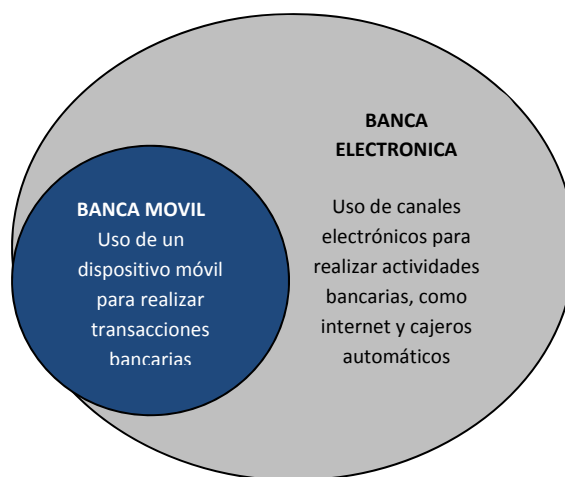


## LA BANCA ELECTRÓNICA Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN BOLIVIA

La última década, las Entidades de Intermediación Financiera (EIF) de Bolivia se han esforzado en brindar a los clientes y usuarios los servicios de la banca electrónica, adecuando sus operaciones financieras para ofrecer diversas opciones que permitan al cliente ahorrar tiempo y disponer de fácil acceso a los servicios desde cualquier punto en el que se encuentren sin tener que apersonarse a las instalaciones financieras, aspecto que coadyuva a la bancarización en el país. Hoy en día los celulares permiten al cliente conocer saldos de cuentas y realizar traspasos; el internet facilita el ingreso a los servicios que ofrecen las EIF; las tarjetas de débito facilitan las transacciones disminuyendo los riesgos y la banca móvil permite mayor interacción entre el cliente y el banco.

La banca electrónica es aquel servicio realizado a través de la banca por internet<sup>1</sup> y a través del uso de canales no móviles como ser: cajeros automáticos<sup>2</sup> y dispositivos de punto de venta.<sup>3</sup> Dentro de este servicio se contempla como un subgrupo a la banca móvil, que consiste en el uso de un dispositivo móvil como canal para la realización de transacciones desde una o varias cuentas bancarias, las cuales pueden incluir pagos de cuenta a cuenta y funciones informativas (consultas de saldo, extractos de cuenta, notificaciones de transacción, etc).<sup>4</sup>

Figura.- Marco para la definición de banca electrónica



<sup>1</sup> Conjunto de productos y procesos que permiten, mediante procedimientos informáticos, que el cliente realice diversas transacciones bancarias sin necesidad de apersonarse a una agencia financiera. José Manuel Fera Domínguez. La Banca en Internet: Riesgos Implícitos. 1994.

<sup>2</sup> Máquina equipada con dispositivos electromecánicos y electrónicos, que permiten a clientes y a los usuarios de servicios financieros realizar retiros de efectivo, consulta de saldos, transferencias entre cuentas y pagos de servicios mediante el uso de tarjetas de débito, de crédito y prepagadas. Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras.

<sup>3</sup> Dispositivos electrónicos situados en puntos de venta de productos y servicios en los que se efectúan comprobaciones y/o autorizaciones previas a la aceptación de la tarjeta como medio de pago de la transacción comercial. Banco de España. Estabilidad Financiera, N°8. Anexos.

<sup>4</sup> Alliance for Financial Inclusion. Servicios financieros móviles, ampliar el acceso mediante regulación. 2010.

Antes de la aparición de la telefonía celular, las instituciones financieras dependían de líneas telefónicas fijas o satelitales para interconectar sucursales, cajeros automáticos, máquinas de puntos de venta y otros dispositivos para la prestación de servicios y productos financieros. En la actualidad este tipo de servicios permite al cliente a través del manejo del internet y los teléfonos móviles realizar operaciones con mayor rapidez y a menor costo.

A nivel latinoamericano la implementación de la banca electrónica está muy difundida, siendo las experiencias más destacables las siguientes<sup>5</sup>:

- Brasil.- Disponen de servicio desarrollado de e-banking, mobile banking y payment para consultas y transferencias de valores y pagos respectivamente, donde todas las transacciones tienen que estar respaldadas por cuentas bancarias. No existe una regulación establecida.
- Colombia.- La banca electrónica está desarrollada, permitiendo efectuar transacciones financieras (transferencias entre cuentas, pago a terceros y consulta de saldos) a cualquier hora a través de teléfonos móviles e internet y cuyas transacciones están respaldadas por una cuenta bancaria. En cuanto a la regulación, la Superintendencia Financiera de Colombia y el Ministerio de Tecnología de Información son los encargados de generar y hacer cumplir las disposiciones normativas y regulatorias que permitan la implementación de productos financieros para servicios financieros móviles, velando por la seguridad y calidad del mismo.
- Costa Rica.- La banca electrónica ha crecido en las últimas dos décadas y proporciona al usuario financiero la posibilidad de realizar consultas, transacciones financieras, transferencias y pago de servicios a través del internet. Se dispone además de un servicio de banca móvil que no se encuentra regulado, a través del cual pueden realizar operaciones de: consulta de saldos, compra de divisas, y pago de servicios telefónicos.
- Chile.- A partir de la década de los 90 empezó un proceso de masificación de la banca por internet, canales telefónicos y red de cajeros automáticos ATM. Asimismo, las entidades financieras empezaron a ofrecer servicios de banca móvil sustentadas en cuentas bancarias, cuyo servicio permite realizar operaciones como: publicación de abono de sueldo, transferencia de fondos, postergar la cuota de un crédito, abono a la línea de sobregiro, inversiones, pagos de cuentas, avances en efectivo y consulta de movimientos. La Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras es la encargada de brindar seguridad, calidad y regulación en la banca móvil, a través de la normativa sobre transferencia electrónica de información y fondos y externalización de servicios.
- Honduras.- A través de la banca por internet se pueden realizar transacciones en cuentas de ahorro, pago de planillas, pago de servicios básicos y su plataforma está al nivel de los países desarrollados. Por medio de convenios con entidades de telefonía celular, las entidades financieras utilizan la interconexión móvil para avisar al beneficiario sobre la disponibilidad de fondos en su cuenta, la misma que se registra como una transferencia doméstica en los libros contables del banco. No dispone de una regulación específica para este tipo de servicios.

---

<sup>5</sup> Claudia Casas. FELABAN. Operaciones y prestación de Servicios de Banca Móvil. 2011.

- México.- A parte de la banca por internet y la masificación de red de cajeros automáticos, brinda dos tipos de servicios, el primero referido a la banca móvil a través de la implementación del servicio de Smartphone mediante el cual efectúan consulta de saldos, transferencia de recursos o pago de créditos o servicios, y el segundo relacionado con pago móvil, servicio que está sustentado en la tenencia de una cuenta bancaria, la cual está asociada a un número telefónico y que permite efectuar transacciones desde y hacia otro teléfono móvil. A través de circulares del Banco de México y de la ley de Instituciones de Crédito se regula este servicio, estableciéndose que la entidad bancaria es la responsable de la seguridad en las transferencias y la captación de recursos.
- Perú.- La banca electrónica consiste en la realización de operaciones bancarias a través del internet y de teléfonos celulares. Si bien no existe una normativa específica, la Superintendencia de Bancos, Seguros y AFP, a través de circulares define los niveles de intensidad en la relación cliente – banco, la misma que es aplicable también a monederos y dinero electrónico.
- Uruguay.- Es ofertado por una entidad de intermediación financiera, la cual mediante los servicios de banca por internet y banca móvil permite efectuar operaciones como: consulta de saldos y movimientos de cuentas, consulta de saldo en tarjeta de crédito, consulta de cuenta de inversiones, pago de tarjetas de crédito, recarga de tarjetas pre pagadas, transferencia entre cuentas propias y con terceros pre contratados, recarga de minutos para celular, consulta de cotización de moneda extranjera y bloqueo de tarjeta de débito. No disponen de una normativa específica y siguen los lineamientos dispuestos en la normativa para bancos.

Gracias a la introducción del desarrollo tecnológico en Bolivia, los últimos años se registró un incremento en la oferta y demanda por el servicio de banca electrónica, lo que ha permitido al cliente y usuario conocer sus saldos de cuentas o hacer traspasos, obtener información personalizada, tener facilidad de compras con menor riesgo y permitir una interacción activa con la entidad de intermediación financiera.

El incremento y mejora de servicios de banca por celular, red internet, tarjeta de débito, cajeros automáticos o banca móvil, han agilizado la atención de los clientes y público en general, permitiendo al usuario ahorrar tiempo y acceder a una variedad de servicios operativos y de control desde cualquier punto geográfico las 24 horas del día.

Hoy en día, es posible realizar desde la casa, el trabajo o cualquier otro sitio todas las operaciones que antes requerían la presencia física del cliente en la agencia o efectuando una llamada al banco como: monitoreo y control de cuentas, hacer transferencias y traspasos, solicitud de extractos y pago servicios básicos. Todo ello es posible desde un ordenador o un móvil, lo que ha facilitado y profundizado la bancarización en el país.

Los servicios de banca electrónica ofertados por las entidades bancarias en nuestro país son: banca por internet, operaciones por POS, transferencias, pago de servicios, servicio de swift, back y front office y mensajería de extractos.

Siguiendo el avance de la tecnología y la tendencia internacional sobre el uso de servicios de pago móvil, y considerando el interés de varias empresas no financieras y de entidades financieras del país de incursionar en la prestación de servicios de pagos electrónicos utilizando celulares, aspecto que facilitaría las transferencias, giros y pagos de dinero de bajo valor mediante la emisión de billetera móvil<sup>6</sup>, ASFI mediante Resolución ASFI N°835/2011, aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil<sup>7</sup>.

De acuerdo a esta norma solo pueden ofrecer el Servicio de Pago Móvil<sup>8</sup> aquellas Empresas de Servicios de Pago Móvil y Entidades de Intermediación Financiera que presten Servicios de Pago Móvil que se encuentren debidamente autorizadas por ASFI para brindar esta clase de servicio a través de un operador de telefonía móvil autorizado.

Actualmente, en Bolivia algunas entidades bancarias ofrecen al público la opción de acceder a servicios de banca por teléfono a través de mensajes de texto (MSM), brindando la posibilidad al usuario financiero de ingresar a sus cuentas las 24 horas del día para realizar operaciones tales como consulta de saldos y movimientos, consulta de tipo de cambio y sólo se pueden realizar transferencias entre cuentas (propias o a terceros) mediante este medio en horarios de oficina.

En síntesis, la automatización y tecnificación de la banca en el país permitirá a las entidades de intermediación financiera ofrecer mejores, rápidos y seguros servicios que se adaptan a las necesidades de los clientes, sin importar el tiempo y lugar geográfico en el que se encuentren, proporcionando un acceso continuo y permanente a las operaciones financieras y disminuyendo sus costos operativos.

Esta innovación y mejora en los servicios financieros posibilita que las entidades de intermediación financiera proporcionen un valor agregado a sus clientes, colaborando al proceso de inclusión financiera y permitiendo que la población pueda acceder a una variedad de servicios financieros sin tener que aproximarse a un determinado punto de atención financiero para realizar sus transacciones, lo que conlleva también al fortalecimiento del proceso de bancarización dentro del país.

---

<sup>7</sup> Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras. Título I, Capítulo XX, Reglamento para la Constitución, Funcionamiento, Disolución y Clausura de las Proveedoras de Servicio de Pago Móvil.

<sup>8</sup> Conjunto de actividades relacionadas con la emisión de billeteras móviles y procesamiento de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, en el marco del Reglamento de Servicios del Banco Central de Bolivia (BCB).