

Deloitte.



La digitalización de pagos:
Un camino para impulsar la
competitividad de su negocio



Your device is protected!





Introducción

En un entorno altamente interconectado, los sistemas de pago digitales representan, para los bienes y servicios que ofrece un negocio, un enlace idóneo, conveniente y asequible con bancos, colaboradores, proveedores y nuevos mercados.

Estos sistemas toman una especial relevancia sobre todo en el contexto actual, caracterizado por un consumidor acostumbrado a la realización de pagos sin riesgos y errores, en transacciones diarias, y con expectativas cada vez mayores para formas integradas y seguras de pagar por cualquier producto o servicio.

La digitalización de pagos representa, en resumidas cuentas, una estrategia imprescindible para la competitividad de un negocio.

En este artículo, compartiremos las principales ventajas de su adopción, los pasos a seguir para su implementación y cómo el equipo de Deloitte puede ayudar en el desarrollo exitoso de esta transición.

Pagos manuales en un panorama digitalizado, ¿una buena decisión?

Decidir mantener un sistema de pago manual implica altos costos de oportunidad que pudieran afectar el desempeño de una compañía.

En primer lugar, los pagos manuales conllevan un registro más detallado y exhaustivo de las transacciones, a fin de garantizar el cumplimiento legal y control interno, acorde con las políticas establecidas. Esto se traduce en el uso intensivo de horas hombre (en contraste con un sistema de pagos digitales) y en la imposición de medidas de control más robustas para mitigar un mayor riesgo de fraudes y errores.

Mantener este tipo de pagos representa, en segundo lugar, el desarrollo de un nivel de control superior, con el propósito de evitar brechas de seguridad y proteger a los clientes. Para ello, posiblemente será necesario solicitarles determinada información para su registro, un proceso que podría ser impactado por las normas concernientes a la privacidad de la información.

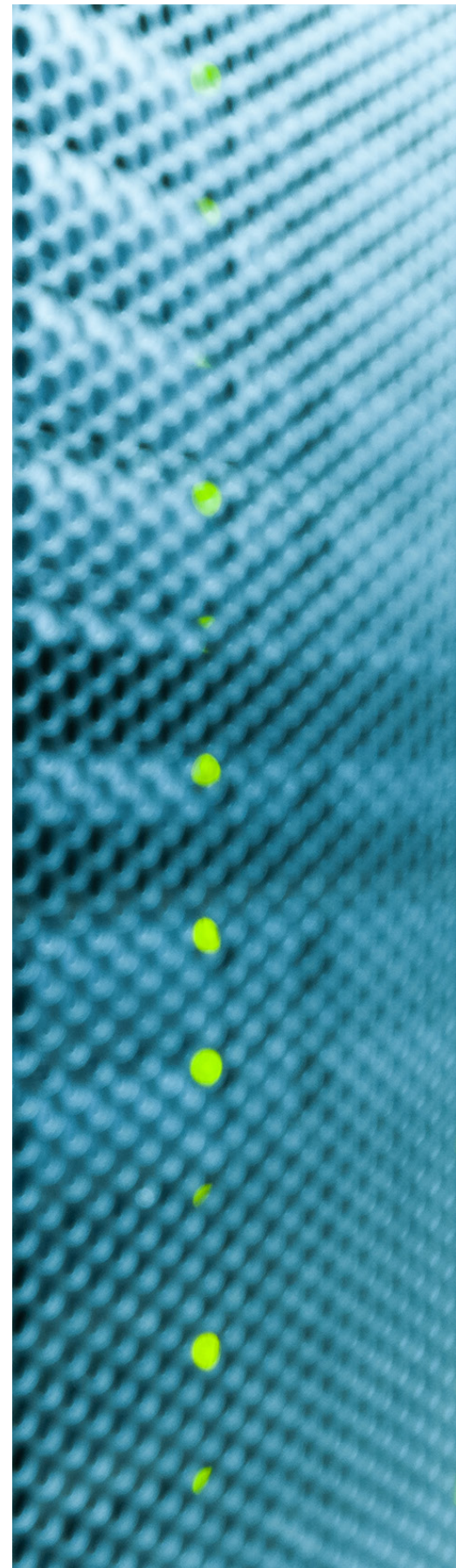
Adicionalmente, se deben considerar las tarifas y cargos de procesamiento de

pagos manuales relativos a tarjetas de crédito y débito, las cuales representan un desembolso extra y recurrente para los negocios.

Aunado a ello, apostar por un sistema de pago manual, caracterizado por la ausencia de conectividad bancaria, puede llegar a entorpecer y dificultar la operación de un negocio, debido a que, para permanecer en el mercado, es vital tener una relación con al menos un banco y contar con una solución para enviar pagos y recibir información de la cuenta.

Es evidente que los procesos relacionados con las salidas y entradas de efectivo deben ser seguros y funcionar sin interrupciones. Además, la Tesorería necesita datos fiables y actualizados sobre las transacciones y los saldos de las cuentas para realizar análisis, previsiones y decisiones financieras y comerciales precisas.

Teniendo en cuenta la importancia crítica de la conectividad bancaria, sorprende encontrar, aun en la actualidad, a muchas compañías que se limitan al uso de herramientas bancarias en línea y procesos manuales para cargar y descargar datos.



Las ventajas de la digitalización de pagos

La digitalización de pagos representa, para un negocio, una transformación profunda que eficientiza y optimiza procesos, la cual implica beneficios cualitativos y cuantitativos de alto nivel.

Entre los beneficios que este cambio trae consigo, el más notorio es alcanzar un mayor grado de seguridad y control. Los números de tarjeta están vinculados a transacciones individuales en lugar de la tarjeta en sí, y cada compra se limita a la cantidad previamente aprobada.

Internamente –en lugar de entregarles a sus empleados tarjetas físicas tradicionales–, la tecnología digital permite a un negocio limitar los métodos de pago a transacciones específicas y previamente aprobadas. El uso de pagos digitales también ofrece a los colaboradores de una compañía acceso a servicios financieros formales, incluyendo cuentas y préstamos; brindándoles, así, un mayor control sobre sus vidas financieras.

Respecto al tema de visibilidad, al emitir números de tarjeta separados para cada compra, los equipos de Finanzas, Tesorería y Contraloría pueden realizar revisiones de una manera más sencilla, al contar con

datos rastreables y claros. De esta forma, el monitoreo de solicitudes de compra y gastos puede efectuarse en tiempo real fácilmente, sin tener que esperar hasta el final del mes, como usualmente sucede con un sistema manual.

Los pagos financieros digitales también facilitan el mantenimiento de registros y mejoran la transparencia, al crear un rastro electrónico fácilmente rastreable, que puede reducir el fraude relacionado con documentos.

Pasar de pagos en efectivo a pagos digitales puede, además, aumentar la rentabilidad, al reducir los costos operativos y facilitar la gestión de contratos comerciales, registros de entrega y cuentas por cobrar.

Hacer y recibir pagos digitales puede aumentar la participación de una organización en el comercio electrónico y mejorar sus interacciones con clientes, proveedores e instituciones financieras.

Con los proveedores, permite la realización de pagos con mayor frecuencia, reduciendo el número de días de crédito comercial extendido y capital de trabajo.

Ahora bien, es importante diferenciar la implementación total de la tecnología de pagos digitales de la adopción de algún software. Esta última puede provocar, por ejemplo, en el departamento de Finanzas, dificultades relacionadas con el envío de órdenes y pagos manuales, la revisión de recibos en papel, y la necesidad de conciliar manualmente todas estas actividades registradas en papel con los sistemas de contabilidad.

La tecnología de pagos digitales reduce el trabajo manual al unificar todo el proceso en un único flujo de trabajo automatizado, permitiendo el envío de datos al sistema de contabilidad sin ningún tipo de inconveniente.

Finalmente, en lo que se refiere al consumidor y a los colaboradores de la organización, la digitalización de pagos facilita la realización de pagos, proveyéndoles de distintas opciones, tales como el uso de tarjetas físicas o virtuales, y permitiéndoles elegir la opción que mejor se adapte a sus necesidades.

Digitalización de pagos: el camino hacia la implementación

Antes de poner en acción la tecnología digital, es necesario que la empresa calcule el Retorno de la Inversión (ROI) del proyecto, el tiempo que se ahorrará en los procesos manuales o si obtendrá algún retorno. Articular el claro beneficio de los pagos digitales hará que sea más fácil conseguir que los líderes se sumen a esta iniciativa.

De igual forma, es fundamental analizar la manera en la que actualmente la organización realiza sus pagos, para determinar las oportunidades de trasladar el proceso actual hacia alternativas digitales. En este paso, será recomendable considerar que si bien existen métodos de pago predeterminados, como los cheques, la mayoría de los proveedores aceptará otra opción si la empresa así lo solicita.

Finalmente, para evitar la implementación ineficiente y/o fallida de un sistema de pago digital, es crucial asegurarse de que éste sea fácil de utilizar para el personal de la organización. Los beneficios de esta tecnología solo llegarán si los colaboradores -luego de capacitarse en la nueva plataforma- la utilizan de una manera efectiva



La experiencia Deloitte: cómo podemos ayudarle

Gracias a nuestra amplia experiencia en la digitalización de pagos, el equipo de asesoría de Deloitte Treasury Advisory Services puede proveerle apoyo *end-to-end* en la implementación de esta tecnología, independientemente del giro de su empresa, por medio de distintas actividades, tales como:

A. Diagnóstico del proceso de pagos

El equipo de Deloitte le ayudará a identificar el estado actual de su proceso de pagos, determinar deficiencias e ineficiencias, y formular un plan de mejora integral que permita la digitalización de aquellos pagos susceptibles a transformación. Lo anterior, a través del diseño de un proyecto multidisciplinario que permita la obtención de información en tiempo real, la conciliación automática de cuentas por pagar y la realización de pagos conforme a las necesidades internas.

B. Diseño de políticas de pagos y desarrollo de procesos

Nuestros expertos le ayudarán a desarrollar políticas y un flujo de trabajo futuro para garantizar un proceso y controles simplificados, estandarizados y robustos, alineados con las mejores prácticas del mercado. Ello se logra a través de un entendimiento profundo de las políticas actuales, la experiencia del personal y un análisis minucioso de cada actividad implicada dentro del proceso de pagos, bajo una perspectiva de eficiencia y digitalización.

C. Automatización y digitalización de pagos

Nuestro equipo le acompañará en la implementación de soluciones tecnológicas que se ajusten a sus necesidades, características y presupuesto, con el fin de automatizar y gestionar de mejor manera el proceso de pagos. Esta asesoría y acompañamiento se realiza de manera personalizada, ofreciendo recomendaciones a la medida y con un costo competitivo, gracias a nuestra amplia relación con proveedores de soluciones tecnológicas.

D. Apoyo y capacitación relativa a la digitalización de pagos

Una vez que se haya realizado la transición a la digitalización de pagos, nuestros especialistas pueden apoyarle en la capacitación de su personal, de tal manera que los pagos puedan calendarizarse, que se pueda obtener y analizar información, así como mantener un registro suficiente. Esto permitirá facilitar las decisiones financieras estratégicas, sobre todo en materia de gestión de inventario y adquisiciones, así como el seguimiento de ventas y pago a proveedores.



A la par de estas actividades, y con el objetivo de facilitar la incorporación presente y futura de los cambios relacionados con la digitalización de pagos, ya sea de manera consolidada o segmentada, el servicio Deloitte contempla, también, la provisión de entregables que faciliten el entendimiento del personal implicado, así como la entrega de reportes, formatos, material de soporte, entre otros (según sea el caso).

En Deloitte, conocemos los retos que presenta el camino hacia la digitalización de pagos, un trayecto que ya hemos recorrido y sobre el cual hemos aprendido valiosas lecciones que podemos compartir con las organizaciones, a fin de lograr una toma de decisiones a la medida.

Tenemos la capacidad y la experiencia para ayudarle con el diseño de cada actividad y análisis que implica la transformación digital del sistema de pagos, así como para acercar estas nuevas tecnologías a su personal y acompañarle en la implementación de las modernizaciones operativas que sean necesarias, basándonos en las características, necesidades y naturaleza de su organización.

Puede confiar en que el equipo de Deloitte contará con las herramientas necesarias y le brindará el apoyo necesario para llevar a cabo su proyecto de forma exitosa.

Contacto

Jon-Fredrik Stryker

Socio de Treasury Advisory Services
Deloitte Spanish Latin America
jstryker@deloittemx.com



Deloitte.

Deloitte se refiere a Deloitte Touche Tohmatsu Limited, sociedad privada de responsabilidad limitada en el Reino Unido, a su red de firmas miembro y sus entidades relacionadas, cada una de ellas como una entidad legal única e independiente. Consulte www.deloitte.com para obtener más información sobre nuestra red global de firmas miembro.

Deloitte presta servicios profesionales de auditoría y assurance, consultoría, asesoría financiera, asesoría en riesgos, impuestos y servicios legales, relacionados con nuestros clientes públicos y privados de diversas industrias. Con una red global de firmas miembro en más de 150 países, Deloitte brinda capacidades de clase mundial y servicio de alta calidad a sus clientes, aportando la experiencia necesaria para hacer frente a los retos más complejos de los negocios. Los más de 450,000 profesionales de Deloitte están comprometidos a lograr impactos significativos.

Tal y como se usa en este documento, "Deloitte S-LATAM, S.C." es la firma miembro de Deloitte y comprende tres Marketplaces: México-Centroamérica, Cono Sur y Región Andina. Involucra varias entidades relacionadas, las cuales tienen el derecho legal exclusivo de involucrarse en, y limitan sus negocios a, la prestación de servicios de auditoría, consultoría, consultoría fiscal, asesoría legal, en riesgos y financiera respectivamente, así como otros servicios profesionales bajo el nombre de "Deloitte".

Esta publicación contiene solamente información general y Deloitte no está, por medio de este documento, prestando asesoramiento o servicios contables, comerciales, financieros, de inversión, legales, fiscales u otros.

Esta publicación no sustituye dichos consejos o servicios profesionales, ni debe usarse como base para cualquier decisión o acción que pueda afectar su negocio. Antes de tomar cualquier decisión o tomar cualquier medida que pueda afectar su negocio, debe consultar a un asesor profesional calificado. No se proporciona ninguna representación, garantía o promesa (ni explícita ni implícita) sobre la veracidad ni la integridad de la información en esta comunicación y Deloitte no será responsable de ninguna pérdida sufrida por cualquier persona que confíe en esta publicación.