

## Algunos datos de la Billetera Móvil en Bolivia

Fernando A. Suaznabar Claros  
Docente-Investigador IESE-UMSS

El presente artículo tiene por finalidad informar sobre la importancia de los sistemas de pago del comercio electrónico en Bolivia, enfatizando en la billetera móvil. Actualmente atravesamos una revolución digital que permite ver nuevas oportunidades para las actividades y procesos comerciales que van más allá de un límite aparentemente físico. Una de ellas es el comercio electrónico, también conocido como *e-commerce* (electronic commerce), que consiste en la compra y venta de productos o servicios a través de medios electrónicos, tales como Internet y otras redes informáticas.

Así entonces, con la aparición y desarrollo del comercio electrónico se produce un cambio en la forma de realizar las transacciones y en la manera de efectuar pagos. A tales efectos, formas tradicionales como las tarjetas de crédito o débito han sido aceptadas para poder ser utilizadas electrónicamente; como también los sistemas de pago realizados a través de terceros (instituciones no bancarias) o el uso de unidades de valor digital. Por tanto, se desarrolló un sistema de pagos electrónicos que consiste en la transferencia de valor monetario a través de medios electrónicos. (Gariboldi, 1999)

Aunque, en Bolivia existe un lento acoplamiento a las tendencias mundiales digitales y en particular al comercio electrónico. Las razones de este hecho se deben a factores y variables. A decir de Puerreydon (2017), el sector del comercio electrónico en Bolivia, tiene problemas de logística (interna y externa), la brecha digital en empresas y consumidores, y los sistemas de pagos en formación; la falta de políticas y legislación adecuada a la realidad que crean “desconfianza y falta de interés por parte del cliente o consumidor boliviano” (Copa & Vázquez, 2017)

Entonces, para comprender el sistema de pagos del comercio electrónico en Bolivia, de debe conocer que

existen dos canales de pago. Uno físico, en la que la transacción se realiza de manera que los dos involucrados (vendedor, comprador) intercambian efectivo físico y el otro canal electrónico por donde pasan las transacciones con pasarelas de Pago Virtual (TPV) forma indirecta, la banca digital (Internet y móvil) y la billetera móvil.

La banca por internet y móvil en Bolivia es donde se desarrolla el comercio electrónico y las entidades bancarias (responsables y ejecutoras), han invertido esfuerzos y recursos en la mejora de la citada banca. Así, por ejemplo, la gestión 2017, el mercado de la billetera móvil<sup>1</sup> en Bolivia estuvo conformado por cuatro servicios: Tigo Money, Billetera BNB, Billetera BCP y solipagos. En volumen de operaciones, Tigo Money represento el 99,95% frente a otros. (E-Fectivo S.A., 2017).

Siendo Tigo Money “E-Fectivo ESPM S.A.”<sup>2</sup>, la empresa con mayor participación de mercado y está a disposición de sus clientes desde 2013, que en principio prestaba servicio solamente a clientes de la telefónica. Posteriormente tras el éxito en su uso como en valor, se relanzo a finales del 2015 con el único requisito de que el receptor de la acción financiera este suscrito y habilitado para el servicio. Hoy en día el servicio de Tigo Money es un canal de acceso a servicios financieros, para toda línea telefónica, como Billetera Móvil asociada a un teléfono celular para realizar transferencias, carga y monetización de dinero electrónico.

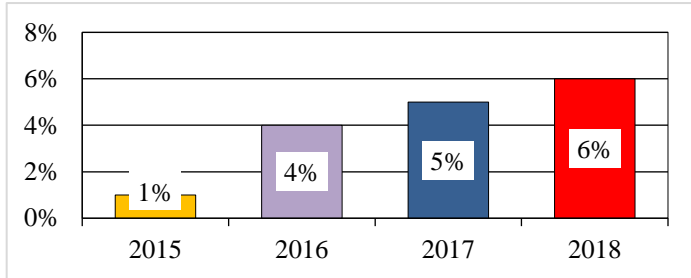
En ese sentido, según la 4<sup>ra</sup> Encuesta Nacional de Servicios Financieros del 2018, el 6% de los consumidores financieros utiliza, la billetera móvil, para realizar transacciones electrónicas. Así entonces, ese año se registró un crecimiento de un punto porcentual, respecto al 2017. Y de alrededor de 5 puntos porcentuales respecto a 2015, lo que refleja

<sup>1</sup> Servicio de transferencia de dinero electrónico a través de teléfonos celulares, constituye un medio alterno.

<sup>2</sup> Empresa de Servicios de Pago Móvil

una tasa de crecimiento de alrededor del 500%. (véase figura 1).

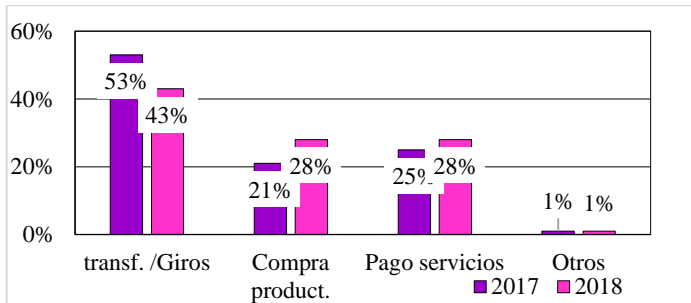
**Figura 1**  
Consumidores Financieros con Transacciones por Billetera Móvil



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, ASFI (del 2015 a 2018)

De entre las transacciones realizadas por el consumidor financiero de billetera móvil esta las “compras de productos” (28%), pago de servicios (28%) que fueron menores respecto a las actividades de “transacciones o giros” (43%) (ASFI, 2018)

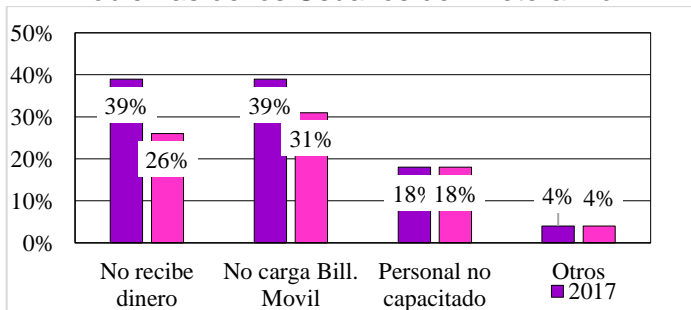
**Figura 2**  
Tipo de Transacciones Realizadas por Usuarios de Billetera Móvil



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, ASFI (del 2017 y 2018)

Así, se registran algunos problemas en el uso de la billetera móvil. Así, por ejemplo, 14% de los usuarios de billetera móvil tuvo algún tipo de problema; entre estos están la dificultad de cargar la billetera móvil (31%), personal poco capacitado que pudiera ayudar al usuario (18%); dificultad al recibir el efectivo (26%) y otros (16%). (ASFI, 2018).

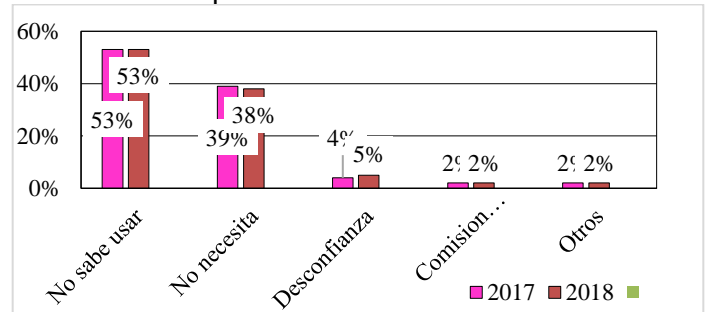
**Figura 3**  
Problemas de los Usuarios de Billetera Móvil



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, ASFI (del 2017 y 2018)

Para los consumidores financieros las razones para no utilizar la billetera móvil son: el desconocimiento del funcionamiento de la billetera móvil (53%); seguido por la respuesta que refiere que no necesita utilizar dicho instrumento de pago (38%); la desconfianza en la seguridad de la billetera móvil (5%); el pago por concepto de comisión a las entidades financieras (2%) y otras razones (2%) (ASFI, 2017 y 2018)

**Figura 4**  
Razones para no utilizar la Billetera Móvil



Fuente: Elaboración propia con base a la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, ASFI (del 2017 y 2018)

Por lo expuesto se evidencia el escaso uso de la billetera móvil por parte de los consumidores financieros, aunque existe mejoras importantes en la disposición y oferta de servicios de plataformas de billetera móvil por parte de las entidades financieras y gobierno. Quizás esta situación se deba a las condiciones actuales educativas, sociales e incluso demográficas (edad, profesión, entre otros) de la población boliviana.

Finalmente, aún no existe un sistema integral electrónico de pagos, en el servicio de banca digital como también en la billetera móvil que si bien es parte del sistema de pagos de la cámara de compensación automatizada (ACH); aún no es factible la construcción de una billetera universal móvil, siendo actualmente este el instrumento electrónico de pagos con mayor crecimiento en cuanto a cantidad, valor y volumen en transacciones. De forma similar estas mismas limitaciones no permiten el uso frecuente de sistemas de pagos online, como PayPal y otras plataformas de pago electrónicas.