

# Un mercado en crecimiento

En esta entrevista, el ingeniero industrial Juan Carlos Flechas, presidente de la Comisión de Pagos Electrónicos de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico y vicepresidente Comercial y de Mercadeo de ACH Colombia, habla de cómo incentivar las compras en internet.



*Qué tanto se ha desarrollado el comercio electrónico en Colombia en relación con otros países de la región? ¿Qué hacer para incentivarlo?*

Estudios sobre comercio electrónico en América Latina evidencian que este se duplicó en los últimos dos años y registró ventas por 43.000 millones de dólares en el 2011, 2,3 % de los cuales corresponden a Colombia. ACH Colombia ha impulsado activamente ese crecimiento a través del botón de pagos seguros en línea (PSE), que alcanza el 45 % del total de los montos transados en el país.

En el 2011, las compras a través del PSE crecieron 39 % respecto al 2010 y el número de empresas vinculadas al servicio aumentó 37 %. Se espera que para el 2013 el comercio electrónico en LATAM suba 28,13 %, según el diario *Portafolio*. También se ha incrementado el pago o recaudo en línea impulsado por las empresas y por entes gubernamentales a través del programa Gobierno en Línea.

*¿Cómo enfrentar el problema de los costos de las transacciones?*

*¿Qué hacer para abaratarlos e incentivar los micropagos?*

Los pagos electrónicos son más económicos en comparación con otros canales (oficinas, *contact center*, cheques), por ello los empresarios, aun los que reciben micropagos, están implementando medios electrónicos para recaudar y vender sus productos en la red.

*¿Cómo ampliar el cubrimiento de los pagos electrónicos en la población?*

Según informe de Asobancaria de marzo del 2012, el indicador de bancarización continúa en una senda positiva y alcanza 65,2 % de la población mayor de edad, es decir, 19,9 mi-

llones de personas tienen al menos un producto financiero (ver gráfico pág. siguiente).

*¿Son seguros los pagos electrónicos? ¿Cómo convencer a la gente para que los haga?*

Nuestra robusta plataforma tecnológica está implementada en un esquema que blinda la información confidencial entre los actores del proceso, lo cual garantiza que viaje de forma segura y confiable. El sistema está diseñado para que los datos privados del cliente, como usuarios y contraseñas, solo se digiten en el portal bancario y esto genera mayor confianza.

Los pagos electrónicos son seguros si los usuarios tomamos las medidas adecuadas; algunas de ellas son:

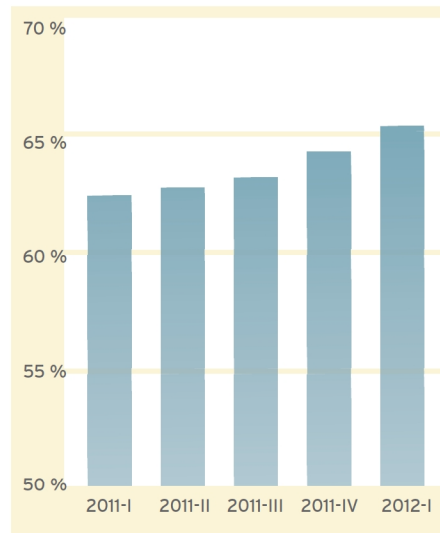


La cantidad de datáfonos en Colombia es baja: 150.000 en todo el país y muchos de ellos se concentran en las grandes ciudades. Masificar la tecnología ayudará a fortalecer el comercio electrónico.

- No compartir la clave de la cuenta de ahorro y/o corriente; esta es única e intransferible.
- Realizar compra desde computadores confiables, desde la casa u oficina.
- Cambiar la clave de la cuenta de ahorros y/o corriente periódicamente.
- No utilizar la misma clave de seguridad.
- No hacer caso a correos electrónicos enviados a nombre de la entidad financiera solicitando información confidencial.

*¿Cuáles son las dificultades legales, si las hay, para incentivar el comercio y los pagos electrónicos en el país?*

El gobierno colombiano tiene claridad de la importancia que está tomando el comercio electrónico en otros países. Por ello está incentivando los medios electrónicos de pagos a través de programas como Go-



Las cifras de bancarización muestran el potencial de mercado en el país para utilizar servicios como el botón de pago PSE. Desde ACH Colombia, se trabaja en generar estrategias y alianzas con las entidades financieras para promover su uso entre empresas y usuarios finales.

bierno en Línea, con el fin de descongestionar sus oficinas, facilitarles la vida a los ciudadanos y modernizarse utilizando las herramientas tecnológicas.

En el tema puntual de comercio electrónico, en el 2011 se expidió la Ley 1480, o estatuto de protección al consumidor, el cual busca defenderlo frente fraudes, abusos o situaciones indeseables. Con ello se le proporciona mayor tranquilidad para comprar en línea. ■



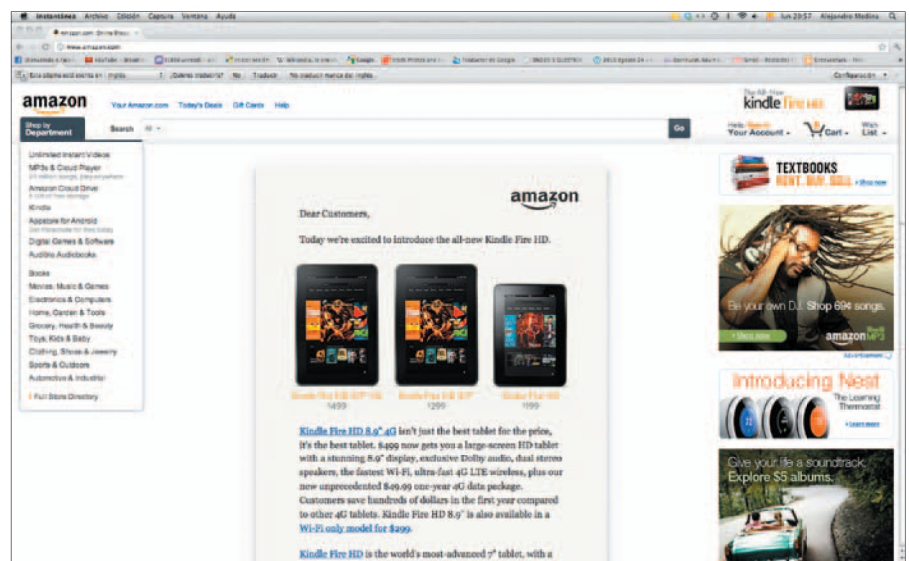
Juan Carlos Flechas

# Masificar el acceso, una prioridad

Alberto Pardo, presidente de la Cámara Colombiana de Comercio Electrónico, participó en el Foro sobre mercadeo electrónico en Colombia, el primero que hizo el DISC sobre el tema, el 18 de noviembre del 2011. En esta entrevista habla sobre los pagos digitales en la región y en Colombia.

*¿Cómo ha sido el crecimiento del comercio electrónico en los últimos cinco años en el mundo, en Latinoamérica y en Colombia?*

Impresionante. América Latina, sin duda alguna, es el continente de mayor crecimiento porcentual de e-commerce del mundo en los últimos cinco años. ¿Por qué? Primero, porque estaba casi dormido, y como la base era muy pequeña, el aumento se nota de inmediato. Segundo, porque todas sus economías atraviesan un magnífico momento y lógicamente esto ayuda al comercio electrónico. Tercero, porque los empresarios



La mayoría de las compras de los colombianos por internet se hacen en portales extranjeros, como Amazon.