vía courier, pueden ser depositados en su cuenta usando un ticket especial para el depósito o retirados directamente por el cobrador del proveedor.

En la relación negocio-consumidor, la mayoría de los pagos son hechos en persona ya sea en efectivo o en cheque, en la oficina de la compañía o en un banco. En toda América Latina es común observar a las personas haciendo filas para pagar sus cuentas ya sea en una sucursal bancaria o directamente en las oficinas de la compañía. Ya sea que un cliente pague en efectivo o en cheque, la prueba del pago la constituye el recibo emitido por el receptor del pago, no así el cheque cancelado.

Alternativas al cheque como forma de pago en América Latina

La mayoría de los países de América Latina no han tenido sistemas electrónicos de pago y cobranzas. Las excepciones son Brasil y México, los cuales cuentan con sistemas electrónicos de pago. El sistema de Brasil, basado en el “Bloquete” tiene cobertura nacional y tiene varias décadas en funcionamiento. “Cecoban”, el operador del sistema mexicano “Automated Clearing House-ACH”, fue establecido en los años noventa. Argentina, Chile, Colombia y Panamá están en los primeros pasos para establecer sistemas “ACH” y se prevee que estos sistemas serán utilizados como una alternativa a la emisión de cheques.

Mientras que el concepto de depósitos directos de nómina y débitos pre-autorizados para pagos recurrentes del consumidor tales como televisión por cable y servicios públicos ha exis-

tido durante un tiempo en América Latina, su uso generalizado se ha visto restringido por la ausencia de un servicio de cambio interbancario de pagos electrónicos y por el escaso número de adultos que poseen cuentas corrientes. Por ejemplo: para realizar el depósito directo de la nómina, una compañía debería abrir cuentas corrientes o de ahorros a cada uno de sus empleados en un banco. Al recibir instrucciones de la compañía, el banco acreditará la cuenta de los empleados utilizando transferencias internas o “en libros”. Las compañías generalmente han costeado estas cuentas bancarias de los empleados, porque están haciendo posible la transferencia directa de la nómina.

Así mismo, para dar inicio a los débitos pre-autorizados la compañía que origina los archivos de débitos directos, tendría que enviar archivos separados a cada uno de los bancos en los que sus clientes tengan cuentas. (Como se observó anteriormente, los consumidores que no tienen cuentas corrientes, pagan en efectivo sus facturas en los bancos u oficinas de la compañía.)

Con el aumento en el uso de los sistemas ACH, la necesidad que tienen las compañías de abrir cuentas corrientes o de ahorros para sus empleados se reducirá o quedará eliminada. También, permitirá que las compañías inicien débitos directos enviando un sólo archivo a un sólo banco, el cual dividirá y enviará los archivos a los diferentes bancos en los que los consumidores tienen sus cuentas. Esto dependerá de la capacidad “ACH” que tengan los bancos en cada país.

Otras alternativas de pago distintas a los cheques y comunmente usadas por los consumidores incluyen efectivo y tarjetas de crédito. Sin embargo, motivado por el relativo bajo número de personas con cuentas bancarias, las tarjetas de crédito son relativamente nuevas y se encuentran limitadas a las personas de altos ingresos. Las tasas de interés para los consumidores son generalmente altas en la mayoría de los países de América Latina (alrededor de 50%).

ACH en los Estados Unidos: Enseñanzas y Oportunidades para América Latina

La evolución del sistema “ACH” en Estados Unidos ofrece algunas enseñanzas que los países de América Latina pueden aprovechar.

Desde 1989 hasta 1997, el volumen anual de transacciones ACH de débitos y créditos en los Estados Unidos aumentó de 850 millones a 4 billones, mientras que el número de compañías que utilizan ACH aumentó de 100,000 a 750,000 durante ese mismo período.

El usuario más influyente del ACH ha sido el gobierno federal de los Estados Unidos, el cual comenzó convirtiendo los beneficios del seguro social a créditos electrónicos durante los años ochenta. Desde ese entonces, muchas agencias estatales y gubernamentales, han instituido programas de pagos electrónicos, siendo muchos de estos obligatorios.

En general, el consumidor americano ha sido más receptivo en cuanto a recibir créditos electrónicos. Al final del año 1998, casi 56% de la fuerza de trabajo del sector privado usaba

depósito directo de nómina comparado con 12% en 1989. El nivel para los empleados gubernamentales era de 75% en 1989 y pasó del 95% en 1998.

En el área de débitos pre-autorizados al consumidor, la industria aseguradora señaló el camino en los ochenta al ganar la aceptación de los consumidores de los pagos premium electrónicos. Ahora, la mayoría de los pagos recurrentes se pueden hacer utilizando débitos pre-autorizados. Otros ejemplos pueden ser: teléfono, luz, agua, hipotecas y préstamos, así como también compras de fondos mutuales. Al principio, muchas compañías tardaron en adaptar sus sistemas financieros internos para que se manejase débito directo o en promover programas de débito directo. Mientras que la aceptación de los consumidores a los débitos pre-autorizados ha sido lenta, está demostrando ser confiable, conveniente y más ampliamente aceptado por los consumidores. Como el control es una preocupación clave del consumidor, la posibilidad de seleccionar la fecha del débito directo y de recibir aviso por anticipado de la cantidad a ser debitada ha aumentado mucho la participación de los consumidores.

Las tarjetas de nómina y las transferencias electrónicas de beneficios (EBT) son avances tecnológicos de pagos diseñados para individuos que no tienen cuentas bancarias y se están haciendo muy populares en los Estados Unidos. Ellos ayudarían a reducir el volumen de cheques emitidos y minimizarían los problemas asociados con cheques perdidos y fraude. Las tarjetas de nómina son populares con detallistas como tiendas por departamentos, supermercados y restaurantes de comida rápida, los cuales típicamente tienen un porcentaje más elevado de empleados sin cuentas bancarias. Un número creciente de Bancos en los Estados Unidos ofrecen tarjetas de nómina. El "EBT" se usa actualmente en más de 30 estados.

En el ambiente inter-compañías, pocas compañías aceptarían un débito directo a sus cuentas bancarias. Hay algunas excepciones en el área de pagos de impuestos. Para proteger a las compañías contra débitos no autorizados a sus cuentas, muchos bancos introdujeron servicios de "debit protection" que revisan y rechazan débitos directos no autorizados.

La mayoría de las compañías aceptarán gustosamente un crédito electrónico. Sin embargo, la recepción de un crédito ACH sin un record "addenda" o con información limitada, con frecuencia causa una excepción en el procesamiento de las cuentas por cobrar. Por esta razón el intercambio de datos electrónicos financieros (FEDI) ha aumentado su importancia en las transacciones intercompañías.

La Promoción de pagos Electrónicos: Como América Latina puede llegar allá más rápido

La experiencia de los Estados Unidos en pagos electrónicos, debe ser compartida con los países de América Latina, beneficiándose así de una experiencia de 25 años. Esto también ayudaría a los países de América Latina a identificar formas de promover e incrementar el uso de estos nuevos sistemas ACH tan pronto como sean introducidos, así como también a evitar muchos de los problemas experimentados en los Estados Unidos. A pesar de que el reducido número de

adultos con cuentas bancarias en América Latina es un reto, tanto el sector público como el privado, pueden jugar un papel importante en el incremento del uso de pagos electrónicos:

Primero: los gobiernos federales, estatales o provinciales pueden ser grandes usuarios de los nuevos sistemas ACH. Dos posibles usos son: recaudación electrónica de impuestos corporativos y el depósito electrónico directo de pensiones y salarios tanto para los empleados como para los pensionados del gobierno.

Segundo: El sector privado puede promover el uso de los nuevos sistemas ACH aumentando el uso de depósitos directos de nómina y ofreciendo con agresividad programas de débito pre-autorizado. Los sectores de la industria que representan oportunidades inmediatas son: seguros, fondos de pensiones privados, agua, luz, cable y teléfonos celulares.

Tercero: Los Bancos Centrales pueden jugar un papel importante en el incremento del uso de los nuevos sistemas ACH, fomentando a que todos los bancos del país desarrollen la capacidad tecnológica para enviar y recibir archivos ACH. Los Bancos Centrales podrían requerir que todos los bancos sean miembros de ACH y asegurarse de que este no sea operado como un “Club Privado” entre algunos bancos poniendo barreras para otros.

Aparte de los sistemas ACH, nuevas tecnologías de pago como la tarjeta de nómina y el “EBT” se pueden introducir hoy para promover el concepto de pagos electrónicos entre aquellos que no poseen cuentas bancarias. La tarjeta de nómina se está usando en varios países como Brasil, Chile y Colombia.

Conclusión

Al tiempo que el número de individuos con cuentas bancarias continua creciendo en la región, las compañías y los gobiernos deben ofrecer incentivos a los consumidores para que utilicen operaciones de pago electrónico. La última década ha visto muchos cambios positivos en América Latina y los próximos años traerán muchas más innovaciones bancarias excitantes. América Latina tiene la rara oportunidad de aprovechar las tecnologías de pago tanto existentes como nuevas sin tener que olvidar viejos hábitos.

Puntos Importantes y Estrategias para el Tesorero Corporativo y el Gerente de Efectivo

Los sectores público y privado en América Latina jugarán un papel importante en el aumento de pagos electrónicos en la región; sin embargo el tesorero corporativo y el Gerente de Efectivo también pueden tener un papel activo.

La forma como una compañía encara el proceso de selección de un banco para la región dependerá del tamaño y la naturaleza de las operaciones de la compañía así como de los objetivos de tesorería corporativa y su filosofía. Muchas compañías quieren usar un sólo banco o un banco de manejo de caja primario para la región (o sub-regiones). Si esta es la estrategia

de su compañía, Usted necesitará identificar y evaluar bancos que reúnan necesidades locales del país y regionales.

Alternativamente, algunas compañías están usando una visión “país-por-país” y están identificando el banco de manejo de caja “mejor de su clase” dentro de cada país. En este escenario, el mismo banco podría o no ser usado en otros países de la región. Sea cual fuere la estrategia de la tesorería regional de su compañía el desarrollo de los criterios para la selección de un banco de manejo de caja en América Latina es crítico. Al igual que con cualquier relación bancaria, el socio debe poseer capacidades tecnológicas de punta y tener experiencia en el país y en la región.

Asegúrese de hacer las siguientes preguntas cuando evalúe a un banco en América Latina:

- ¿Cuál es el papel del banco en el liderazgo o la participación en el desarrollo de sistemas ACH en el país? En países con sistemas ACH, ¿Tiene el banco capacidad ACH hoy?
- ¿Cuál es la funcionalidad del sistema de banca electrónica del banco? ¿Para bancos internacionales, se usa una plataforma standard en todos los países de la región? ¿Puede esta plataforma conectar sus operaciones de América Latina con la tesorería regional o global?
- ¿Qué papel jugaría Internet y “browser” en la estrategia de banca electrónica del banco para la región?
- ¿Cuál es el compromiso del banco con las nuevas tecnologías de pago como por ejemplo las tarjetas de nómina?
- ¿El banco ofrece “outsourcing” de cuentas por pagar o servicios de nómina? ¿Acepta una transmisión de instrucciones de pago de la oficina de una subsidiaria en el país o región directamente al banco? ¿Se pueden hacer pagos usando los nuevos sistemas ACH?
- ¿Qué innovaciones ofrece o planea el banco en el área de cobranzas electrónicas, particularmente en aquellos países donde las cobranzas todavía dependen de grandes redes de sucursales?

Realizar el proceso de evaluación y selección de un banco en América Latina con criterios bien definidos y diseñados teniendo en cuenta tanto las capacidades actuales como las futuras le permitirá construir unas bases más flexibles y fuertes sobre las cuales podrá desarrollar y mejorar sus operaciones de país y su estrategia regional. También estará mejor posicionado para aprovechar las innovaciones en banca y manejo de caja tan pronto como aparezcan en la región.

Nota del Autor: Es importante reconocer que mientras este artículo es un bosquejo del ambiente y tendencias en América Latina, cada país tiene sus sistemas de banca y manejo de caja propios. Más aún, algunos países están más avanzados que otros en el desarrollo de sistemas de pagos y cobranzas.

Nancy L. Russell es Directora de NLRussell Associates, una firma consultora de manejo de caja y tesorería especializada en corporaciones y bancos con operaciones en América Latina. Nancy Russell es ejecutiva "Senior" con más de 20 años de experiencia en el desarrollo y manejo de productos y tecnología de manejo de caja en la banca. Antes de establecer NLRussell Associates en 1999, Nancy Russell fué Directora Regional para el manejo de caja de América Latina en el BankBoston donde trabajó por 8 años. Para mas información, www.nlrossellassociates.com.

This article first appeared in the May/June 1999 issue of the TMA Journal and the July/August 1999 issue of Latin Finance magazine.