

BOLIVIA A LA VANGUARDIA EN LA INVERSIÓN EN NUEVAS TECNOLOGÍAS APLICADAS A LOS SERVICIOS FINANCIEROS

En las últimas dos décadas el mundo ha sido testigo de un cambio sin precedentes en el uso de las nuevas tecnologías en distintos ámbitos. En el caso de los servicios financieros, estos avances están impulsando una verdadera transformación en la manera de atender las necesidades crecientes de los consumidores financieros, con los consiguientes beneficios en materia de inclusión financiera. Hoy más que nunca, las entidades financieras deben ser rápidas para implementar soluciones que tengan efectos favorables en la experiencia de la gente en el uso de servicios financieros.

En el caso del país, la implementación de las herramientas que surgen de la innovación tecnológica, se convierten en fundamentales para dinamizar, facilitar y masificar el acceso a los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras. El uso de tecnologías ya no es una alternativa para las entidades financieras sino una necesidad, situación que ha sido comprendida por estas, tal como lo muestra los resultados de la encuesta sobre “Perspectivas en Innovación Digital Financiera” llevada adelante en 20 países latinoamericanos por la empresa multinacional COBIS.¹

A través de la citada encuesta, se identificaron fundamentalmente las necesidades de los clientes, los desafíos internos y externos que perciben las entidades y el incremento en el porcentaje de inversión en innovación digital.

Necesidades de los clientes: entre las necesidades más relevantes están la falta de soluciones móviles y digitales, el fortalecimiento de medios digitales de pago, la mayor seguridad ante fraudes y la mejora en la gestión de pagos. Ante estas necesidades las entidades están realizando la automatización de sus procesos, el desarrollo de la banca móvil, el desarrollo de las cuentas virtuales, la mejora de la experiencia del usuario, la mejora en los sistemas de pago y la implementación de nuevos canales.

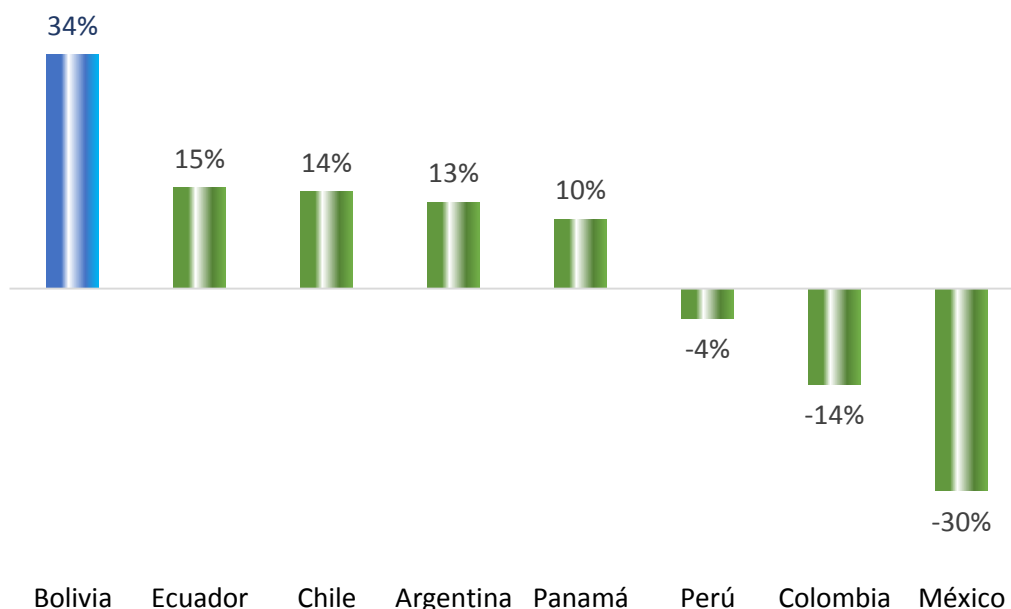
Desafíos internos y externos: las entidades financieras perciben que el desafío interno más grande para la innovación digital es la falta de recursos, en tanto que el desafío externo más grande se relaciona con los requerimientos de los sistemas regulatorios.

Inversión en innovación: en cuanto al porcentaje de inversión en innovación digital, en 2018, Bolivia se ubica entre los tres más elevados de América Latina con un 11,67% (tercer lugar); en tanto que entre 2017 y 2018, destaca como el país con mayor crecimiento en el porcentaje de

¹ COBIS es una empresa internacional con más de 60 años de experiencia en ofrecer soluciones de diferente índole para las empresas bancarias (entre otros ofrecen core bancarios flexibles y adaptables a necesidades específicas).

recursos destinados a innovación digital, pues pasó de un 8,67% a un 11,67%, equivalente a un incremento relativo de 34%.

**Latinoamérica: Variación relativa de la inversión en innovación digital, entre 2017 y 2018
(En porcentajes)**



Fuente: Estudio “Perspectivas en Innovación Digital Financiera”

El citado resultado, muestra una lectura adecuada por parte de las entidades financieras nacionales del nuevo entorno en el que vive la sociedad producto del avance tecnológico. No es casualidad que el número de líneas móviles en el país haya pasado de 2,4 millones en 2005 a 11,4 millones en 2018 (373% de crecimiento) y las conexiones a internet hayan pasado de 170 mil a 9,6 millones en el mismo periodo de tiempo; vivimos en una era en la que necesariamente debe existir una interacción entre los consumidores financieros y la banca a través del uso de la tecnología.

La transformación digital en los servicios financieros debe ir acompañada de cambios en la estructura y cultura de las entidades, aprovechando al máximo la sinergia de todas las áreas, así se logrará el objetivo buscado.

Finalmente, se debe señalar que si bien en los últimos años se ha hecho un esfuerzo conjunto importante entre las entidades financieras y el regulador para promover el uso de las nuevas tecnologías (principalmente los medios electrónicos de pago), el comportamiento observado de las variables relacionadas muestra que todavía se debe trabajar sobre el particular. Las entidades deben continuar invirtiendo en innovación de sus productos y servicios, incluyendo en aspectos relativos a la ciberseguridad; esto permitirá asegurar de alguna manera la sostenibilidad de las innovaciones tecnológicas, impulsando su uso masivo e intensivo. Este proceso, será acompañado desde la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero en el marco de sus competencias.