

El efectivo y las crisis serie audiográfica

“El efectivo y las crisis”, una serie audiográfica sobre información financiera que le ofrece CashEssentials, una iniciativa del sector privado con una misión social que consiste en ayudar a la comunidad de cooperación y desarrollo a entender cómo interactúan el efectivo, los pagos y la sociedad en épocas de crisis.

Episodio IV

Pagos y liquidaciones con tarjetas de prepago

Al inicio de la crisis siria, las agencias de cooperación de Jordania y Líbano abonaban entre un 2,5 % y un 5 % de la suma total transferida en concepto de comisiones de transacción para sus programas de asistencia en forma de efectivo y bonos con tarjeta. En 2017, este porcentaje se redujo al 1,67 % gracias a la negociación colectiva¹.

“

En Jordania, los costes se han reducido del 2,42 % al 1,67 % por transacción.

”

Common Cash Facility administrado por ACNUR

2018

Ahora bien, aunque se reconoce que el coste de las tarjetas suele ser superior al del efectivo en el caso de las pequeñas transacciones comerciales², ¿qué representa ese 1,67 % y qué proporción de los costes reales incurridos cubre?

Para responder a estas preguntas debemos tener en cuenta quiénes son los participantes y cuáles son los procesos necesarios, y revelar los viejos secretos del sector³ sobre el coste típico de cada uno de los pasos en el ámbito comercial.

Los pagos y las liquidaciones implican **tres áreas de costes**. Algunos de estos costes son directos y otros son indirectos; algunos son fijos y otros variables:

- El **lado de la demanda**, que comprende los costes de transacción posteriores a los del punto de venta.
- El **lado de la oferta**, que comprende los costes anteriores de la infraestructura de pagos con tarjeta.
- El **coste económico**: los costes finales de cambio de divisas, protección de datos, cumplimiento normativo y gestión operativa.

Cuando un cliente –o receptor, según la terminología de la ayuda humanitaria– utiliza una tarjeta de prepago para retirar efectivo de un cajero automático o pagar sus compras en una tienda intervienen cuatro partes principales:

- El comercio (o cajero automático)
- El banco del comercio (el banco adquirente) o propietario del cajero automático
- El receptor, y
- El banco de la agencia de ayuda humanitaria (el banco emisor)

Para que el sistema funcione, el banco adquirente y el banco emisor cuentan con un acuerdo de licencia para utilizar un sistema de tarjetas de empresas como Visa, Mastercard o Union Pay. También disponen de un acuerdo de procesamiento con la función de conmutación de dichas empresas. Con la incorporación de otros agentes en el proceso de liquidación se llegan a realizar hasta 15 pagos de comisiones –a veces incluso más– entre todos los participantes de la transacción. Estas comisiones cubren los costes reales del procesamiento de los pagos más un margen de beneficio. Pueden incluir las siguientes:

- Tasa de intercambio
- Coste de conmutación
- Comisión por servicio comercial
- Comisión de autorización
- Cuota de red de tarjetas
- Comisión de compensación y liquidación
- Comisión de gestión de cuentas
- Comisión de carga de tarjetas
- Comisión de activación de tarjetas
- Comisión de emisión del número PIN
- Comisión de autenticación (si se utilizan aplicaciones biométricas externas)

¹ Jordan Common Cash Facility Report, 2018

² Draft study by the Universidad de Granada for the Security Ligue (unpublished), June 2019

³ Various studies attempting to ascertain the ‘cost of cash’, including those by International Currency Research and the US Federal Reserve, have found ‘a concerning lack of transparency’ within the financial services sector. When researching this piece, Mastercard declined to provide data, arguing that such information was ‘proprietary’ and subject to ‘client confidentiality’.

“

En el negocio de pagos con tarjeta intervienen multitud de comisiones complejas, y una simple transacción puede comportar el pago de 15 o más comisiones distintas.

”

Diederik Bruggink
abril de 2019

Estos gastos no incluyen los costes de apoyo a los programas, el cambio de divisas, la fabricación y distribución de tarjetas, la protección de datos, el cumplimiento normativo, los seguros o la prevención del fraude y los litigios. Tampoco tienen en cuenta otros factores externos, como el tiempo y el dinero necesarios para acceder al efectivo en primer lugar.

Al analizar los costes nos detendremos primero en los del lado de la demanda:

El primer coste es la **comisión por servicio comercial**, a veces denominada comisión de descuento comercial. Por cada transacción con tarjeta, el comercio paga una comisión a su banco. El banco transfiere el precio de la venta a la cuenta del comercio tras deducir este coste, que en su práctica totalidad se compone de las comisiones de intercambio y del sistema de tarjetas, las comisiones de compensación y liquidación y los costes operativos del propio banco. En las transacciones habituales de los consumidores, este coste se traspassa al cliente en forma de un aumento del precio. La comisión por servicio comercial generalmente varía entre 1,65 \$ y 2,24 \$, aunque puede ser mayor.

La **tasa de intercambio** se refiere a la comisión que carga el banco emisor al banco adquirente para cubrir su parte en el proceso de compensación y liquidación⁴. Son las redes de tarjetas y no los bancos las que fijan esta tasa y, dependiendo del alcance del programa, no suelen ser negociables en situaciones humanitarias. Estas comisiones, que durante mucho tiempo se han mantenido como un secreto del sector, han comenzado a regularse, lo que ha provocado que las tasas de intercambio se hayan reducido recientemente en algunas circunstancias. Esto se ajusta a las declaraciones realizadas en Estados Unidos de que “los sistemas de tarjetas han estado cobrando comisiones excesivas a los comercios desde hace mucho tiempo⁵”

El conmutador de pagos es una entidad separada que facilita la comunicación entre varios bancos para procesar pagos, autorizaciones, compensaciones y liquidaciones. Reconoce con qué proveedores debe procesar las operaciones, formatea el mensaje para dichos proveedores y se lo envía, obtiene una respuesta, cambia la respuesta a un formato genérico y se la devuelve al ordenante. Aunque este conmutador es una entidad independiente, casi siempre son las compañías emisoras de tarjetas las que desempeñan esta función.

Un **sistema de tarjetas** típico suele retener una comisión de unos 0,11 \$ para cubrir los costes de licencia del sistema, que comprenden los costes de cumplimiento, los costes de integridad del sistema, los costes de comercialización y otros costes operativos.

Cuando se utiliza un PIN a modo de autenticación, puede que se añada una comisión adicional de entre 0,03 \$ y 0,08 \$ dependiendo del segmento y el canal. En Jordania, la comisión de Irisguard para utilizar su tecnología de reconocimiento del iris es de un 15 % del coste total de transacción, es decir, alrededor de 0,22 \$.

Cuando se utiliza un **cajero automático** operado por una entidad distinta del banco emisor, puede añadirse un recargo dependiendo de si se está utilizando o no el mismo sistema final. Estas comisiones suelen ser de 3 \$, aunque a veces son mucho más elevadas.

Una **pasarela de pagos** es un servicio de comercio electrónico de terceros, como Venmo, que facilita una transacción entre un portal de pagos (p. ej., un sitio web) o una aplicación de pagos con móvil, y el banco adquirente. El coste de este servicio suele ser de 0,05 \$ por transacción.

Y en el **lado de la oferta**:

Cada tarjeta personalizada con tecnología “chip & pin” tiene un coste de fabricación de alrededor de 2 \$ y pueden enviarse al cliente a razón de 10 000 unidades diarias⁶. En el caso de la tarjeta piloto OneCard del Líbano de 2015, la emisión y la sustitución tenían un coste de entre 3,25 \$ y 5 \$ por tarjeta⁷.

Los gastos de **activación** y emisión del PIN cobrados por proveedores comerciales suelen ser de 3,95 \$ por tarjeta, y se aplica una comisión adicional de 2,35 \$ por cada **carga** mensual⁸.

En situaciones de crisis prolongadas, aparte de los gastos antes mencionados, es probable que los proveedores de servicios financieros cobren una comisión mensual de mantenimiento/gestión de cuenta por cada tarjeta emitida. Esta comisión varía en función de cada caso, pero suele ser de unos 0,30 \$ mensuales por tarjeta cuando se emiten más de 100 000 unidades.

⁴ For a fuller description, see <http://blog.avangate.com/how-does-the-payment-processing-industry-work/>

En total, la Reserva Federal estadounidense estima que el coste real de procesamiento por transacción con tarjeta de débito asciende a 0,15 \$, que incluye el coste de autorización, compensación y liquidación. La cifra comparable para Europa es de 0,70 \$, pero la normativa reciente probablemente establezca un importe inferior.

“
El coste real de procesamiento por cada transacción con tarjeta de débito en EE. UU. es de 0,15 \$..”

Reserva Federal de EE. UU.,
marzo de 2011
(precio ajustado por la inflación)

También deben tenerse en cuenta los costes económicos menos evidentes, todos ellos parte directa o indirecta del ciclo de pagos:

Cambio de divisas

Los fondos que las agencias perciben de los donantes están sujetos a comisiones de cambio de divisas que deben convertirse a la moneda local, a menudo a través del dólar. Dichos costes pueden ser cuantiosos y forman parte del coste oculto de la gestión de tesorería dentro del ciclo del efectivo. En Yemen, estas comisiones por cambio de divisas ascendieron a la excesiva cifra de 40 millones de dólares en 2017¹⁰.

Infraestructura

Que los programas de asistencia en forma de efectivo y bonos sean rentables depende en gran medida de la existencia o no de infraestructuras sólidas de pago. Un dispositivo portátil típico de punto de venta cuesta aproximadamente 600 \$ y depende de la conectividad a Internet.

Cumplimiento normativo

Los proveedores de servicios financieros están obligados por ley a llevar a cabo con cada cliente potencial la adecuada diligencia debida que permita “conocer al cliente” (KYC). También se han introducido recientemente otras medidas legales contra la financiación del terrorismo, el blanqueo de capitales y para la protección de datos. En situaciones de crisis, el socio de la agencia de ayuda humanitaria se ocupa al menos de una parte de este proceso, lo que supone un ahorro de costes para el proveedor de servicios. El coste global para los procesos comerciales de “conocer al cliente” varía entre 15 \$ y 130 \$ por cada verificación de antecedentes y dura 48 días de media¹¹.

“
The overall cost for commercial KYC processing ranges from \$15 to \$130 per background check and takes an average of 48 days”

Consult Hyperion
February 2019

Interés

Las agencias de ayuda humanitaria dan prioridad a las tarjetas de prepago porque tienen la ventaja de no necesitar una cuenta bancaria y no permiten que el beneficiario gaste más de la cuenta. El inconveniente es que devengan intereses sobre el depósito inicial y los saldos de la tarjeta que debe abonar el banco emisor, no el donante o el receptor.

Adquisición de clientes

Los programas de asistencia en forma de efectivo y de bonos proporcionan nuevos clientes al banco emisor de forma gratuita, lo que permite que la entidad se ahorre uno de sus mayores costes comerciales: el relativo a la adquisición y retención de clientes. Dicho coste varía entre los 1 500 \$ por cliente en el caso de un gran banco estadounidense o europeo y los 250 \$ si se trata de un banco más pequeño en un país con menos ingresos¹².

Incentivos y descuentos

Los sistemas de tarjetas también ofrecen descuentos e incentivos a algunos de sus principales clientes (los bancos emisores y adquirentes), dependiendo de factores como el volumen de negocio y las tasas de renovación de contratos.

Resumen

En síntesis

- Las comisiones por pago con tarjeta son negociables. Incluso la tasa de intercambio puede negociarse en determinadas circunstancias humanitarias y cuando los volúmenes son elevados.
- El coste directo real de una sola transacción con tarjeta de prepago en un contexto comercial asciende a unos 0,43 \$.
- Parece que existe margen para que las agencias de ayuda humanitaria negocien más intensamente una reducción en los costes del lado de la oferta y la demanda.
- Los programas humanitarios de ayuda económica ofrecen una gran oportunidad de ahorro de costes para las entidades financieras, especialmente en el ámbito de la adquisición de clientes.

Para dar su opinión, contacte con james@shepherd-barron.com

⁵ Payments Journal, 1 March 2019

⁶ <https://financebuzz.com>, April 2016

⁷ UNHCR-WFP Evaluation of the OneCard pilot, November 2015

⁸ UNHCR-WFP Evaluation of the OneCard pilot, November 2015

⁹ The Center for Public Integrity, June 2011 (price adjusted). Financial Service Providers, however, argue that this does not include costs associated with legal compliance (money-laundering, anti-terror, data protection), biometric security, operational management, or customer services such as an information hotline, all of which are integral parts of the payments process.

¹⁰ Yemen Cash & Market Working Group, July 2017

¹¹ Consult Hyperion (<https://www.miteksystems.co.uk/blog/numbers-speak-themselves-true-cost-aml-and-kyc-compliance-banks-and-payments-firms>)

¹² Stratifi, March 2019