

Teléfonos celulares aumentan la bancarización

El vicepresidente de Tecnología del Banco Davivienda, Mauricio Madariaga, explica en detalle la importancia de la telefonía móvil en una nueva estrategia para captar a la población no bancarizada.

Gracias a la tecnología de la *simcard*, el teléfono móvil se ha convertido en una solución madura de comunicación entre el usuario y su banco, con una baja incidencia en fraudes. Al menos el 45 % de los teléfonos celulares en el mundo envían todos los días un *short message*, algo para lo cual no fueron originalmente diseñados. Esta función ya es “parte de la indumentaria” de la comunicación celular. Al conectarse a las redes móviles, el banco garantiza la dispersión geográfica hacia cualquier lugar donde haya una señal celular, lo cual le permite al sistema financiero aumentar la cobertura. Por esa razón, Davivienda dirigió su mirada hacia el 38 % de colombianos que no están bancarizados — como personas que viven en el campo o el embolador o la empleada del servicio—, para ofrecerles un servicio financiero a través de la tecnología móvil, cuya penetración cubre hoy casi la totalidad de la población en Colombia.

Aunque otros productos de Davivienda emplean tecnología móvil, la extensión de los servicios virtuales hacia el sector de los no bancarizados es la proyección de mayor potencial de esta herramienta. Con Banca Móvil, los cuentahabientes convencionales pueden realizar a distancia consultas, pagos, transferencias y recargas apoyados en la tecnología de la tarjeta sim. En cambio, el monedero electrónico llamado Daviplata no requiere una cuenta: un usuario puede enrolarse en él a través del menú de su teléfono celular. Esto le da la opción de retirar, en algún cajero, dinero que alguien le gira, con un clave de única vez. Basta con que sepa usar la interfaz de mensajes de texto para transar. Desde luego, hay una limitación de montos porque la seguridad



Mauricio Madariaga afirma que en el mundo financiero no hay que inventar nada si hay experiencias de otras latitudes que se pueden aprovechar.

no es tan rigurosa como la del sistema bancario. Pero si se lleva un servicio seguro y sin costo, se siembra la semilla de un nuevo esquema de aporte y desarrollo financiero, pues permite crear nuevos y diversos medios de pagos y cobros.

Para asegurar el éxito de un proyecto de banca móvil se deben considerar cuatro factores: integración, que consiste en diseñar soluciones adaptables a las diferentes interfaces y sistemas operativos; automatización total (cero intervención humana); alta capacidad de procesamiento para operar en línea y recibir, cada día, nuevos consumidores; y buena redundancia, es decir, conseguir un servicio sin interrupción mediante diversos sistemas de respaldo. En el diseño, es importante tener en cuenta que no todos los dispositivos son iguales: hay tabletas, teléfonos de baja gama, equipos *touch* o con teclado. No se puede poner a navegar al usuario por distintos menús y la

interfaz debe ser lo más parecido a la plataforma con la que esté familiarizado. “Esto implica, por supuesto, que las funcionalidades diseñadas sean lo que la gente está esperando. En Daviplata trabajamos con pocas opciones, pero de contundente incidencia en la cotidianidad de las personas”, dice Madariaga.

Al crear estas estrategias, las ideas que soportan el esquema deben ser muy claras: lo más importante es la aceptación de la propuesta y la facilidad de uso. Y esto se logra si la gente percibe los beneficios de realizar pagos sin desplazarse; si responde a una expectativa de desempeño, es decir, si se establece una relación con un producto útil y fácil de usar. También se logra si se le proponen al usuario interfaces y mensajes sencillos y se le da un soporte tal que suficientes personas puedan atender los problemas y evitar que se repitan. Por último, el servicio debe generar seguridad

y confianza. Para que todo esto funcione de manera óptima, la buena relación con los proveedores es vital: con el operador celular, con el vendedor de equipo, con los desarrolladores.

Por otra parte, el uso de la computación móvil en operaciones bancarias también reporta beneficios para las empresas porque el registro fácil ayuda a reducir los costos de las transacciones en tiempo y dinero, se

pueden configurar nuevos servicios en la plataforma existente y diseñar otros a medida que se va conociendo al cliente.

Para Mauricio Madariaga es necesario mirar casos de éxito de banca móvil en el mundo para buscar un patrón de adopción similar e integrar un portafolio de servicios comunes, en lugar de diseñar una solución colombiana en contra de los desarrollos surgidos en otras partes del mundo. ■



Mauricio Madariaga, vicepresidente de Tecnología del Banco Davivienda.

Tecnología móvil, fundamental para cerrar la brecha

Aumentar penetración de internet, facilitar la adquisición de computadores, tabletas y teléfonos inteligentes y fomentar el desarrollo de contenidos digitales y aplicaciones que mejoren la vida de los usuarios, son algunas estrategias propuestas por el Gobierno para generar más oportunidades.



El asesor del MINTIC, Juan José Uribe, habló del plan Vive Digital con que el Gobierno aspira a llevar las TIC a los rincones más apartados del país.

Convencido de que las tecnologías de la información (TI) son el engranaje fundamental que apalanca el desarrollo económico y social del país, el Gobierno lanzó el plan Vive Digital para que el mayor número de colombianos tenga acceso a internet y a las TIC. Si se abre esta puerta a un mundo de posibilidades, los menos favorecidos dispondrán de más medios para alcanzar la igualdad.

Así lo expresó Juan José Uribe, asesor del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, en el “1º Foro ISIS de computación móvil”. Sustentó estos conceptos en afirmaciones como la del Banco Mundial: “Un incremento de 10 puntos porcentuales en penetración de banda ancha acelera el crecimiento económico en ~1,4 %”. Además, de acuerdo con las Naciones Unidas, las TIC tienen gran impacto en la competitividad, un tema de

interés para el mundo entero. A estas aseveraciones se añade que las tecnologías de información permiten gobernar mejor, de manera más eficiente, transparente y participativa, perspectiva en la cual es crucial la computación móvil.

En Colombia, desde hace un año crecen más los accesos a internet móvil que al fijo: en el primer trimestre del año pasado, 5 millones de aparatos tenían este tipo de conexión, cifra que va en ascenso a gran ve-