

Impulso a la Banca Electrónica

En Venezuela se hace mucho uso de las agencias bancarias, del efectivo y del cheque, si bien cada día más personas migran del cheque a la banca electrónica. Es importante para el desarrollo del país dar un salto cualitativo en materia de canales electrónicos, desde el pago domiciliado, disminución del uso del efectivo, que de paso favorece una mayor recaudación y evita la evasión. En Europa han limitado el máximo de efectivo a una cantidad determinada lo que implica la promoción del pago electrónico. Otros ejemplos importantes podría ser el desarrollo de la banca móvil, importante en el caso venezolano por la penetración del celular y tendría sin duda, un gran desarrollo y en concreto el Proyecto Pagos Móviles P2P interbancarios (P2P (Peer-to-peer), también conocida en español como red entre pares, es en la actualidad una de las formas más importantes y populares de compartir todo tipo de material entre usuarios de Internet, sin importar la plataforma de software utilizada ni el lugar o momento en que se encuentren). En Venezuela, los elevados índices de penetración de la telefonía móvil y el uso de internet, constituyen una oportunidad para incrementar los niveles de inclusión de una gran parte de la población nacional que está fuera del sistema financiero, y que maneja sus recursos únicamente en efectivo. Estas y muchas otras cosas pueden y deben hacerse para la modernización e impulso de los canales electrónicos que redundará en una mayor calidad y eficiencia de los servicios para todos los usuarios.

Un caso concreto, es la domiciliación de pagos, tanto las empresas de servicios como la banca han resuelto el tema de pagos más que satisfactoriamente. Lo único que necesitan las personas responsables de cancelar mensualmente servicios como la luz, el teléfono, la TV por suscripción o cualquier otro, es ordenar la domiciliación automática de estos pagos.

La domiciliación implica además que el pago se realiza en forma electrónica, sin que intervenga el dinero en efectivo ni tampoco los cada vez más costosos y poco prácticos cheques. Si a esto agregamos la tendencia a enviar facturas electrónicas, vemos que la domiciliación es una efectiva manera de disminuir el uso de papel, una tendencia muy acorde con nuestros tiempos.

¿Entonces por qué ciertos usuarios muestran aún resistencia a incorporarse a este mecanismo? Puede ser por un temor natural a que terceros hagan débitos a nuestras cuentas; por alguna mala experiencia previa relacionada con la facturación que realizan las empresas; o porque guardamos desconfianza frente a la posibilidad de que nos cobren un monto con el que no estamos de acuerdo.

Pues bien, este aspecto también ha sido resuelto en los países en los que se ha impuesto la domiciliación. El modelo español, por ejemplo, establece que los usuarios disponen de hasta 45 días para revisar y, si no están de acuerdo con el monto de la factura ya debitada, ordenar la devolución del dinero y pasar a la vía del reclamo con la compañía.

Así que una campaña de educación para inspirar confianza en el sistema puede resultar muy efectiva, especialmente si tomamos en cuenta que ya nos hemos habituado a utilizar mecanismos como la banca electrónica y por Internet. Puede pensarse incluso en dar un siguiente paso y promover que autoridades como la Sudeban, el Banco Central de Venezuela, la banca pública y privada y las empresas, diseñen nuevos mecanismos de incentivo al uso de la domiciliación, e incluso creen una normativa que establezca esta modalidad como preferente.

@josegrasso