

## ALGUNOS INDICADORES DEL ACCESO Y USO A LA BANCA ELECTRÓNICA EN BOLIVIA

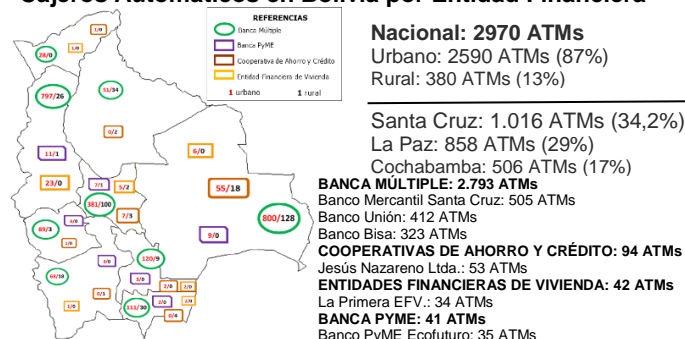
Fernando A. Suaznabar Claros  
Docente-Investigador IESE-UMSS

Actualmente con el avance de la tecnología, la aparición de la banca electrónica se estimula la utilización de los canales e instrumentos electrónicos de pago. En este sentido el presente artículo tiene por finalidad informar de algunos indicadores del acceso y uso de dichos instrumentos en Bolivia y en particular en Cochabamba.

Así, según la ASFI, a junio de 2017, existían en Bolivia, 2.970 cajeros automáticos o ATM<sup>1</sup>, la mayoría en zonas urbanas (87%). Además, el departamento con mayor cantidad de ATMs fue Santa Cruz (34,2%), seguido de La Paz (29%) y Cochabamba (17%), siendo la Banca Múltiple a nivel nacional la institución con mayor número de ATMs (2.793), las Cooperativas (94 ATMs). Igualmente, el Banco Mercantil Santa Cruz fue la entidad con mayor cobertura a nivel nacional (505 ATMs), (ver figura 1).

**Figura 1**

### Cajeros Automáticos en Bolivia por Entidad Financiera



Fuente: Elaboración propia en base a ASFI, junio/2017.

Por otra parte, la utilización de ATMs se mide según la cantidad de usuarios, razones de utilización y problemas detectados. En ese sentido, según la ASFI (2017), la utilización de ATMs fue del 61% del total de consumidores financieros y la misma tiene una correlación negativa con la edad; además los ATMs se usan para realizar depósitos, transferencias y pagos de servicios (22%) y pago de impuestos (43%) por parte de los usuarios. Sus problemas de utilización más común para los usuarios son “sin efectivo” (27%) y “fuera de servicio” (31%); las razones de su escaso uso se concentran en la falta de educación financiera

(desconocimiento del uso y preferencia por el dinero en efectivo) o por variables de inclusión (no tiene cuenta de ahorros, por ejemplo).

Conforme la ASFI (2017), la utilización de la banca digital (por internet y móvil), represento el 11% de los consumidores financieros, aunque su índice de crecimiento fue el de mayor proyección. Los consumidores financieros utilizaron la banca digital para realizar transferencias (53%), compras de productos (23%) y pago de servicios (22%); aunque fueron problemas recurrentes la dificultad de conexión (56%) y la complejidad en su uso (33%). Asimismo, la no utilización de transacciones electrónicas estuvo relacionado con la desconfianza y el desconocimiento del servicio (54%).

En otro orden de cosas, según la Red Enlace, a diciembre de 2016, existieron 5.663 terminales<sup>2</sup> de venta o POS<sup>3</sup>, con un índice de crecimiento promedio de los mismos de 6,72%, que transaccionaron un valor de US\$ 371.978.052, y un índice de crecimiento de 4,4%. Además, los índices de accesibilidad que el 2016, se tuvo 8 POS por cada 10.000 personas mayores, 2 POS por cada 100 empresas y cada POS generó un valor promedio de US\$ 66.866. Igualmente, la ASFI (2017), estableció que el 21% de los consumidores financieros utilizaron los POS en comercios a nivel nacional (6pp. más que 2016), y los problemas más recurrentes al momento de su uso fueron “el servicio no está disponible” (34%) y “no reconoce la tarjeta” (37%), Además, de entre las razones de su no utilización por los consumidores financieros está el desconocimiento de su funcionamiento (36%) y la desconfianza en la seguridad (33%).

Por su parte, el BCB (2016), determino que de entre los instrumentos electrónicos de pago (IEP) el número de operaciones, con la Billetera Móvil represento un 73%, y tuvo un índice de crecimiento del orden del 151% con respecto al 2015; y en valor operaciones, las Ordenes de Pago representaron un 65,22%. Por otra parte, el número de IEP, según el BCB, 2016, fue de alrededor de 4,8 millones de tarjetas de débito (80%), billeteras móviles (17%) y tarjetas de crédito (3%).

<sup>1</sup> Automated Teller Machine

<sup>2</sup> La proyección para el 2017, es de 5.937 POS, utilizando la tasa de crecimiento promedio.

<sup>3</sup> Point of Sale

En suma, según la ASFI (2017), el 67% del consumidor financiero prefiere utilizar tarjeta de débito y el 5% la billetera móvil y el no utilizar ningún instrumento de electrónico de pago es debido a la falta de educación financiera.

En el mismo sentido, en Cochabamba el acceso a los cajeros automáticos o ATM estuvo conformado, según la ASFI (junio/2017), por 506 ATM, ubicados en su mayoría en la ciudad (81,22%) y el resto en las provincias. Del conjunto antes mencionado la Banca Múltiple tenía 390 ATM y las Cooperativas, 9 ATM. Además, la entidad financiera con mayor cobertura regional en ATMS fue el Banco Mercantil Santa Cruz (75 ATMs).

Es importante remarcar que la cobertura de los cajeros automáticos se distribuye de la siguiente manera: zona central (180 ATMs), zona Norte (123 ATMs); distrito 12 (97 ATMs) y distrito 4 (23 ATMs), con mayor cobertura en cajeros automáticos (ver figura 2)

El acceso a la banca digital (por internet o móvil) en Cochabamba es similar a la oferta de las entidades financieras a nivel nacional. Es así que doce entidades financieras ofertan el servicio de banca por internet (100% de las entidades financieras<sup>4</sup>) y 8 entidades ofrecen el servicio de banca móvil, seguido de la banca PyME, situación que no se repite en las Cooperativas, pues solo una entidad ofrece dicho servicio, el resto de las entidades no ofrece servicios digitales.

De esta manera, la distribución de entre las entidades bancarias, de la banca por internet es: 42% de las entidades de la banca múltiple tienen funciones y servicios de transacciones avanzadas y en banca móvil la misma cifra disminuye a 25%, debido que el 33% de las entidades no ofertan ese servicio. Asimismo, la banca PyME solamente oferta funciones transaccionales básicas.

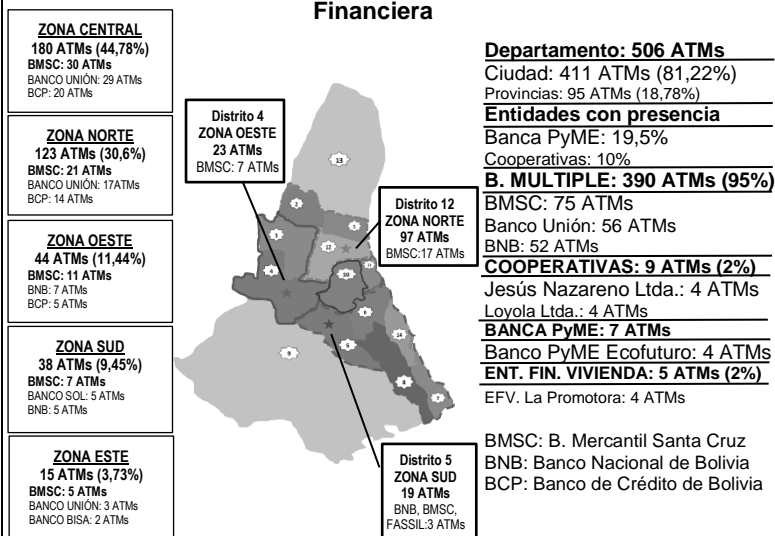
Es necesario remarcar que de las Entidades que sobresalen en innovación y mejora continua en banca digital, el Banco Nacional de Bolivia, Banco Mercantil Santa Cruz, Banco Sol, Banco de Crédito de Bolivia y el Banco Bisa, ofrecen servicios por canales alternos, desde una aplicación móvil, chatbots<sup>5</sup> e incluso por redes sociales, como también ofrecen servicios físicos-digitales.

Para concluir podemos mencionar que debido a la desconfianza y el desconocimiento del uso de los canales y de los instrumentos electrónicos de pago, la población en el departamento utiliza en un porcentaje mínimo dichos instrumentos, aunque destaca el avance en uso de los terminales de venta y cajeros automáticos y el incremento porcentual en el uso de los instrumentos electrónicos de pago.

Se concluye, además que no existe aún un sistema integral electrónico de pagos universal, si bien se ha logrado un avance en el servicio de la banca digital, como también en la incorporación de la billetera móvil al sistema de pagos ACH (transferencias interbancarias), no es posible la creación de una billetera móvil universal, aunque este es el instrumento electrónico de pago de mayor crecimiento en cantidad, valor y volumen de transacciones.

Debido a este panorama, el problema no se centra en el acceso a la banca electrónica, sino en el uso, condicionado por variables de orden educativo, sociales y demográficos. Por tanto, es importante implementar programas de educación financiera enfocados al consumidor y no de carácter promocional, como sucede actualmente, de manera que la mayor parte de la población tenga la posibilidad de utilizar dichos instrumentos.

**Figura 2**  
**Cajeros Automáticos en Cochabamba por Entidad Financiera**



Fuente: Elaboración propia en base a ASFI, junio/2017.

En otro orden de cosas, la disponibilidad o el acceso a terminales de venta o POS en Cochabamba a diciembre de 2017, según la Red Enlace, fue de 995 POS que representa el 16,8% de la totalidad de POS que tuvimos ese año a nivel nacional. Además, en la distribución de los POS en el departamento se estableció que la mayor parte está en los Supermercados y Tiendas de productos Comestibles (105 POS), Restaurantes y Estaciones de Comida (98 POS) y Droguerías y farmacias (63 POS). De forma general en los Centros Comerciales y de Alimentos esta el 26% y las tiendas de ropa el 21%.

<sup>4</sup> No se considera el Banco de Desarrollo Productivo

<sup>5</sup> Programas informáticos con el que es posible mantener una conversación para pedir información o llevar a cabo una acción