

## LA PROFUNDIZACIÓN DEL USO DE CANALES DIGITALES EN EL SISTEMA FINANCIERO EN TIEMPOS DE PANDEMIA

La emergencia sanitaria originada por la pandemia del COVID-19,<sup>1</sup> visibilizó la importancia de contar con mecanismos cada vez más eficientes para el acceso y uso de servicios de diferente índole por parte de la población. En el contexto del sistema financiero, las medidas de confinamiento adoptadas ocasionaron que los parámetros de la atención tradicional, presencia física y horarios, entre otros, se vieran afectados. Esto obligó a que se profundice la puesta en marcha de nuevos mecanismos de interacción, aprovechando, fundamentalmente, el abanico de posibilidades que brinda el desarrollo tecnológico existente.

En un contexto en el que el distanciamiento físico se ha convertido en una norma, las instituciones financieras redoblaron sus esfuerzos para promover la utilización de canales digitales. De esta manera, en el ámbito internacional, se registraron iniciativas como la promoción del uso del código de respuesta rápida (QR) mediante la eliminación de las comisiones asociadas, la reducción de cargos en las transacciones electrónicas, el incremento de los límites máximos para transacciones con tarjetas, la habilitación de transferencias electrónicas para la canalización de bonos estatales, etc.

Desde el inicio de la pandemia, se estima que la utilización de medios electrónico y digitales de pago experimentó un crecimiento en su dinámica hasta cinco veces más rápida que en gestiones pasadas, tanto en las economías emergentes como en las desarrolladas,<sup>2</sup> esperándose que esto continúe con crecimientos anuales de 12% en las transacciones, hasta el 2023<sup>3</sup>.

En el caso nacional, en el marco de la normativa vigente, desde las instancias del Estado pertinentes, se propició que las entidades financieras impulsen el uso de los medios tecnológicos en sus operaciones. En este sentido, en el transcurso de los últimos meses, se evidenció un uso más intensivo de servicios de banca móvil, banca por internet y uso de

---

<sup>1</sup> La Organización Mundial de la Salud catalogó el virus COVID-19 como una pandemia a partir del 11 de marzo de 2020.

<sup>2</sup> McKinsey & Company, 2020; *The 2020 McKinsey Global Payments Report*.

<sup>3</sup> Capgemini, 2020; *World Payments Report 2020*.

tarjetas de débito y crédito, a lo que se sumó procesos que facilitan la apertura de cuentas de ahorro y el trámite de créditos en línea.

El impulso dado se tradujo en un incremento significativo de la cantidad y valor de las transacciones realizadas a través de los citados mecanismos. De esta manera, destaca que el volumen de transferencias electrónicas haya experimentado un crecimiento cercano al 65% con relación a la gestión previa, pasando de 25.533.702 operaciones a octubre de 2019 a 42.284.171 operaciones en el mismo periodo de 2020. Este crecimiento fue muy superior al observado en 2019 (48%).<sup>4</sup>

Por otra parte, a octubre de 2020 se registró un total de 5,3 millones de tarjetas de crédito y débito a nivel nacional, con un crecimiento de 9% con relación al número en similar período de 2019 (4,9 millones).<sup>5</sup> Las operaciones con estos instrumentos experimentaron un crecimiento de 7% entre octubre de 2019 y 2020, pasando de 34,9 millones de transacciones a 37,4 millones,<sup>6</sup> situación que tiene explicación en gran parte al uso intensivo que se hizo de este mecanismo en la etapa más restrictiva del confinamiento.

Si bien el reciente impulso a la profundización del uso de medios electrónicos de pago y la generación de nuevas alternativas tecnológicas en la prestación de servicios financieros, se generaron en un contexto desfavorable marcado por la presencia del COVID-19, se prevé que mantendrán este comportamiento en adelante. Esto, sin duda, permite que los consumidores financieros tengan mayor acceso a los servicios financieros y puedan intensificar su uso, repercutiendo positivamente en los niveles de inclusión financiera que se han experimentado en los últimos años.

---

<sup>4</sup> Banco Central de Bolivia: [www.bcb.gob.bo](http://www.bcb.gob.bo)

<sup>5</sup> *Idem.*

<sup>6</sup> No incluye datos de retiros realizados en cajeros automáticos.