



Texto
R. Contreras



Fotografía
Santiago Ojeda



Vídeo
Jorge Pariente

LA DOMICILIACIÓN BANCARIA SE IMPONE EN LOS PAGOS RECURRENTE

Las tarjetas pierden crédito



◀◀ Los medios de pago y cobro online son objeto de una evolución gracias a empresas como GoCardless, que los automatizan y garantizan su eficiencia.

Por mucho que consultores y expertos tecnológicos ponderen que la era digital ha llegado, todavía acareamos con costumbres y formas de trabajar propias de una etapa precedente. Los métodos de trabajo adolecen de una rutina de años y en muchos casos se resisten a una transformación que va a terminar siendo inexorable. Esta problemática se percibe especialmente en el ámbito de los pagos y cobros de las empresas, que está experimentando cambios sustanciales marcados por la tecnología, la legislación, la seguridad y la protección de los datos personales. Estos son los aspectos fundamentales que se debatieron en un almuerzo de trabajo organizado por Computing, en colaboración con GoCardless, una firma especialista en pagos recurrentes. La idea de este encuentro fue reunir a expertos de TI, directores financieros, de recursos humanos y de operaciones para abundar sobre la tecnología y el futuro de los nuevos medios de cobro.

La constatación de que un mundo viejo sigue anclado viene dada por el siguiente dato: “el 70% del volumen de cobro sigue siendo

manual”, ‘a la vieja usanza’, lo cual provoca descaudres y cierto descontrol a la hora de conciliar cobros con sus correspondientes facturas. Aspectos que inciden de forma negativa en “el cash flow de las empresas y supone una baja de la productividad por el exceso de tareas rutinarias”, como señalan desde GoCardless. La modalidad de pago por tarjeta viene a añadir leña al fuego especialmente en los pagos recurrentes, dado que ofrece errores que embarran los procesos de pago: cancelación o pérdidas de tarjetas. Por ello, la domiciliación se postula como el método más ‘tranquilizador’ para los departamentos financieros. Pero eso no quita que la tarjeta de crédito y otros métodos de pago no sean útiles, todo va en función de la naturaleza del negocio. Si el modelo de un negocio está basado en suscripción, la preferencia de pago puede tener un impacto decisivo en la conversión de pago y en el crecimiento de la empresa. Es el caso del operador virtual del encuentro, que se han decantado por sustituir las tarjetas por la domiciliación logrando “eficiencia e integración de todo el proceso, por lo que no requerimos de backoffice”.

A través de la directiva PSD2, los bancos están obligados a abrir sus procesos de pagos a terceros

CARLOS GONZÁLEZ-CADENAS, CHIEF OPERATING OFFICER DE GOCARDLESS

“GOCARDLESS SE INTEGRA CON TODOS LOS SISTEMAS INTERNOS Y EXTERNOS DE LAS COMPAÑÍAS”



GoCardless, una firma que procesa 10.000 millones de dólares en pagos cada año. La costumbre de las empresas consiste en enviar una factura y aguardar a que el cliente la abone, y si no lo hace, reclamarle el pago, hasta poder reconciliar el pago con las facturas. Esta circunstancia afecta negativamente al flujo de caja de las empresas, pues se suceden pagos tardíos e impagados. A nivel de costes, también resulta oneroso para las

organizaciones tener que contar con equipos que realizan tareas manuales. Todas estas limitaciones las viene a resolver GoCardless que, como explica su COO, automatiza el ciclo de cobros de las organizaciones.

La solución que propone esta compañía se materializa en una plataforma de cobros que utiliza la domiciliación bancaria. “No utilizamos tarjetas de crédito porque consideramos que es un sistema deficiente para la gestión de cobros dado que resulta muy caro para las compañías, especialmente cuando la facturación es elevada”, explica González-Cadenas, quien esgrime otro argumento contundente: “En relaciones recurrentes sucede que los medios de pago fallan con frecuencia, pues muchas tarjetas se cancelan, se extravían o caducan”. En consecuencia, GoCardless resuelve la situación con su sistema basado en domiciliación bancaria, que se integra con los sistemas internos de la organización y conecta con sistemas externos como, por ejemplo, Sage o cualquier otra herramienta de contabilidad y gestión, o Salesforce y cualquier otro CRM, de manera que se produce una automatización al cien por cien de todos los procesos corporativos.

“Ayudamos a 45.000 empresas a nivel global a automatizar sus cobros de manera integral. Básicamente, la problemática es que las empresas tienen procesos muy manuales”, explica Carlos González-Cadenas, COO de

ADIÓS AL PAGO POR CHEQUE

GoCardless ha anunciado recientemente una nueva solución para su plataforma por la que admitirá cobros mediante domiciliación a través de la red estadounidense ACH (Cámara de Compensación Automatizada).

Este lanzamiento representa una oportunidad para cambiar el modo en que las empresas de todo el mundo realizan los cobros en un mercado donde el 60% de los pagos B2B todavía se realizan mediante cheques.

Poder utilizar la red de domiciliación ACH en la plataforma de GoCardless permitirá a sus clientes realizar cobros directamente de las cuentas bancarias de terceros, a un menor coste que en el caso de las tarjetas de crédito, sin recargos y sin la carga del efectivo o de los cheques.

Además, las empresas que utilicen la solución de domiciliación ACH de GoCardless conseguirán tener una mayor visibilidad sobre el flujo de caja a través de un sistema de cobro totalmente automatizado. Esto permite tener una gran información para ayudarles a administrar y conciliar mejor las facturas y los cobros, incluyendo las fechas de vencimiento, los pagos realizados con éxito y los fallidos, junto con la causa.

Tras este anuncio, GoCardless completa su red de domiciliación bancaria global, que cubre más de 30 países, y a la que se puede acceder a través de una única API y/o plataforma. Tras este lanzamiento, GoCardless abrirá su primera oficina en EEUU, en concreto, estará ubicada en San Francisco.



Sin embargo, sectores como el hotelero no viven del pago recurrente, “aunque ya nos gustaría que lo fuera”, como comentó uno de los tertulianos, ya que sus clientes son ocasionales. “Si bien, tenemos una relación B2B con Trip Advisor y con un buen número de restaurantes con los que reservamos y facturamos”. Aquí su problemática es cómo cobrar todo ese dinero generado por las reservas. Otro caso de uso es el de Sacyr y las autovías de peaje: “Podemos identificar el coche, pero lo que nos falta es cómo realizar el cobro, con qué sistema y qué tecnología debemos implementar”.

En la EMT de Madrid contemplan cómo negociar los micropagos en los autobuses

(están estudiando incorporar el reconocimiento visual), para que no sea necesario tener que pedir autorización para cargar en cuenta del usuario cada vez que hace uso del transporte.

La domiciliación bancaria (adeudos a través de SEPA) tiene preferencia sobre las tarjetas en países como Alemania y Francia. En España es la opción preferida para facturas domésticas, suscripciones tradicionales y cuotas. En este punto, los contertulios, con especial énfasis en seguros y banca, muestran su confianza en SEPA, que aporta seguridad, un sistema más sencillo y controlado, frente a la volatilidad de la tarjeta de crédito. Netflix tuvo recientemente un problema, pues sufrió la cancelación del 14% de las tarjetas. Sin embargo, como alguien dijo, ningún sistema de pago vale para todo, la tarjeta sigue siendo una herramienta esencial para el transporte y el e-commerce.

Nueva normativa PSD2

El pago por tarjeta va a sufrir una metamorfosis y afectará a los procesos de las empresas proveedoras tanto de productos como de servicios. Con la entrada en vigor del PSD2 el 14 de septiembre, los bancos se van a ver directamente implicados ya que deberán implantar un proceso de doble autenticación para asegurar la identidad del usuario en las transacciones online. Por tanto, el uso de tarjeta requerirá de un pin y un nuevo factor de identificación ya sea de carácter biométrico (voz, retina o huella dactilar) o de factor de posesión (número de teléfono móvil o geolocalización).

Para el representante de Ametic, esta normativa busca “proteger al consumidor, por un lado, pero también al proveedor, a quien se le facilita la seguridad y la cobertura. Desde la patronal hemos cooperado con el Banco de España, tenemos un grupo de trabajo de medios de pago y hemos solicitado una moratoria para la aplicación del PSD2 de 18 meses, para que no nos pille la campaña navideña”. El portavoz de Ametic opina que es probable que el uso obligado suponga un pequeño freno y disminución de las transacciones. Pero a medio y largo plazo, supondrá un acicate para el comercio electrónico, ya los procesos de compra tendrán mayores garantías tanto para el comprador como para el vendedor.

Desde GoCardless calculan una caída del 30% de las transacciones en la primera etapa



ASISTENTES

1. Antonio Cimorra, Ametic
2. Pablo Montoliu Zunzunegui, AON España
3. María Jesús García Santos, Campofrío Food Group
4. Enrique Diego Bernardo, EMT
5. Gema López, Eurona
6. Jorge Pascual, Eurona
7. Meritxell Moreno, GoCardless
8. Peter Walls, GoCardless
9. Pilar García Aznar, Hoteles Santos
10. José Ramón González Tello, Hoteles Santos
11. Carlos Domínguez, Instituto Tecnológico Hotelero
12. José Casado, Sacyr
13. Fernando Parra Enríquez, Seur
14. Alejandro Berral Lorca, Swan
15. Jaime Pla, Suop

de obligado cumplimiento. En lo que coinciden los contertulios es que esta normativa toca la línea de flotación de Visa, Mastercard y compañía, pues los nuevos servicios de pago podrán entrar directamente desde el banco. “En Holanda tienen un modelo parecido, llamado Ideal: te autenticas con tu móvil y efectúas el pago con un botón”. En cualquier caso, se va a producir un aumento de los pagos interbancarios y esto va a favorecer a la domiciliación, que supone el 30% en Europa.

Incógnitas del futuro

Y resulta evidente que este totum revolutum afectará a todos los players. En China, el 60% del volumen de pagos pasa a través de dos compañías, una de ellas la popular Alipay. Wechat es el otro gran catalizador de las transacciones del país asiático. Los bancos están obligados a

abrir sus procesos de pagos a terceros, de tal manera que se podrá realizar el checkout gestionándose desde una app, sin tener que recurrir a una pasarela bancaria, a una tarjeta o a Paypal. Por otro lado, las fintech están tratando de eliminar los intermediarios y avisan con superar en tamaño a los grandes bancos actuales. Los operadores de tarjetas compran desesperadamente fintech para reconducir su modelo de negocio. Pero todo el mundo teme, y en eso coinciden los presentes, al núcleo GAFAM (Google, Apple, Facebook y Amazon), empresas que superan el PIB de países enteros y que cuentan con una cartera mundial de millones de usuarios, que pueden suponer un factor desestabilizador en el ecosistema de pagos. Y todo ello, sin olvidarnos de las incógnitas que suscitan las criptomonedas, agazapadas para irrumpir cuando le sea propicio en el futuro orden monetario mundial. ■

El pago por tarjeta va a sufrir una metamorfosis y afectará a los procesos de las empresas proveedoras tanto de productos como de servicios