

TRANSACCIONES FINANCIERAS ELECTRONICAS E INSTRUMENTOS ELECTRONICOS DE PAGO EN BOLIVIA

Fernando A. Suaznabar Claros
Docente-Investigador IESE-UMSS

El objetivo del presente artículo es revelar en forma resumida el uso de las transacciones e instrumentos electrónicos financieros de pago en Bolivia. En este sentido, si bien el avance en internet en el país es importante para el desarrollo, todavía no es comparable al del mundo desarrollado. Así, por ejemplo, a partir de los datos reportados por INESAD, 2106, para el año 2014, solo un 39% de la población boliviana tenía acceso a internet.

Lo que se traduce también en el escaso uso que hacen los usuarios financieros de la banca por internet. Así, según la primera y segunda Encuesta Nacional de Servicios Financieros realizada el 2015 y 2016 respectivamente, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se determinó que la proporción de consumidores financieros que utiliza transacciones financieras e instrumentos electrónicos de pago apenas es 13%, la gente no hace transacciones financieras vía banca por internet, porque desconoce o no sabe cómo funciona (41%). Otra proporción importante (35%) no usa este servicio porque no le interesa o no necesita o en su caso desconfía de su seguridad (9%). Por otra parte, a la pregunta si tuvo algún problema al realizar transacciones electrónicas solo el 13% tuvo algún problema, debido a la dificultad de conexión a la página web de la entidad, o porque los puntos de venta (POS) incluido los de los comercios no reconocen la tarjeta de débito o crédito. No se menciona problemas con el funcionamiento de la banca móvil y la banca por internet.

En el mismo sentido, otro aspecto importante a resaltar es el referido al uso de instrumentos electrónicos, como la banca por celular (billetera móvil), de la que un 96% de los usuarios consultados indicó que no utiliza y solamente lo hace un 4%. Siendo el principal motivo para este hecho el desconocimiento de tal servicio.

De la calificación de los servicios de la banca por internet, el 14% de los usuarios financieros califica este servicio con una nota menor o igual a 6, es decir, 14% de las personas no está conforme. Sin embargo, el 74% de los usuarios califican con nota de 8, 9 o 10.

La banca móvil, tiene un comportamiento similar, el 12% de los consumidores financieros que usa los servicios de banca por celular, califican este servicio con una nota menor o igual a 6. La calificación que más se repite es 9 con 30%, y el 79% de los consumidores financieros califica con 8,9 y 10.

A pesar de los aspectos antes mencionados, las instituciones financieras del medio están implementando programas de capacitación y educación financiera para que sus clientes puedan hacer uso de los servicios virtuales.

En este tenor, existe la tendencia actual de no utilizar el papel dinero y en reemplazo utilizar y realizar transacciones electrónicas, lo que implica el uso de instrumentos electrónicos de pago, es decir, una tecnología que utiliza impulsos eléctricos y/o internet. Con este criterio, la banca por internet y la banca móvil son conocidos como banca "on line" ya que están conectados a internet.

En consecuencia, de entre los servicios que se ofrece a través de las plataformas tecnológicas virtuales, están, por ejemplo, en la banca móvil: se puede consultar saldos en caja de ahorros y sacar extractos de los últimos diez movimientos en cambio en la banca por internet se puede sacar saldos de caja de ahorros a requerimiento de la última semana, dos o tres meses atrás, etc. En ambos sistemas es posible hacer transferencias a cuentas propias, se puede transferir de una cuenta en bolivianos a una cuenta en dólares o viceversa, se puede también depositar a terceros del mismo banco desde el internet o la banca móvil.

Se puede hacer transferencias interbancarias, los bancos no cobran este servicio, en el caso de que la transferencia a otro banco sea hasta 5000 Bs, y si el monto es superior a los 5000 Bs se cobra una comisión. Se puede pagar: prestamos, tarjeta de crédito, servicios públicos, luz, agua, teléfono, impuestos, aduana, aportes a la administradora de fondo de pensiones, enviar giros nacionales e internacionales, es posible pagar pasajes de avión y en algunos casos se puede pagar instituciones, colegios que están inscritos en el banco para recibir las cuentas. También se puede hacer recargas de tarjetas prepago y recargas de teléfonos, desde la banca móvil o desde la banca por internet. Además, se puede ubicar la localización de oficinas, bancos, agencias, cajeros automáticos georreferenciados con respecto a la ubicación más cercana donde uno se encuentre.

Es importante entender que la banca móvil es un brazo de la banca por internet, así por ejemplo se puede hacer pago de planillas de sueldos o de proveedores vía internet, que debite de una cuenta automáticamente en una fecha determinada cada mes. Es posible también hacer operaciones de gestión de la banca, como cambiar el pin, darse de alta o baja en banca móvil. Además, varios bancos permiten que con las tarjetas de débito se haga compras por internet por ejemplo en vez de colocar el dato de una tarjeta en todas las paginas, se puede crear una cuenta en PayPal, una billetera virtual, y se puede pagar por internet (Amazon, Netflix, etc.) mediante PayPal.

Por lo tanto, de entre las ventajas de utilización de la banca por internet están: mayor conveniencia, ahorro de tiempo, absoluta privacidad, seguridad garantizada, rapidez en las operaciones, en vista que su uso no está sujeto a un horario de atención de las entidades de intermediación financiera porque funcionan las 24 horas, minimizan los riesgos e inconvenientes (mayor seguridad) que conlleva el transportar dinero en efectivo, comodidad en el traspaso entre cuentas. Permiten además llevar personalmente el control de transacciones y saldos de todas las cuentas, evitan morosidad y vencimiento en facturas.

Así, también existen ventajas para las entidades financieras, por ejemplo: ampliación de servicios más eficientes a un costo sustancialmente más bajo, la posibilidad de realizar negocios, lograr un mayor índice de bancarización de la población ampliando su

ámbito geográfico y desconcentrando ventanillas de atención al público

Por el contrario, las principales desventajas son el aspecto de la seguridad de las operaciones en línea, la falta de velocidad de las conexiones a la red y el trato impersonal. Aunque, la solución para los problemas con las conexiones lentas puede ser resuelta con la llegada del Internet de banda ancha y con la expansión de las tecnologías inalámbricas, especialmente en el caso de Bolivia.

Por otra parte, la seguridad en la red es un problema al que se enfrenta, no sólo la banca en línea, sino todo el conjunto de empresas que promueven el comercio electrónico. Este aspecto se ha convertido en uno más de los impedimentos para que un elevado número de usuarios de la banca se decida a utilizar el servicio por Internet. Esto a pesar de la eficiencia que han demostrado los actuales sistemas de encriptación de los datos que viajan por la red, esto se refiere a las técnicas para convertir los datos a una forma ilegible excepto para las personas autorizadas a su acceso.

En este sentido, se espera que dicha preocupación vaya pasando a medida que su utilización se refuerce en el mercado, como ha sucedido en el caso de los inicios de tecnologías anteriores, como los usuarios de tarjetas de débito y crédito y la inseguridad que les creaba disponer de efectivo en los cajeros automáticos y que la necesidad creada ha logrado hacer olvidar.

En conclusión, por lo expuesto líneas atrás existe una escasa utilización de los medios electrónicos de pago en Bolivia, debido a la falta de conocimiento, la desconfianza o preferencia por el uso de dinero en efectivo.

Por tanto, es necesario profundizar la educación financiera con el objeto de lograr una mayor y mejor utilización de los productos, mecanismos e instrumentos disponibles en las entidades financieras como la banca por internet y la banca móvil que ahorran tiempo, dinero, evitan el estrés y se tiene la agencia bancaria funcionando las 24 horas del día y los 7 días a la semana.