

Desde hace 10 años la empresa PayPal ha agilizado las ventas por internet gracias a su sistema que permite pagar sin necesidad de compartir información bancaria con el sitio en donde se realiza la compra.

Su método ha resultado tan exitoso que actualmente manejan un volumen de transacciones superior a los 60 mil millones de dólares en todo el mundo.

PayPal fue fundada en el año de 1998 y después adquirido por eBay en 2002. Maneja 75 millones de cuentas activas y ha recibido más de 20 premios a la excelencia por parte de la industria del internet y la comunidad financiera.

En América Latina registran un crecimiento anual superior al 150%.

¿Cuál es la ventaja de PayPal como aplicación de pagos en internet contra otras opciones en el mercado?

PayPal te permite como consumidor realizar compras en internet sin revelar tu información financiera. Si compras en alguna tienda de la web que acepta PayPal, esa tienda nunca va a ver tu información; si pagaste con tu cuenta de banco, tarjeta de crédito o tu saldo de PayPal, sólo va a saber que pagaste y la dirección a la que te mandará tu pedido; además si abres una cuenta puedes pagar en un sitio de Inglaterra que no te aceptaría una tarjeta mexicana.

Como vendedor en cinco minutos abres una cuenta y puedes empezar a recibir pagos de cualquier parte del mundo, no sólo México, sino Estados Unidos, Europa, Asia, etcétera, y el dinero se deposita a tu banco local. Imagina si eres una empresa pequeña de buceo en Cancún es difícil que un extranjero te de el número de tarjeta de crédito que no es de su país y además no conoce, entonces cuando ven el símbolo de PayPal no tienen ningún problema en pagar.

¿Cuál fue el proceso para ofrecer sus servicios en México?

Lo primero que hacemos al entrar a un país es habilitar sus tarjetas, quiere decir que tú como usuario mexicano puedes usarla para comprar en cualquier parte del mundo. Desde hace siete años tenemos todas las tarjetas de crédito, Visa, MasterCard y American Express. El siguiente paso es hacer el sitio en el idioma del país; en México se tradujo hace cuatro años; y los últimos dos pasos son, uno, aceptar la moneda porque antes no podías pagar en pesos, y dos, hacer el sitio local con el .mx y abrir oficinas físicas; y es lo que estamos haciendo ahora.

¿Cuál ha sido la respuesta?

Ya tenemos muchos usuarios tanto de personas en el país, como mexicanos que compran fuera de México; 30% de los compradores están en otros países.

¿Cómo ha evolucionado la empresa?

Hoy puedes recibir pagos de 190 países en 19 monedas distintas sin ningún problema. Nuestra compañía crece al ritmo de 30% al año.

¿Quiénes son sus clientes en México?

Está el Palacio de Hierro, Sanborns, Gandhi, Sears, BlockBuster, Martí, entre muchas otras, pero nuestro servicio está diseñado para las pequeñas y medianas empresas

porque para alguien que está empezando su negocio, es muy difícil obtener una cuenta para aceptar pagos por internet y un turista extranjero no le va a dar su número de tarjeta.

Tenemos empresas donde 90% de su facturación es a través de PayPal y si no existiera no podrían tener esos negocios. Tenemos una tienda en Cancún que transporta gente del aeropuerto a los hoteles, el dueño empezó su empresa solo, hizo su página y puso PayPal como método de pago y ahora tiene por lo menos 10 taxis; como este caso tenemos miles en México y millones en todo el mundo.

¿Por qué no se han consolidado las ventas por internet en México?

Sí ha habido una explosión, lo que pasa es que las ventas en internet siguen una trayectoria, la gente empieza a comprar cosas como libros, boletos de avión, paquetes de viajes y poco a poco se van moviendo a cosas más sofisticadas como ropa, electrónicos y servicios.

Y en México estamos en la etapa en que vemos un crecimiento muy acelerado en todo lo que es viajes; en los próximos años la parte de consumo va a despegar, es parte de una tendencia normal y tiene que ver con el desarrollo económico del país, la penetración financiera, de internet, es sólo una cuestión de desfase de tiempos; estamos un poco atrasados con respecto a otros países.

¿Son seguras las ventas que se hacen por internet?

Comprar por internet es mucho más seguro que comprar en el mundo físico, sobre todo en una ciudad como México. Imagina que quieres una laptop, tienes que salir de tu casa para ir a la tienda, sacar la tarjeta, te dan la computadora, sales a la calle con ella, te subes al carro, vas a tu casa y en todos esos trayectos hay un riesgo mucho mayor que el meterte a una tienda en línea, pagar y que te llegue a tu casa, no digo que es 100% seguro, pero es la forma más segura para comprar en México; ni siquiera por teléfono porque ahí le das tus datos a una persona.

Con Paypal se los das a una empresa, a un servidor donde los datos están resguardados, es una cosa de mentalidad; ya pasó en otras naciones del mundo y poco a poco la gente se va quitando esas barreras cuando se atreven a hacer la primera transacción vía electrónica y ven que el producto les llega y no pasó nada, se sigue, se vuelven adictos a comprar en internet.

¿Qué seguridad ofrecen?

Toda la información está encriptada en nuestros servidores la gente no tiene acceso a los datos como empleado, yo no puedo meterme al sistema y ver a nombre de quién está la cuenta, qué tarjeta de crédito empleo o la dirección de su correo electrónico.

Hay un equipo especial que ve eso y tiene ciertas restricciones y niveles de acceso y se documenta cada una de las personas que entra, se registra la hora, el lugar, cuánto tiempo estuvo en sesión que información vio.

¿Cuál es el procedimiento a seguir para abrir una cuenta?

En algunas tiendas el proceso de registro es eterno, te hacen poner nombre, dirección, teléfono, con Paypal con tres clicks haces la compra, es un proceso mucho más ágil y para abrir la cuenta como consumidor te toma menos de tres minutos.

Es como abrir una cuenta de correo electrónico, solo das nombre, apellido, una dirección de correo y tienes que añadir un instrumento financiero, que puede ser una cuenta de banco o una tarjeta de crédito, y estas se pueden añadir o borrar si ya expiró; si te la robaron puedes tener todas las tarjetas que quieras, no hay un límite para el usuario.

¿Cuáles son los costos?

Para el comprador no hay costo, en cuanto a la tienda abren una cuenta donde no hay trámites de aprobación, cuota de apertura, saldos que mantener, comisión anual o por cancelación lo único que te vamos a cobrar es cuando recibes dinero y va a depender del volumen de ventas pero empieza en 2.4 hasta 3.4% además es un proceso que literalmente toma cinco minutos.

¿Qué sucede en caso de que haya incumplimiento por parte de la tienda en internet?

Cuando hay algún problema con el vendedor y comprador funcionamos como una especie de árbitro, pedimos comprobantes de entrega y con base en ello mediamos y resolvemos la enorme mayoría de los problemas, cuando hay alguno que en repetidas ocasiones hace eso salimos de su sitio.

¿La crisis económica afectó su nivel de ventas?

Para nosotros ha sido una época de oportunidad, los consumidores están cada vez más pendientes de cómo gastan y en qué su dinero, a quién le dan su información, y eso nos ha beneficiado, por el lado de los comercios somos la opción más fácil y económica y eso también ha jugado a nuestro favor.

Por otro lado a nivel general todos los bancos y empresas financieras están recortando gente y estamos teniendo contrataciones de gente muy talentosa, nosotros seguimos creciendo y trayendo a esa gente.

¿Cuáles son sus metas planteadas para los próximos meses?

Esperamos que las empresas grandes comiencen a meter más dinero, se van a dar cuenta que es un canal de distribución maravilloso, en México hace falta una tienda grande que sea puramente de internet, las pymes se van a empezar a sumar y van a aparecer muchos sitios de nicho, textiles, artesanías y alimentos.

¿Cómo visualiza el futuro de las compras por internet?

En el largo plazo va a venir el pago a través de teléfonos celulares, aunque estás acotado por el tamaño de la pantalla, pero hay servicios que si se pueden comprar con el teléfono como boletos de cine, los plásticos van a pasar a un segundo plano y el dispositivo móvil va a ser más importante, sobre todo para la gente que no tiene acceso a los servicios financieros.