

BANCA ELECTRÓNICA E INSTRUMENTOS ELECTRÓNICOS DE PAGO EN BOLIVIA

Durante la última década se observó un vertiginoso desarrollo de la banca electrónica a nivel mundial, explicado principalmente por la facilidad de acceso de los consumidores financieros a los servicios de internet y telefonía móvil. El efecto de estas tecnologías sobre el sector de la banca electrónica va desde la creación de bancos virtuales¹ (por ejemplo: *Netbank*) a la oferta de instrumentos electrónicos y servicios de pago realizada por entidades financieras que utilizan como herramientas sitios web, aplicaciones para móviles, mensajería y otros. Las innovaciones tecnológicas fueron adoptadas por las entidades de intermediación financiera y de servicios financieros complementarios en Bolivia, que ofrecen los citados instrumentos y servicios de pago. Estos gozan de buena aceptación y se perfilan como un segmento en constante expansión.

El concepto de banca electrónica abarca la prestación de servicios financieros a través de internet u otros medios electrónicos y digitales, siendo las tarjetas de pago (de débito y crédito) los instrumentos más utilizados tanto a través de los cajeros automáticos o ATM (*Automated Teller Machine*) como a través de los puntos de venta (*POS - Point of Sale*). Por su parte, los canales que facilitan el uso de instrumentos de pago a través de la red internet o dispositivos móviles han comenzado a tomar relevancia los últimos años destacándose la banca por internet y banca móvil. Dichos canales incluyen herramientas y/o aplicaciones que ofrecen las entidades a sus clientes para realizar operaciones financieras utilizando: i) una conexión a la red internet mediante los sitios web de las entidades; ii) aplicaciones u otros medios para dispositivos móviles. En ambos casos, el instrumento electrónico de pago que se emplea más frecuentemente es la orden electrónica de transferencia de fondos.

¹ Los bancos virtuales no tienen sucursales ni agencias, operan únicamente por internet reemplazando la infraestructura de un banco tradicional con tecnologías de información.

A diciembre de 2015, se contabilizaron 12 entidades de intermediación financiera que brindan el servicio de banca por internet (69% bancos múltiples y 7% otras entidades) y 8 entidades ofrecen aplicaciones o herramientas que podrían denominarse como banca móvil (46% bancos múltiples y 5% otras entidades). De estas últimas 8 entidades, 50% ofrece el servicio con la instalación previa de una aplicación y el restante 50% sin requerir una conexión a internet.

Por la relevancia y dinamismo que presenta el sector de pagos electrónicos, el Banco Central de Bolivia y la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero trabajan coordinadamente en el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Servicios Financieros² a través de la emisión de normas y la autorización de instrumentos y servicios de pago.

Recientemente se incorporó la billetera móvil, un instrumento electrónico de pago, que tiene como soporte de comunicaciones el servicio suplementario de datos (USSD por sus siglas en inglés) y SMS (*Safety Management System*), los cuales no requieren conexión a internet. Estas características permiten que el servicio sea de fácil acceso para los consumidores financieros. La billetera móvil permite mantener dinero electrónico en una cuenta denominada “cuenta de pago”, así como utilizar este dinero para efectuar pagos (transacciones) o efectivizarlo en los puntos habilitados para este propósito. En 2013, los puntos de atención financiera habilitados alcanzaron a 445 y en diciembre de 2015 este número ascendió a 1,338 puntos.

En las gestiones 2014 y 2015 surgió un segundo grupo de oferentes de billetera móvil, constituido por dos bancos múltiples y un operador de telefonía por celular. El crecimiento de la banca electrónica e instrumentos de pago electrónicos hace prever un mayor dinamismo en los próximos años, sobre todo si se considera que las conexiones a internet y la extensión de la red de comunicaciones se encuentran en expansión: de acuerdo con datos publicados por el Instituto Nacional de Estadística, en 2014 el país contaba con 4,981,685 conexiones a internet (desde teléfonos móviles y terminales) y 10,450,341 líneas móviles.

² En su artículo 124, inciso IV, señala que la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en función de sus competencias, emitirán regulación que establezca procedimiento y normativa de seguridad para las operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles.