

# EMPRESAS TECNOFINANCIERAS EN VENEZUELA: EL BRAZO FLEXIBLE DE LA BANCA

Javier Chourio

El avance de las nuevas tecnologías creó las condiciones para la irrupción de las tecnofinancieras como proveedoras de soluciones en Venezuela.

HOY SE USA LA EXPRESIÓN *fintech* —por la combinación de las palabras «finanzas» y «tecnología» en inglés— para designar una categoría de empresas innovadoras que en los últimos años ofrecen soluciones financieras basadas en tecnologías de información. El negocio de la tecnofinanzas abarca medios de pago, banca en línea, análisis de datos, pagos y transacciones, asesoría financiera automatizada mediante algoritmos, desarrollo de sistemas de seguridad financiera y monederos digitales, entre otros servicios.

Las tecnofinancieras se pueden clasificar, de acuerdo con sus características y tamaño, en tres grupos: emergentes, unicornios (emergentes cuyo valor supera mil millones de dólares) y GAFA (siglas de Google, Amazon, Facebook y Apple), también conocidas como *bigtechs*, que se encuentran entre las diez empresas de mayor capitalización del mundo. Venezuela no se ha quedado atrás. Durante los últimos años han surgido varias tecnofinancieras, aunque están en fase de consolidación. Los directivos de tres de ellas —PagoFlash, InstaPago y Vippo— conversaron con *Debates IESA* sobre los retos de sus empresas y del sector.

## Soluciones de pago

PagoFlash es una empresa emergente que desarrolla soluciones de pago en internet. Según Brehyner Rodríguez, su director de Operaciones, se han concentrado en hacer que los pagos sean sencillos: la clave ha sido ponerse en el lugar de los usuarios para entender cómo usan el servicio y qué esperan de él.

PagoFlash comenzó operaciones en 2014, inspirada por el objetivo de la inclusión financiera: llevar servicios financieros a personas no bancarizadas. El negocio inicial consistió en ofrecer un servicio que permitiera a personas sin tarjetas de crédito comprar por internet. Mediante una tarjeta prepagada, las personas podían adquirir en quioscos y luego aportaban datos para completar un formulario en una página de internet. Pero la idea enfrentó resistencias de los clientes, a pesar de su analogía con las tarjetas prepagadas de telefonía móvil. Además, los comercios debían tener en sus portales un botón para PagoFlash.

Luego, sin separarse de su enfoque social original, desarrollaron PagoShop: una pasarela que procesa pagos en línea dirigida a pymes. Adicionalmente crearon PagoMail (un servicio para realizar solicitudes de cobro por correo electrónico) y PagoClick (un servicio que permite recibir pagos tras enviar un enlace por mensaje de texto, correo electrónico o redes sociales).

Vippo ofrece otra solución de pago. Esta empresa comenzó operaciones en 2015 con un modelo «persona a persona» (P2P, por sus siglas en inglés) que permite comprar en comercios, especialmente medianos y pequeños, como abastos, quioscos o cafetines. Con esta solución de pago, las personas compran saldo en Vippo y, mediante un mensaje de texto o una aplicación, pagan con su celular en los comercios identificados con un código. Actualmente, Vippo tiene algo más de 20.000 usuarios y alrededor de 1.500 comercios afiliados.

Javier Chourio, editor asistente de *Debates IESA*.

## En busca de rentabilidad

Con operaciones desde 2013 y el objetivo de consolidarse como pasarela de pago, InstaPago ha intentado aliviar el temor de las personas a afiliarse a portales que ofrecen pagos en línea y facilitar la relación entre los comercios y la banca. En Venezuela había servicios con tecnologías mejorables, así que InstaPago dirigió sus esfuerzos a buscar métodos probados fuera del país y emplearlos en soluciones que resolvieran sus problemas. Como explica Antonio Romero, uno de sus fundadores:

El procesamiento de pago se divide en dos grandes grupos: tarjeta presente y tarjeta no presente. En la primera categoría se presenta la tarjeta en un dispositivo como el punto de venta; en la segunda, no se muestra la tarjeta y se usa la web para introducir los datos. Nosotros decidimos incursionar en servicios de tarjeta presente.

La crónica insuficiencia de billetes ha acelerado el uso de métodos de pago electrónico; una oportunidad que las tecnofinancieras venezolanas y particularmente InstaPago han reconocido, para ofrecer soluciones a comercios y consumidores. InstaPago se identifica como una empresa que consolida los frentes comerciales en un sitio, además de ofrecer servicios de valor agregado, como consolidaciones automáticas en tiempo real para los comercios.

Su foco está en proveer integración con los sistemas de caja de los comercios. El servicio de InstaPago está dirigido a grandes

## Una preocupación de las tecnofinancieras venezolanas es el valor promedio de transacción, que se ha reducido mucho en los últimos años

cadena y consiste en procesar el pago y emitir el ticket de la tarjeta de débito o crédito desde la caja registradora. Aunque esta solución tiene tiempo en Venezuela, las barreras para utilizarla son altas: las licencias provienen de terceros países y para los comercios más pequeños resulta cuesta arriba adquirirlos. InstaPago creó una modalidad más económica, basada en la nube.

Vimos la oportunidad de crear la solución, basados en nuestra infraestructura de nube, para que comercios de tamaño más pequeño pudieran entrar y aprovechar las bondades de un producto de este tipo. Con él reducen los tiempos operativos y, adicionalmente, el equipo es mucho más barato.

La estrategia de InstaPago se ha centrado en promover, entre la banca, la adopción de estos equipos, más económicos para los comercios en comparación con los tradicionales puntos de venta.

### Relación simbiótica

En el entorno económico venezolano han surgido muchas necesidades financieras que, a su vez, han creado las condiciones para que las tecnofinancieras y los bancos cooperen. Esto ha hecho que la banca dirija su mirada hacia estas empresas, como proveedoras de opciones para aligerar costos. En esta relación, las tecnofinancieras pueden ser más ágiles, ponerse del lado del usuario y trabajar junto a la banca para compartir los beneficios de satisfacer al cliente.

«Vippo puede ser el brazo flexible de la banca», apunta Miguel León, su presidente ejecutivo, pues las tecnofinancieras no están sujetas a las restricciones de los bancos. Esa flexibilidad les permite desarrollar un modelo de negocio propio. Según León,

## Éxito africano para replicar

Con una tasa de población bancarizada muy baja, la necesidad de proporcionar servicios financieros a la población de Kenia inspiró la creación en 2007 de M-Pesa, de la mano de Safaricom, filial de Vodafone en ese país. El nombre de la empresa resulta de la combinación de «M» (móvil) y pesa («dinero» en swahili).

M-Pesa permite realizar pagos electrónicos por telefonía móvil. Los clientes se registran en una tienda autorizada de M-Pesa, que les asigna una cuenta electrónica individual. Mediante el número del teléfono móvil de la compañía, el usuario queda registrado con sus datos y solo debe facilitar el número de contacto para recibir ingresos de otras personas. El cliente puede realizar recargas en el número para tener dinero disponible y utilizarlo como tarjeta de crédito. Para hacer retiros, tanto el emisor del dinero como el receptor tienen que acudir a uno de los establecimientos autorizados e identificarse con sus datos. Con sus 23,4 millones de usuarios (ochenta por ciento de la población adulta de Kenia), M-Pesa es ejemplo de inclusión financiera en el mundo.


Fuentes: Aglionby (2018) y Fick y Miriri (2018).

hay procesos de la banca que se han quedado en «papeles», pese a que existen protocolos tecnológicos y los procesos de interconexión pueden realizarse en menos de una semana (antes duraban un año).

Las tecnofinancieras pueden gestionar los procesos de distribución a un costo mucho menor que el de la banca. Por ejemplo, en el caso de las cuentas simplificadas, una empresa emergente como Vippo se encarga de los aspectos tecnológicos y asume el costo de captación, mientras que el banco se ocupa de gestionar el pasivo, porque en la práctica la tecnofinanciera es la que abre una cuenta en el banco.

Del lado de las tecnofinancieras hay voluntad para trabajar en conjunto: los bancos llegan hasta donde ellas operan y de allí en adelante estas empresas se encargan de la relación con el cliente. Entre los beneficios que las tecnofinancieras pueden aportar a la banca se encuentran la recopilación y la organización de datos, que permiten al sector financiero determinar la aceptación y la pertinencia de sus productos en determinados grupos de clientes, así como el diseño de nuevos servicios.

Una preocupación de las tecnofinancieras venezolanas es el valor promedio de transacción, que se ha reducido mucho en los últimos años. Cuando InstaPago inició operaciones en 2013, el monto promedio de una transacción equivalía a cincuenta dólares; actualmente es menos de un dólar. «Ahora se necesita mucho más volumen de transacciones para compensar, y más volumen es igual a más infraestructura y más equipos. Es uno de los grandes retos de nuestro sector», sostiene Antonio Romero.

Otro reto resulta de los costos del talento y la infraestructura, que están dolarizados. «Hay que identificar valores adicionales en servicios que puedan mejorar los márgenes de operación, en un negocio donde es muy difícil generar valor agregado», concluye Romero. 

### REFERENCIAS

- Aglionby, J. (2018): «Safaricom turns Mpesa mobile money service into social network». *Financial Times*, 1 de mayo. <https://www.ft.com/content/123e7130-4d1d-11e8-8a8e-22951a2d8493>
- Fick, M. y Miriri, D. (2018): «Kenya's Safaricom taking M-Pesa to Ethiopia, sources say». *CNBC*. <https://www.cnbc.com/2018/07/17/reuters-america-exclusive-kenyas-safaricom-taking-m-pesa-to-ethiopia-sources-say.html>