

Felipe Brahm Gerente General



Felipe es Ingeniero Civil de la Universidad Católica de Chile y posee un postgrado en Gestión de Empresas de la Universidad de Chile.

Felipe ha hecho una brillante carrera en el sector financiero, habiendo sido Gerente de la Banca de Personas del Banco de Santiago, y director de Santiago Leasing, Santiago Factoring, Corredora de Bolsa Santiago y Corredora de Seguros Santiago.

Ha sido además Director de Transbank y Presidente del Directorio de Redbanc. En la actualidad, ocupa la Gerencia General de Transbank.

Hace algún tiempo, los negocios enfrentaban retos cotidianos: la competencia, las crisis de la economía, la tecnología de producción, el manejo de los canales, el presupuesto de marketing, la aprobación de un comercial, el cumplimiento de las metas de ventas, el manejo de los márgenes. Sin embargo, llegó Internet y los chilenos nos enfrentamos a una nueva forma de hacer negocios inmersos en una nueva economía.

En cuanto a las compras realizadas a través de Internet en América Latina durante 1999, apreciamos que lo único relevante de destacar es Brasil, ya que todos los países muestran índices bastante pequeños. Si dichas cifras las llevamos a dólares per cápita, Chile no se encuentra en una posición tan baja, pero tomando una base de comparación que no tiene mucho sentido analizar.

Asimismo, el año pasado las compras de chilenos en sitios de nuestro país sólo

alcanzaban el 20%; en cambio, las compras en línea fuera de Chile, llegaron al 80%. Este año, ha aumentado el porcentaje de chilenos que compran a través de Internet en nuestro país registrando un 56%, contra el 44% fuera de Chile. De acuerdo a las cifras, se ve un incremento en la oferta de comercio electrónico a nivel nacional.

Hace 25 años, Chile decidió abrirse económicamente al mundo de manera unilateral, ya que comprendió su posición de país pequeño y que ésa era la única forma de entregar un mayor bienestar a la población. Por ello, la demanda que hoy en día esperamos no son los 15 millones de habitantes que componen nuestra geografía, sino que los 6.000 millones que viven a lo largo y ancho del planeta.

En términos de nuestro negocio, actualmente en Chile existen alrededor de dos millones de tarjetas de crédito y en el resto del mundo, aproximadamente dos mil millones de ellas. Ese es el desafío.

En Transbank estamos comprometidos en contribuir al crecimiento. Hace dos meses lanzamos Webpay, el servicio de comercio electrónico que Transbank pone a disposición de los comercios y que les permite aceptar todas las tarjetas de crédito bancarias, nacionales o internacionales, en sus ventas a través de Internet. Con ello estamos abriendo su negocio a todo el mundo, ya que somos capaces de ampliar sus ventas, aceptando pagos desde cualquier lugar del mundo.

Webpay opera las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año. Adicionalmente, cuenta con un servicio de atención telefónica, que denominamos Transervice para atender a nuestros clientes ante cualquier inconveniente.

Webpay incorpora cuatro elementos importantes de seguridad :

En primer lugar, la encriptación de los datos que viajan por la red, para lo cual hemos adoptado el protocolo SSL, que rige al comercio electrónico a nivel mundial. No obstante, Webpay no es sinónimo de SSL. Nuestro compromiso es estar siempre con el mejor estado tecnológico, para operar con comercio electrónico.

En segundo lugar, la validación adicional de datos. Hemos incorporado como nueva variable de validación, el código de verificación, que corresponde a los tres últimos dígitos que aparecen al reverso de la tarjeta de crédito. No basta con digitar el número de tarjeta de crédito y la fecha de expiración para realizar una transacción de comercio electrónico, sino que se debe ingresar además el código de verificación, lo que hace necesario contar con la tarjeta físicamente. De momento, esto no es más que una sugerencia que las marcas internacionales de tarjetas de crédito hacen a las distintas empresas

adquirentes alrededor del mundo. Sin embargo, en nuestro caso queremos convertirnos en líderes. Tomar esta sugerencia como una obligación, aun cuando sólo el próximo año será una realidad.

El tercer elemento es la autenticación de los comercios. Cuando se instala el kit de comercio electrónico, TRANSBANK entrega una llave privada que permite identificar en la red, al comercio como uno validamente afiliado al servicio Webpay.

Finalmente, proveemos seguridad en el manejo de la información. Esto se refiere a que hoy día muchas soluciones para comercio electrónico -incluso en países desarrollados- pasan la información de la tarjeta de crédito a través del sitio del comercio. La verdad es que no todos los comercios tienen un nivel de seguridad apropiado para manejar este tipo de información. Ellos están llamados a mantener la información del cliente desde el punto de vista de sus intereses.

Por otro lado, el tarjetahabiente también está preocupado de entregarle su información - privada en este caso- a un ente que le dé muchísima confianza. Creemos, humildemente, que ese es Transbank. Nuestra solución permite que cuando el cliente -tarjetahabiente- está eligiendo la tarjeta de crédito como medio de pago, se establezca una sesión con Webpay, sin que éste así lo perciba, pasando a interlocutar directamente con Transbank. Ahí es donde nos encontramos con los elementos de seguridad bajo el estándar SSL. De esta manera, tanto el comercio como el tarjetahabiente saben que están navegando en un mundo seguro.

Adicionalmente a esto, se puede nombrar la rapidez. En este sentido, la

autorización es realizada en línea a través de Internet, no habiendo intervención humana.

Asimismo, la confiabilidad, dada por la credibilidad que entrega a los clientes el hecho de pertenecer a una red de comercio que está afiliada a Webpay, con todo el respaldo que significa que Webpay sea Transbank y detrás de Transbank, los bancos.

Como se puede observar en la demostración –disponible en www.webpay.cl– todos los datos asociados a la tarjeta de crédito son manejados entre el tarjetahabiente y TRANSBANK, procurando personalizar el formulario de pago, de manera que el cliente – tarjetahabiente – siempre vea que el proceso ocurre bajo la imagen corporativa del sitio del comercio, sintiendo así que estaba hablando directamente con éste. Nosotros no pretendemos hacernos parte de esa relación. Esa relación es solamente del sitio con su cliente tarjetahabiente.

Antes que Webpay apareciera en el mercado, existían 20 comercios chilenos vendiendo en Internet con soluciones Transbank del tipo off line. Hoy día –lanzado el servicio Webpay–, existen 130 comercios chilenos ya en proceso de afiliación y varios de ellos funcionando. Esperamos que el 100% de los comercios chilenos estén vendiendo en Internet con una solución Webpay al finalizar este año.

El primero de los desafíos que se ha impuesto Transbank ha sido en el mundo B to C. En el mismo, ya hemos liberado esta primera versión denominada Webpay Servidor de Pagos. Sin embargo, deseamos liberar la solución de pago en cuotas antes de terminar el primer semestre.

Además, queremos liberar la solución Webpay Diferido, que en términos generales

significa que el comercio –luego de la transacción de un tarjetahabiente– pide una autorización del pago, pero la captura de éste sólo la hacemos cuando el comercio finalmente le informa al cliente que efectivamente tiene el bien a despacharle. Sólo en ese instante, hacemos el cargo a la tarjeta del cliente.

Asimismo, contaremos con Webpay Mall, una solución para conectarnos con los malls virtuales, bajo los cuales hay una serie de tiendas. El segundo semestre, lanzaremos Webpay Host to Host, la conexión para nuestros grandes clientes.

Luego tendremos Webpay Débito, ya que como sistema financiero proyectamos, para el segundo semestre, relanzar la Tarjeta de Débito. Por supuesto, este desafío debe ir acompañado de Internet, una solución que esperamos liberar durante el próximo año.

Conocido es por el mercado el proyecto entre la banca y Telefónica de una tarjeta inteligente, de manera de contar con la posibilidad de que exista monedero electrónico en Chile: Webpay Prepago y Monedero, es decir, una solución que permita a los comercios aceptar pagos con monedero electrónico a través de Internet, es un proyecto en el cual también estamos trabajando.

Por último Webpay One-Click, solución orientada a aquellos comercios que desean facilitar la compra a sus clientes habituales, registrando su forma de operar de manera que cuando éstos vuelvan a la tienda, baste sólo un click para realizar la transacción, ya que el comercio conoce la modalidad de pago, dirección, mail, etc. Estamos trabajando para construir este sistema, de manera de entregarles una solución a sus requerimientos en el transcurso de este año.

En el mundo B to B, business to business, Transbank también tiene mucho que decir. Hoy ya puede utilizarse el servicio Webpay para tarjeta de compras, purchasing card, aquella tarjeta que usan funcionarios, empleados y ejecutivos de las empresas para comprar una serie de bienes y servicios, en volúmenes pequeños.

Actualmente nos encontramos construyendo Webpay para comunidades de negocios. Existen una serie de estas comunidades bajo el mundo B to B que están tomando forma y Transbank se encuentra buscando las soluciones para que realicen el pago con tarjetas de crédito bajo el ambiente de soluciones Webpay.

Finalmente, nos encontramos desarrollando una tarjeta de distribución, distribution card, que permitirá a una serie de comercios pymes comprar sus inventarios a empresas grandes de todo el mundo.

El servicio Webpay también puede operar en el mundo C to C, aun cuando actualmente es el más incipiente pero que probablemente irá adquiriendo un mayor tamaño a medida que se desarrolle. Asimismo, en análisis se encuentra la posibilidad de entregar una solución en ambiente Webpay, para los modelos de comercio electrónico que contemplan remates y prepagos.

Por otra parte estamos trabajando en transformar a Transbank en una empresa e-Transbank. Queremos hacer de Transbank una empresa en el mundo e-business.

Internet ha derribado fronteras y lo seguirá haciendo. No tiene sentido negarlo. Hay que tener presente que nuestra competencia no está a nuestro lado. No basta con no realizar acciones porque nuestra

competencia tradicional no lo está haciendo. Actualmente, a ellos no los conocemos.

Es una realidad que es más difícil competir bajo el mundo Internet. Sin embargo, este medio no es para genios. El comercio electrónico no es un desafío tecnológico, ya que la tecnología está desarrollada y lo que falta, alguien lo concretará.

El comercio electrónico es un caso de negocios y, por lo tanto, es para empresarios. El mayor recurso para triunfar en él es la osadía, lo cual representa el desafío empresarial. Wenceslao Casares, de Patagon, es argentino. Fernando Espuelas, de Starmedia, es uruguayo. ¿Por qué no un chileno? No es cierto que no tengamos plataforma suficiente ni que Chile se encuentre atrasado en las conexiones y en la tecnología. Muy pronto hablaremos de dos millones de personas conectadas a Internet en nuestro territorio. La demanda está y quienes faltan son los que tienen la misión de construir la oferta.

Chile es el país más abierto unilateralmente a la economía mundial y somos 15 millones de habitantes. Hay 6.000 millones de personas en el planeta que hoy en día pueden comprar en Chile. Ellos no llegarán físicamente a Chile, pero sí muestran interés en nosotros.

Transbank proveerá los medios de pago. Pero queremos ser un solo equipo, ya que no competimos con otros empresarios, sino que podemos ser absolutamente aliados, complementarios ante cualquier iniciativa empresarial que nos propongan.

Acérquense a Transbank. Construyamos juntos ■