



**IESE**  
UNIVERSIDAD  
MAYOR DE SAN SIMÓN  
Creación y Compromiso desde 1832



# BANCA DIGITAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 EN BOLIVIA



Fernando A. Suaznábar Claros

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN SIMÓN  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
INSTITUTO DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS - IESE

# BANCA DIGITAL EN TIEMPOS DEL COVID-19 EN BOLIVIA<sup>1</sup>

Fernando A. Suaznabar Claros<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Este Documento es producto de una investigación desarrollada en el IESE.

<sup>2</sup> Administrador de Empresas, Ingeniero Químico (Universidad Mayor de San Simón), “Master in Food Sciences and Technology” (Universidad de Gante - Bélgica). Docente Investigador del Instituto de Estudios Sociales y Económicos (IESE)

© Primera edición – Instituto de Estudios Sociales y Económicos IESE 2023

Editorial Instituto de Estudios Sociales y Económicos

Editores: Fernando Suaznabar Claros

Diseño de tapa: Instituto de Estudios Sociales y Económicos

Ilustración de la tapa: Ángel Miguel Álvarez Calicho

Fotografía: Ángel Miguel Álvarez Calicho

Armado y diseño gráfico: Ángel Miguel Álvarez Calicho

Edición Digital – E-book 2023

Depósito Legal: 2-1-508-2023 P.O.

ISBN: 978-9917-9733-0-0

DOI: 10.5281/zenodo.10459059

Este libro provee acceso libre bajo licencia Creative Commons Reconocimiento - NoComercial CC BY - NC. Los/las autores (as) conservan su derecho de autoría. Esta licencia permite que otros utilicen, remezclen, adapten y desarrollen su trabajo sin fines comerciales, siempre y cuando lo/la citen y licencien sus publicaciones.



Instituto de Estudios Sociales y Económicos

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Mayor de San Simón – Campus Central

Plaza Sucre, Acera Sud S/N

[www.iese.umss.edu.bo](http://www.iese.umss.edu.bo)

Cochabamba – Bolivia

# Contenido General

I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO .....	1
Introducción .....	1
1. Justificación del Estudio .....	1
2. Metodología .....	4
II. FUNDAMENTOS DE BANCA DIGITAL Y COVID-19.....	6
Introducción .....	6
1. Aplicación Móvil.....	8
1.1 Categorías de Aplicaciones.....	9
1.2 Códigos QR .....	9
1.2.1 Características .....	10
1.2.2 Estructura de Código QR .....	11
1.2.3 Información que Puede Almacenarse en los Códigos QR .....	13
1.3 Pagos con QR.....	16
1.4 Beneficios del Uso del QR.....	17
1.5 Billetera Móvil.....	18
1.6 Dinero en Efectivo .....	19
1.7 Dinero Electrónico .....	20
1.8 Dinero Virtual .....	20
2. Banca Digital y covid-19 a Nivel Global.....	20
3. Bancos cien por ciento Digitales o Neobancos.....	28
4. Billeteras Digitales del 2021.....	30
3.1 Aplicación de Efectivo .....	30
3.2 Cartera de Google.....	31
3.3 Pago de Android.....	32
3.4 Pago de Samsung.....	34
3.5 Paypal .....	35
3.6 Venmo .....	37
3.7 Alipay .....	38
4.8 Pago de Walmart.....	39

4.9	Dwolla .....	40
4.10	Vodafone M-Pesa.....	41
4.11	Carteras Digitales Superiores.....	42
III.	BANCA DIGITAL EN BOLIVIA.....	44
	Introducción .....	44
1.	Evolución del COVID-19 en Bolivia .....	51
1.1	Pandemia del Covid-19 por Departamentos en Bolivia .....	55
2.	Contexto Económico Nacional en la Pandemia del Covid-19 .....	67
3.	Banca en Bolivia.....	68
4.	Cámaras de Compensación y Liquidación (CCL).....	76
5.	Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE) .....	77
6.	Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM) .....	77
7.	Depositaria Central de Valores (EDV) .....	78
8.	BCB en el Sistema de Pagos Boliviano.....	78
IV.	RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	79
1.	Evolución del Sistema de Pagos Nacional .....	79
2.	Sistema de Pagos de Alto Valor.....	83
3.	Sistema de Pagos de Bajo Valor .....	86
4.	Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos - OETF .....	87
5.	Billetera Móvil.....	92
i.	Tarjetas Electrónicas .....	96
ii.	Cheques .....	102
6.	Problemas del Sistema de Transferencias Electrónicas.....	103
7.	Innovaciones en el Sistema de Pagos Nacional.....	104
8.	El QR Simple en Bolivia.....	106
a.	Ordenes Electrónicas de Transferencias (OETFs) con QR simple.....	107
b.	Principales Beneficios del Pago Simple QR.....	111
c.	¿Qué se Puede Pagar con Códigos QR?.....	112
d.	Uso de los Códigos QR para hacer Pagos .....	112

e.	Seguridad.....	112
f.	Obstáculos y Barreras para el Desarrollo Digital en Bolivia .....	114
9.	Inclusión Financiera.....	115
V.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	124
	Conclusiones .....	124
	Referencias Bibliográficas .....	127
	Anexos.....	131

## **P R E S E N T A C I Ó N**

El presente documento es el resultado de un conjunto de actividades planificadas por el Instituto de Estudios Sociales y Económicos (IESE-UMSS), con el objetivo de establecer el estado de conocimiento de la “Banca Digital en tiempos del Covid-19 en Bolivia”.

El proyecto se divide en cinco secciones o capítulos: En una primera parte, se presenta la justificación, objetivos del estudio. En la segunda parte los fundamentos teóricos del acceso y uso de la Banca Digital en tiempos de pandemia”. Una tercera parte con los resultados de la banca digital en pandemia y Finalmente, se identifica las conclusiones y recomendaciones obtenidas del estudio.

El IESE considera que este documento será de utilidad para identificar los factores y variables que inciden en el acceso y uso de la banca digital en tiempos de pandemia en Cochabamba, fuente de información para los consumidores financieros y base para el lineamiento de estrategias y toma de decisiones acorde al entorno y realidad del escenario actual.

**Instituto de Estudios Sociales y Económicos (IESE)**

## **AGRADECIMIENTOS**

La presente investigación no hubiera sido posible sin el apoyo de la Dirección de Investigación Científica y Tecnológica de la Universidad Mayor de San Simón. Asimismo, del entorno profesional, técnico y logístico que me brindó el Instituto de Estudios Sociales y Económicos (IESE) en la persona de su director el M.Sc. Karl Hoffman. Además, un agradecimiento especial a un conjunto amplio de colegas, profesionales, empresas y terceras personas que aportaron de una u otra manera en la elaboración del documento.

## Resumen

La presente investigación se estudió el acceso y uso de los consumidores financieros a plataformas digitales y físicas de atención de las entidades financieras en Bolivia durante la pandemia. Se evidenció un incremento del uso de la banca digital en pandemia. En ese sentido, las operaciones de alto valor se incrementaron a una razón promedio de 18.13% después de la pandemia, en valor las mismas se incrementaron ligeramente en el orden de 5.17%.

En operaciones de bajo valor la razón de incremento en número de operaciones para el periodo 2020 a 2021 fue del orden de 42.98%.

Por otra parte, se evidencia que existió un incremento de la razón puntos de venta/cajeros automáticos (POS/ATM). Así, el periodo 2020 fue de 10.95 y el año 2021 hubo un incremento del orden de 12.51.

Asimismo, el número de transacciones con QR-simple fueron para el año 2020 alrededor de 447.968 y para el periodo 2021 se incrementaron a 6.106.937, el valor de los montos transados se incrementó el 2020 de 35 millones a 459 millones el 2021. Lo que demuestra que la alternativa QR-simple de contactless es versátil y con perspectiva de amplio uso en el futuro próximo. Contribuyendo así a la inclusión digital y generar una cultura de la innovación en Bolivia.

# I. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

## Introducción

En la actualidad se atraviesa por algunas dificultades, debido a la pandemia del COVID-19 dando como resultado un entorno económico negativo para el desarrollo de cualquier actividad económica,

En la actualidad la situación financiera de los habitantes en general se ha visto afectada por la crisis mundial debido al COVID-19. Muchas de las familias no cuentan con recursos suficientes para vivir día con día. Por tal motivo, estas optan por buscar la manera de salir adelante. Así el objetivo de la investigación fue determinar la evolución del acceso y uso de los consumidores financieros a las plataformas físicas y digitales de atención de las entidades financieras en Bolivia durante la pandemia de COVID-19.

### 1. Justificación del Estudio

En los últimos años el país y la región han sufrido un importante aumento en la conectividad de internet y su acceso. La Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnologías de Información y Comunicación (AGETIC), sobre equipamiento y uso de las Tecnologías de información y comunicación (TIC) del año 2016 reveló que más del 50% de la población cochabambina mayor de 14 años tiene acceso a una computadora en

su casa. Además, la misma encuesta revela que el 67% de los cochabambinos se conecta a internet con cierta regularidad (Calizaya, 2018).

Así, cada vez más personas acceden a equipamiento TIC y pueden conectarse a internet mediante diferentes dispositivos electrónicos. Esto se debió y se explica por diferentes motivos, entre los más relevantes: inversiones en infraestructura por parte de las telefónicas y la reducción de los costos de conectividad a internet de tecnología móvil y de fibra óptica.

En ese sentido, una de las áreas donde se ha desarrollado y se sigue desarrollando las TIC son las aplicaciones de tecnología financiera (ingles Fintech), que tienen el propósito de ofrecer mejores soluciones a los servicios financieros y que estos sean más accesibles; añadir valor a los servicios financieros actuales y abaratar costos de forma eficiente.

Desde ese punto de vista, durante el periodo de pandemia por covid-19 se ha generado diversos cambios en la forma de atención al público en las entidades financieras; en las afueras de las instalaciones se podían registrar largas filas de personas esperando a ser atendidas y en algunas ocasiones, no se llegaba a atender a todas por lo que se podía percibir malestar e incomodidad por parte de los clientes. De este modo, los visitantes de los bancos evidenciaron insatisfacción con la calidad de atención. Una medida para contrarrestar esta situación fue utilizar las plataformas virtuales para algunos trámites,

debido a que el tiempo de espera de forma física era demasiado (Arias & Valdivia, 2021).

Por tanto, las tecnologías de Información y Comunicación (TIC) durante la pandemia pasaron a formar parte de la vida personal y profesional; personas, empresas y gobiernos que se interconectan cada vez más a través de una multitud de dispositivos presentes en el hogar, espacios públicos y de trabajo.

Así, el conocer ventajas y limitaciones y la tendencia de acceso y uso de las herramientas digitales financieras en Bolivia en el tiempo de la pandemia ayudará a formar una base informativa para comprender y realizar un mejor uso de los mismos y además permitirá el cambio de pensamiento basado en la innovación y la economía del conocimiento.

De esta forma, el propósito de esta investigación será analizar cómo las transacciones online han ido cambiando de forma dinámica y también la tendencia de sus transacciones financieras registrada por los consumidores financieros. Por ende, es propósito conocer cómo la tecnología –a través del uso de herramientas de Internet– se transforma en importante para el crecimiento de las instituciones financieras; los retos que enfrentan tanto las instituciones como los consumidores financieros frente a un inminente cambio en la forma de realizar transacciones de acuerdo con las nuevas tendencias de consumo marcadas por el Covid-19 y de sus efectos en corto y mediano plazo.

Finalmente, con los principales resultados a encontrarse se pretende demostrar el incremento en el uso de instrumentos digitales de pago debido a la pandemia, así como determinar cuál fue y es la tendencia mostrada en el acceso y uso de los diferentes canales de atención al consumidor financiero.

### **2. Metodología**

El proyecto se desarrolló en su fase inicial en base a investigación exploratoria, descriptiva y explicativa; incluyo preliminarmente, en una primera etapa, la revisión bibliográfica a través de libros, revistas especializadas, periódicos, apuntes de clases, “papers”, otras investigaciones, publicaciones escritas y de Internet, para elaborar el marco conceptual o el estado de conocimiento el tema. Posteriormente, se utilizó para el estudio información estadística y de encuestas anuales elaboradas por las entidades de control del sistema financiero boliviano, información de entidades autorizadas, así como presentaciones de personas que trabajan en instituciones financieras y están vinculadas con los nuevos servicios digitales ofrecidos por las instituciones financieras en el periodo de la pandemia. Las entrevistas se efectuaron a quienes están vinculados diariamente a la banca digital. Ha este efecto, si fuera necesario, se diseñara un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, donde las respuestas son de alternativa única, escala ordinal, y en una gran mayoría de “escala de Likert” de 7 puntos.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Con la información obtenida se procedió a realizar el procesamiento estadístico, análisis e interpretación de resultados, para posteriormente contrastar tales resultados con la hipótesis de investigación a formularse en el estudio.

Es preciso aclarar que, dependiendo de la información obtenida con los datos, el análisis estadístico de la información se realizó con el uso del Excel, etc., y fue sometida en un primer momento a un análisis univariable (distribución de frecuencias unidimensional, medidas de tendencia central, desviaciones, etc.). Posteriormente con los datos se realizó un cruce de variables para obtener tablas y figuras bivariadas (tablas de contingencia).

Con los principales resultados a encontrarse se pretende estudiar la evolución en el uso de instrumentos digitales de pago debido a la pandemia, así como determinar la tendencia mostrada en el acceso y uso de los diferentes canales de atención al consumidor financiero.

Finalmente, tanto las actividades de investigación como interacciones propuestas permitieron conocer el papel e importancia de la banca digital como factor de competitividad e innovación para la formación de consumidores financieros digitales y empresas con habilidades TIC, y que contribuyan a una economía basada en el conocimiento.

## II. FUNDAMENTOS DE BANCA DIGITAL Y COVID-19

### Introducción

Las expectativas que se tenían durante las gestiones 2020 y 2021 se vieron perjudicadas en gran medida por el embate del COVID-19 que, con sus diferentes variantes altamente transmisible, obligó a los países a redirigir sus esfuerzos para el reforzamiento de sus políticas y sistemas de salud (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, 2021).

La pandemia de COVID-19 subrayó la importancia de los pagos digitales a medida que los gobiernos buscaban proporcionar un alivio financiero rápido a los ciudadanos y las personas usaron transacciones sin contacto para mantener distanciamiento social. En ese sentido se resume nuevos datos sobre el uso y adopción de pagos digitales en América Latina y el Caribe (ALC) durante el primer año de la pandemia.

“La COVID-19 no ha significado un cambio de rumbo radical en los métodos de pago sino la aceleración de una tendencia de digitalización que ya lleva un largo recorrido, pero que ahora pasa a ser prioridad”, asegura (Churruca Silvana, 2020), CEO del Payment Innovation Hub.

La expansión de las compras online entre los consumidores ha sido otra de las tendencias que ha acelerado la emergencia sanitaria. Durante la pandemia, también se

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

ha impulsado la adopción de tecnologías emergentes, como la biometría, con el objetivo de garantizar el distanciamiento social y reducir las interacciones entre empleados y clientes durante el pago. (El País., 2020)

Además, “Los pagos contactless están consolidados y el cash pierde atractivo frente a las tarjetas y los pagos móviles. Sin duda, ha aumentado la confluencia entre el comercio electrónico y el mundo físico con el móvil como protagonista. Desde la óptica de los comercios, el ahorro de costes de gestión de efectivo y el potencial de ventas a través de canales digitales ha proporcionado una fuente de datos para mejorar el servicio al cliente”. (El País., 2020)

Por tanto, en paralelo al progresivo cambio de hábitos de los consumidores, una de las palancas más significativas en la transformación del sector de los pagos ha sido su capacidad de integrar una serie de tecnologías emergentes. La *tokenización* y el *machine learning* que están aportando mayor seguridad a las operaciones y la detección del fraude. Mientras que las tecnologías biométricas, surgen como el gran aliado en el futuro de las autenticaciones seguras y cómodas para los usuarios, donde destacan soluciones que plantean experiencias de digitalización que transformarán el día a día de nuestras compras, tanto online, como presencial. (El País, 2020)

Por otra parte, América Latina ha experimentado una de las transformaciones digitales más grandes a escala mundial y, hasta la fecha, continúa implementando tecnología de vanguardia con el objetivo de potenciar la digitalización en todos los sectores. Las

largas filas en los bancos, las transacciones bancarias complejas y el difícil acceso a una cuenta bancaria son algunos de los principales problemas que los usuarios de los servicios financieros tradicionales han tenido que enfrentar históricamente.

Por esa razón, los bancos están ampliando los esfuerzos que dirigen hacia los consumidores digitales, quienes esperan recibir un servicio más flexible, transparente y asequible de parte de la banca.

### 1. Aplicación Móvil

Es una aplicación informática diseñada para ser ejecutada en dispositivos móviles, con el paso del tiempo las aplicaciones son un medio que facilita la interacción del usuario con su móvil, actualmente la gran diversidad de aplicaciones abre un sinfín de posibilidades en distintas áreas; desde entretenimiento, transporte hasta funciones laborales como correo u otras opciones. (Mobile Marketing Association., 2011)

El propósito principal de las aplicaciones es mejorar la productividad personal por medio de alarmas, calendarios, calculadores entre otras funciones que hacen del móvil una herramienta fundamental en la vida moderna.

Las Aplicaciones están disponibles aun cuando se está sin conexión a internet, adicionalmente se conectan a dispositivos del teléfono (sensores, cámara, etc.), ofreciendo una mejor experiencia de uso.

### 1.1 Categorías de Aplicaciones

Existen aplicaciones móviles de diversos tipos y formatos, para determinados usos, haciendo de los terminales móviles de nuevas y atractivas funcionalidades. Las aplicaciones pueden clasificarse en base a distintos criterios:

- Según el entorno de ejecución, es decir, “dónde funciona la aplicación”
- Con base a las funcionalidades que aporta al usuario.

Al margen de cómo se clasifiquen, las aplicaciones móviles constituyen un amplio mercado en continuo crecimiento, generado por un número creciente de desarrolladores, editores y creadores de contenido. (Vargas Guzman K.A. & Leon Castañeda D., 2017)

### 1.2 Códigos QR

Los códigos QR fueron creados en 1994 por Denso Wave, subsidiaria de Toyota, y su nombre viene del inglés Quick response, o lo que es lo mismo, respuesta rápida, ya que el objetivo de sus creadores era inventar un código que se leyese de manera rápida. Los códigos QR son muy populares en Japón, de hecho, son el código bidimensional más popular en el país nipón. Inicialmente, fueron usados para registrar repuestos en el área de fabricación de vehículos, pero poco a poco, y más aún con la aparición y la popularización de los *Smartphones* y *tablet*, se han ido extendiendo más. (Vargas Guzman K.A. & Leon Castañeda D., 2017)

Así, los códigos QR son considerados como un sistema de almacenamiento de información alfanumérico con características que forman una matriz con puntos negros o también llamada código de barra bidimensional; se puede decodificar usando cámaras y software específico. (Biblioguías-Biblioteca de la CEPAL, 2020)

Los códigos QR se componen de numerosos cuadraditos pequeños, que son los que contienen la información. Dentro de un código QR podemos distinguir diferentes partes, como se puede observar en la *Figura 1*. La aplicación que tengamos en nuestro Smartphone/Tablet recoge toda la información que le proporciona el QR, atendiendo a la posición y el alineamiento y nos devuelve la información contenida, en forma de imagen, texto, URL, email, teléfono, mensaje, contacto, localización, entre otros, en conclusión, las posibilidades que nos ofrece son enormes. (Vargas Guzman K.A. & Leon Castañeda D., 2017)

### 1.2.1 Características

Aunque inicialmente se usó para registrar repuestos en el área de la fabricación de vehículos, hoy los códigos QR se usan para administración de inventarios en una gran variedad de industrias. La inclusión de software que lee códigos QR en teléfonos móviles ha permitido nuevos usos orientados al consumidor, que se manifiestan en comodidades como el dejar de tener que introducir datos de forma manual en los teléfonos. Las direcciones y los URLs se están volviendo cada vez más comunes en revistas y anuncios. El agregado de códigos QR en tarjetas de presentación también se está haciendo

común, y permite simplificar en gran medida la tarea de introducir detalles individuales del nuevo cliente en la agenda de un teléfono móvil.

Los códigos QR también pueden leerse desde computadores personales, teléfonos inteligentes o tabletas mediante dispositivos de captura de imagen como escáneres o cámaras de fotos, programas que lean los datos QR y una conexión a Internet para las direcciones web.

El estándar japonés para códigos QR (JIS X 0510) se publicó en enero de 1998 y su correspondiente estándar internacional ISO (ISO/IEC18004) se aprobó en junio de 2000, este documento explica a fondo cómo funcionan los Códigos QR y sus características y en los años siguientes sacan varias revisiones.

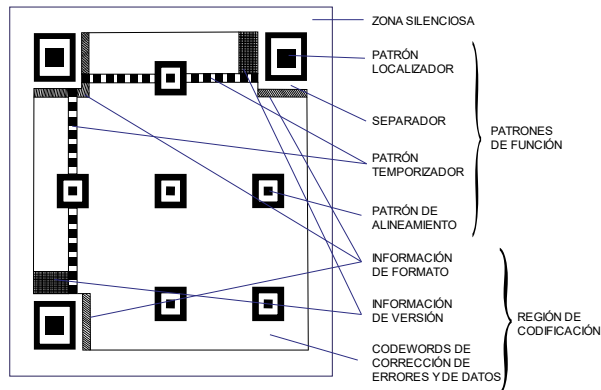
### 1.2.2 Estructura de Código QR

A decir de Luque (2015) la representación bidimensional de un código QR se denomina símbolo. Cada símbolo está formado por cuadros negros o blancos llamados módulos, que representan el 0 y el 1 binario respectivamente. En la *Figura 1* se presenta los módulos que están ubicados en una estructura cuadrada, que contiene dos grandes bloques de módulos: los patrones de función y la región de codificación. En cada símbolo existen un conjunto de módulos que no contienen datos codificados, sino información necesaria para su decodificación, son los denominados patrones de función, y existen de varios tipos.

- Patrón de localización: patrón de función que existe por triplicado en el símbolo, situado en las esquinas superiores y la inferior izquierda. Sirven para calcular la orientación rotacional del símbolo.
- Patrón de alineamiento: secuencia alternada de módulos blancos y negros que ayuda a calcular las coordenadas de los módulos del símbolo.
- Patrón temporizador: patrón de función que permite resincronizar las coordenadas de mapeo del símbolo ante posibles distorsiones moderadas.

**Figura 1**

*Componentes del Código QR*



Fuente: Adaptado de estructura genérica de un símbolo, Luke Ordóñez Javier, 2015

Los datos codificados, por su parte, se agrupan en conjuntos de 8, denominados *codewords*, que adoptan diversas formas según su ubicación en la estructura. La región de codificación es la región del símbolo no ocupada por patrones de función y sí por

*codewords* de datos y de corrección de errores, así como por la información de formato y versión. La información de formato es un patrón codificado que contiene información sobre el grado de corrección de errores con el que se han codificado los datos de la región de codificación y el tipo de máscara que se les ha aplicado. La información de versión, por su parte, es un patrón codificado que contiene información que indica la versión del símbolo. (Luque J., 2015)

### 1.2.3 Información que Puede Almacenarse en los Códigos QR

La información que puede almacenarse en un código QR es de carácter bidimensional a comparación de los antiguos códigos de barras como se puede observar en la Figura 2 ocupa demasiado espacio, y solo es unidimensional, mientras que el código QR tiene diversas ventajas como veremos y además puedes ser personalizado en diversos aspectos como se ve en la Figura 3, que además de ser personalizado su forma bidimensional permite que ocupe menos espacio sin deformar la información contenida dentro de sí.

#### ***Figura 2***

*Código de Barra*



Fuente: Elaboración propia, código de barras de la dirección web del sitio oficial del Instituto de Estudios Sociales y Económicos, a través de la página web: <https://meqr.com/>.

Según la CEPAL, 2020 mediante los códigos QR es posible almacenar:

- Información de contacto (vCard). Nombre, compañía, teléfono, dirección postal...
- Una dirección web (URL). Por ejemplo, al blog, a la web o incluso a tu perfil en Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube, etc.
- Una dirección de email.
- Un mensaje del tipo SMS.
- Un número de teléfono para realizar una llamada.
- Un texto de hasta 350 caracteres
- Parámetros de acceso a una red Wifi.
- Datos de un evento para un calendario (día y hora de comienzo/fin, nombre del evento...)
- Una Geolocalización para verla en un mapa.

### *Figura 3*

*Código QR del Instituto de Estudios Sociales y Económicos*



Fuente: Elaboración propia con base a web: <https://me-qr.com/>.

Además, la tecnología QR se utiliza para realizar las transacciones de dinero electrónico en compras rutinaria. Se utiliza para realizar pagos de artículos lujosos hasta compras en los mercados populares. Se basa en una tecnología patentada con un código que

permite almacenar información y puede ser leída por dispositivos smartphone o teléfonos móviles.

Así, hoy en día se utiliza casi en cualquier cosa, incluidas direcciones URL, coordenadas GPS, direcciones, transacciones bancarias, información de contacto, números de teléfonos, saludos y mensajes de textos simples. Los códigos QR proporcionan una manera fácil de almacenar y transferir información. (Asto Campos A. Calampa Sopla J., 2020)

Las siglas significan “Respuesta Rápida” (*Quick Response*). Es una versión mejorada del código de barras electrónico y puede almacenar información más compleja y desplegarla de manera veloz.

La información puede ser, por ejemplo, los datos de un negocio, y como tal, funciona como método ágil de transferencia electrónica entre cuentas digitales de cuentas bancarias o billeteras móviles.

En este año se ha ido posicionando como el sistema de pago favorito de respuesta rápida, pues facilita las transacciones entre comercios, tiendas virtuales, personas y bancos en Bolivia.

Es la comunicación entre cuentas bancarias. Así el QR tiene la información bancaria del negocio (por ejemplo: Número de cuenta de ahorro) por lo que se escanea con una

aplicación móvil de banca móvil o billetera electrónica. De esta manera el dinero en la cuenta de ahorros o billetera móvil es transferido a la otra cuenta de ahorros con un procedimiento que se gestiona entre instituciones financieras.

### 1.3 Pagos con QR

En Bolivia, desde su implementación del QR a mediados de 2019, esta alternativa es cada vez más aceptada en bancos, comercios, tiendas virtuales, y emprendedores que utilizan el QR como forma de pago sin necesidad de usar dinero en efectivo.

Su utilización se ha generalizado de manera que puede tener otras formas y colores, suelen aparecer en carteles publicitarios, letreros, anuncios de televisión, como medio informativo en las mesas de los restaurantes para acceder al menú, o cómo sistema de pago para acceder a promociones o cupones de descuento de algún sitio web o tienda virtual.

Los códigos QR tienen muchas funcionalidades que atraen y benefician. Es una solución de pago electrónico rápido y seguro, además, su uso es simple: mediante un celular inteligente tipo *smartphone* o *tablet* y una aplicación que descargues en el dispositivo (actualmente en la mayoría de dispositivos móviles ya viene incluida esta función en la cámara) solo se debe realizar sobre él un escaneo con la cámara del celular, se procesa la información y los pagos se generan automáticamente.

### 1.4 Beneficios del Uso del QR

- Las opciones de productos y servicios que se pueden pagar usando un código QR son muchas, desde las compras en la tienda de barrio, compras en sitios web o tiendas virtuales en redes sociales como Facebook, hasta en un restaurante, o incluso pagar el recorrido en un taxi.
- Tanto para emprendedores, dueño de negocios o tienda virtual, permite cobrar ventas con total seguridad, permite crear cupones de descuento, brindar información sobre un producto y además se ofrece más opciones de pago a los clientes.
- Es sencillo y fácil de usar, ya que no requiere dar un número de cuenta para cobrar o registrar los datos de una cuenta antes de pagar.
- Es completamente seguro, la tecnología usada en los códigos QR cumplen con normas internacionales de seguridad y aseguran su autenticidad y confiabilidad, además, interactúan entre sí con cualquier cuenta digital alojada en Billeteras Móviles, así como con todo el sistema financiero.
- Se puede hacer compras más rápidas y sin utilizar efectivo.

La billetera móvil es una de las mejores alternativas, que permite usar la funcionalidad de código QR (sin iniciar sesión) con seguridad. Permite administrar dinero sin

necesidad de una cuenta bancaria o llevar dinero en efectivo, sin cargos adicionales o comisión. Solo se descarga la app, registrarse, y empezar a usar.

### 1.5 Billetera Móvil

La billetera móvil permite manejar dinero electrónico a través de una aplicación móvil (App) en un teléfono celular. Es un servicio que resguarda la facilidad, agilidad y seguridad financiera para la realización de pagos, cobros y/o movimientos.

Es un servicio ofrecido por un banco que permite a sus clientes, usuarios y público en general, depositar o recargar dinero en su celular y usarlo como dinero en efectivo para realizar diversas transacciones desde su dispositivo móvil. Sin la necesidad de una cuenta de ahorros y ser cliente del banco

Un servicio financiero, una cuenta de pago ligada a una línea de celular, medio por el cual el consumidor financiero realiza transacciones.

Instrumento electrónico de pago que acredita la relación contractual existente entre el *banco* y el *cliente* por la apertura de una cuenta de pago, exclusivamente en moneda nacional, para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil, la que se registrará por las disposiciones legales vigentes aplicables y por un contrato.

Que se puede hacer con la billetera móvil:

- **Transferencias por QR:** Escanea para enviar dinero o Genera para recibir dinero
- **Transferencias Interbancarias:** Realiza transacciones de dinero a otros Bancos a nivel nacional.
- **Compras en Comercios Físicos y Digitales:** Realiza pagos en comercios que cuenten con QR, NFC<sup>3</sup> o maquina POS (Pasatarjetas)
- **Pagos de Servicios Básicos por Internet:** Factura de luz, teléfono, pago de agua, internet, cuenta de gas, entre muchos más.
- **Recarga de Crédito para Celular:** Abona crédito a las distintas líneas a nivel nacional (tigo, entel o viva)
- **Compra *Giftcards*<sup>4</sup>:** Paga Netflix, Amazon, Spotify, Nintendo, PlayStation, Google Play, App Store, Xbox.

### 1.6 Dinero en Efectivo

El dinero es un conjunto de activos de una economía, que la gente utiliza como medio de pago para compra de bienes y servicios. Se conoce como dinero fiduciario

---

<sup>3</sup> NFC (Near Field Communication) en español Comunicación de corto alcance

<sup>4</sup> Una giftcard es una tarjeta de regalo con un monto precargado que se utiliza como medio de pago para realizar compras en los comercios adheridos.

### 1.7 Dinero Electrónico

El dinero electrónico o digital es un valor o medio de pago que se almacena como tal en un soporte electrónico como tarjetas de prepago, tarjetas de crédito o billeteras móviles

Todos estos medios utilizan software, en algunos casos hardware y conexión a internet para realizar las transacciones, donde su valor esta dado en unidades monetarias tradicionales (bolivianos, euros, dólares) y es respaldado por una entidad financiera vigilada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

### 1.8 Dinero Virtual

El dinero o moneda virtual es el usado comúnmente en los juegos en línea. Solo tienen valor en el juego en cuestión y fueron creadas como incentivo para que los jugadores se enganchen más. Con estas se puede comprar gadgets<sup>5</sup> que ayuden en la experiencia del juego o incluso intercambiarlas con otros jugadores.

## 2. Banca Digital y covid-19 a Nivel Global

En un contexto global marcado por la pandemia ocasionada por el COVID-19, los sistemas de pagos en el mundo han mostrado su funcionamiento seguro y eficiente para la estabilidad financiera puesto que promueven un mayor acceso a servicios financieros,

---

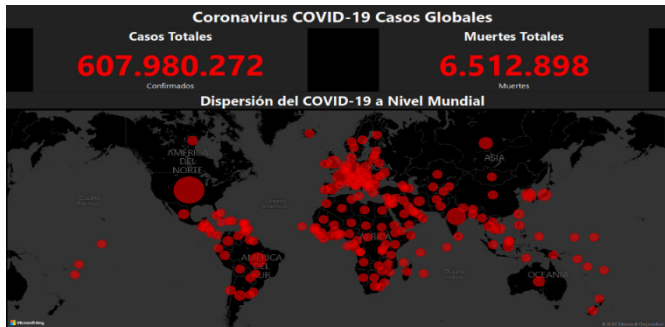
<sup>5</sup> Un gadget es un dispositivo que tiene un propósito y una función específica, generalmente de pequeñas proporciones, práctico y a la vez novedoso.

apoyan la eficiencia económica y la distribución y asignación de activos financieros. Así, durante 2021 muchos países han enfocado sus esfuerzos en incentivar los pagos digitales para mitigar los efectos de la crisis sanitaria e impulsar la innovación tecnológica. (Banco Central de Bolivia, 2021).

En este entorno vivido por la pandemia del COVID-19 todo el mundo se ha visto afectado, como se puede ver en la Figura 4, esto debido a la amplia propagación que tuvo la enfermedad a nivel global (Figura 6) y la gran cantidad de muertos que ha causado (Figura 5).

### **Figura 4**

*Expansión del coronavirus alrededor del mundo*



Fuente: Elaboración propia con base a datos extraídos de Johns Hopkins University (10/09/2022), CSSE COVID-19 Data<sup>6</sup>.

---

6 Debido a las pruebas y desafíos en la media de las causas de muerte y recuento de muertos no podría ser preciso dado que los casos confirmados como muertes confirmadas pueden ser menores que el número real de casos y muertes confirmadas.

Así, la expansión del COVID-19 ha dejado gran número de contagiados que al 10/09/2022 fue de alrededor de 607.980.272 a que han supuesto una amenaza para la seguridad pública que ha derivado en estrategias de distanciamiento social para evitar aglomeración de personas.

Por otra parte, se registró a la fecha señalada el número de muertes de alrededor de 6.512.898 habitantes.

En ese sentido, por ejemplo, el proyecto del euro digital tiene como finalidad asegurar que todas las personas puedan utilizar el dinero del banco central europeo en forma digital para sus operaciones cotidianas, lo que también les permitiría beneficiarse de un alto nivel de privacidad. (Banco Central de Bolivia, 2021)

Por otra parte, dentro de las iniciativas latinoamericanas existe la tendencia del uso de la banca en línea, desde ver el saldo en su cuenta hasta realizar pagos, esto a un aumento a ritmo constante. Es decir, las iniciativas realizadas por los países responden a medidas de política financiera establecidas por los diferentes Bancos Centrales que promovieron la modernización y el funcionamiento eficiente del Sistema de Pagos en el contexto de emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19.

Esta tendencia de la banca digital se vio acelerada más por la implementación de medidas de bioseguridad de muchos países, como es el distanciamiento social y las

cuarentenas vividas a lo largo del mundo por el año 2020, esto con el fin de solventar problemas logísticos y sanitarios en muchos países por el escaso equipamiento de centros médicos con pacientes de COVID-19, que como se puede ver en la *Figura 7* comparan como se desarrolló la pandemia a lo largo de este tiempo, que en sus primeras fases escalo rápidamente el número de muertes junto con los contagios, pero ya en el año 2022 se ha ido estabilizando los casos de contagio que se caracterizan por olas de contagio<sup>7</sup> que han surgido por diversos motivos como pueden ser las diversas mutaciones variadas del virus a lo largo del tiempo, generando así en muchos países diferentes olas por una o diversas cepas<sup>8</sup> del virus, estas situaciones han fomentado los usos de canales digitales no solo en la banca si no también en diversas industrias y organizaciones a lo largo del mundo.

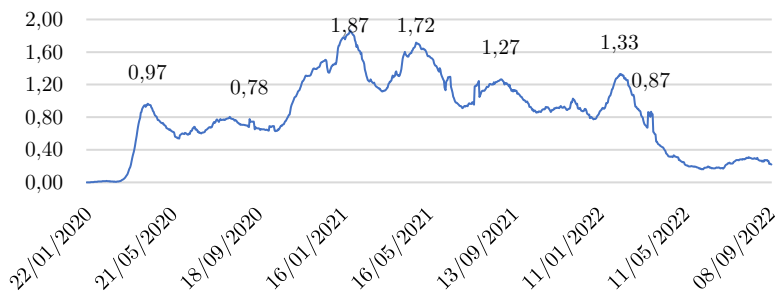
---

<sup>7</sup> Las olas de contagio o también conocidas como las curvas, según el Magister Christian García de la Universidad de Santiago de Chile, son la acumulación de casos en el tiempo en un lugar determinado teniendo un ascenso repentino en el número de casos llegando a un punto máximo y descendiendo el número de casos de manera natural o través de medidas de contención.

<sup>8</sup> Una cepa es una variante o linaje del virus que surge por la acumulación de un número considerable de mutaciones, según el Saludando socios del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

**Figura 5**

*Muertes diarias confirmadas por COVID-19 por millón de personas en el Mundo, promedio móvil de 7 días*

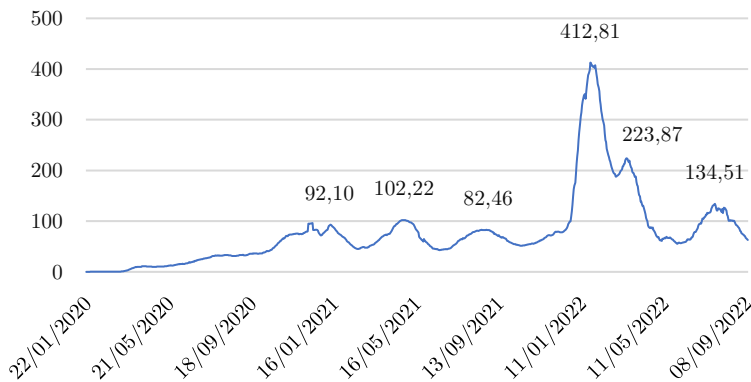


Fuente: Adaptado de *Daily new confirmed COVID-19 deaths per million people*, *Our World in Data*, 10/09/ 2022, datos extraídos de Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data.

Según datos proporcionados por la Universidad Johns Hopkins existieron olas sucesivas de contagios registrándose mayor cantidad de mortalidad entre los mismos. Así, para el mes de mayo de 2020 se registró la primera ola, para el mes de septiembre 2020 la segunda ola, para el mes de enero 2021 la tercera ola, el mes de mayo de 2021 la cuarta ola, septiembre 2021 la quinta ola y una sexta ola se estableció en el mes de febrero 2022.

**Figura 6**

*Casos diarios confirmados de COVID-19 por millón de personas en el Mundo, promedio móvil de 7 días*



Fuente: Adaptado de *Daily new confirmed COVID-19 cases per million people, Our World in Data*, 10/09/2022, datos extraídos de Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data.

Del mismo modo, de entre los casos confirmado de covid-19 por millón de personas se evidencio que para el mes de enero 2021 se registró 92,1 personas infectadas, para el mes de mayo 2021 se registró 102.22 para septiembre de 2021 se reportó 82,46. Asimismo, el mes de enero 2022 se reportó 412,81 personas infectadas por millón de personas y la situación fue decreciendo en el mes de mayo 2022 con 223.87. Para finalmente el mes de septiembre 2022 se determinó 134.51. personas infectadas por cada millón de personas.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

De hecho, en el contexto actual de pandemia mundial, la tendencia a la digitalización de los pagos se ha precipitado con las recomendaciones sanitarias de evitar el uso del dinero en efectivo para minimizar el riesgo de contagio, los pagos digitales, principalmente los pagos con tarjeta, las transacciones *contactless* y los pagos móviles, han experimentado un crecimiento exponencial entre los consumidores lo que ha fortalecido el uso de los dispositivos inteligentes y *wereables*, que permiten la implementación de los pagos electrónicos desde prácticamente cualquier soporte. (Banco Central de Bolivia, 2021)

Según las perspectivas futuras, los pagos sin contacto, los pagos móviles, los pagos integrados en aplicaciones (apps) y en redes sociales, junto al uso de los códigos de respuesta rápida QR y el pago por voz cobrarán cada vez más fuerza en esta evolución que está experimentando el comercio.

En ese sentido, aspectos importantes para el futuro de los medios de pago a tomar en cuenta son:

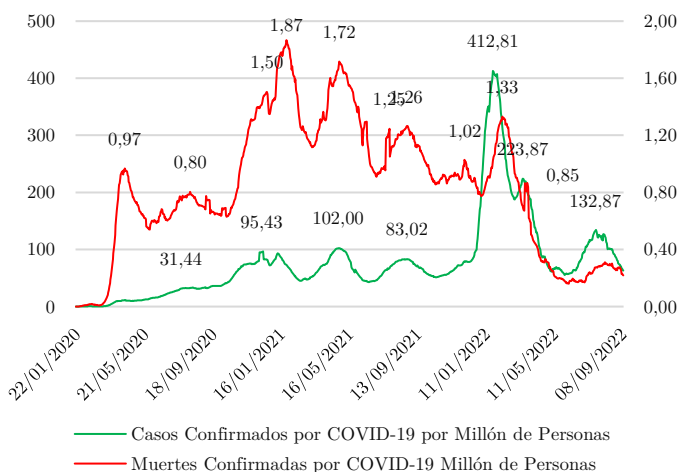
- a) Implantación de una nueva normativa de autenticación reforzada para proteger los pagos electrónicos de fraude por robo o suplantación de identidad;
- b) Uso de sistemas de seguridad biométricos, como la huella dactilar, el escaneo del iris, el reconocimiento facial o de voz;
- c) Tokenización para garantizar la seguridad en todos los procesos de compra, los números de la tarjeta se reemplazan por ‘tokens’ al efectuar el pago;

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

- d) Comercio unificado para la integración de todos los canales de venta y de todos los procesos;
- e) Pagos integrados en el sistema de transacciones reduciendo así tiempos de gestión de los negocios y la integración de múltiples operativas de pago;
- f) Pagos inmediatos con códigos de respuesta rápida QR para reducir tiempos de cobro.

### Figura 7

*Casos Confirmados y Muertes por COVID-19 en el Mundo por Millón de personas, promedio móvil de 7 días*



Fuente: Elaboración propia con base a datos extraídos de Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data y gráficos de Our World in Data.

Según datos de la universidad Johns Hopkins se evidencio mayor mortalidad de personas infectadas durante el mes de enero de 2021 así como el mes de mayo 2021. Al inicio de la pandemia la mortalidad fue mayor pero debido a las restricciones impuestas por la cuarentena se evitó que la mortalidad sea más pronunciada. Asimismo, existe para el mes de septiembre del 2022 una disminución ostensible de las personas contagiadas como también de las muertes.

### 3. Bancos cien por ciento Digitales o Neobancos

Durante la última década ha surgido una variedad de Bancos exclusivamente digitales. Estas nuevas entidades, también conocidas como neobancos<sup>9</sup>, ofrecen propuestas bancarias modernas, adaptadas al mundo digital y de los teléfonos inteligentes. Aunque se fundaron a raíz de la crisis financiera mundial de 2008, tomaron fuerza con la llegada de la crisis sanitaria del Covid-19, con la visión de hacer que los servicios bancarios fueran más accesibles y equitativos

A continuación, describimos los retos de la banca digital:

Las Tecnologías de la Información (TI) se han posicionado como uno de los desafíos más importantes al momento de implementar procesos innovadores en la Banca digital. Las entidades financieras que apuesten por soluciones digitales en sus procesos deben

---

<sup>9</sup> Definición en base al libro digital de fisa *group* de: <https://www.fisagr.com/banca-digital-saas.html>, acelerando la digitalización de los servicios financieros.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

implementar una correcta infraestructura de TI debido a que existe la necesidad de contar con la capacidad de almacenar cada vez más datos de usuarios para cumplir con los objetivos de crecimiento.

Así, en un mercado en constante evolución existe una oportunidad para la cooperación entre los bancos tradicionales y los Bancos creados con bases cien por ciento digitales, ya que la combinación de sus diferentes áreas de especialización eventualmente ayudará a todos a lograr una mayor satisfacción del cliente.

De hecho, el uso de la Banca en línea ha experimentado un aumento durante la pandemia. Debido a las restricciones y el confinamiento, la adopción de la Banca en línea repuntó y las personas fueron prácticamente obligadas a utilizar alternativas digitales en lugar de visitar una sucursal física. Ahora, el reto será lograr que la gran mayoría de usuarios logre adaptarse a estos nuevos productos y servicios en línea.

Por supuesto, la seguridad es y será uno de los desafíos más importantes de la Banca en línea. Aunque los sistemas bancarios actuales están diseñados para ser prácticamente impenetrables, los ciberataques y las actividades fraudulentas siguen siendo una realidad. La Banca digital debe centrarse en demostrar y explicar la seguridad de sus sistemas bancarios en línea, pero también educar a los clientes sobre cómo ser más conscientes mejorando sus hábitos de privacidad y seguridad.

### 4. Billeteras Digitales del 2021

#### 4.1 Aplicación de Efectivo

Cash App se lanzó en 2014 y permite a los usuarios realizar compras sin contacto. Esta billetera digital almacena la información de su tarjeta de crédito y débito, como muchas otras billeteras digitales. Sin embargo, esta información se convierte en tokens<sup>10</sup> a los que solo se puede acceder con su huella digital. En otras palabras, es una de las billeteras más seguras disponibles.

Cash App también tiene otro producto llamado Wallet<sup>11</sup>. Esta práctica aplicación almacena todo, desde tarjetas de embarque, entradas para conciertos y películas, tarjetas de fidelización y cupones.

#### **Ventajas:**

Cash App funcionará con la mayoría de las tarjetas de débito y crédito; envía y recibe dinero de amigos, comprar criptomonedas o incluso donar a causas benéficas. Al transferir dinero a una cuenta bancaria, el proceso puede

---

<sup>10</sup> Una unidad de valor que una organización crea para gobernar su modelo de negocio y dar más poder a sus usuarios para interactuar con sus productos, al tiempo que facilita la distribución y reparto de beneficios entre todos sus accionistas

<sup>11</sup> Las wallet digitales o monederos electrónicos son herramientas que permiten hacer pagos on line. Normalmente están en forma de app. El wallet almacena de forma segura las versiones virtuales de las tarjetas de débito y crédito por lo que no se tendrá que introducir datos de la tarjeta física ni llevarla allá donde se vaya.

demorar de 2 a 3 días, lo cual es bastante estándar en la industria. Además, se puede invertir en acciones y bitcoins a través de la aplicación fácilmente. La aplicación Cash permite crear una tarjeta de débito personalizable y sin cargo. Se puede usar en cualquier lugar y en todas partes para obtener descuentos instantáneos en los gastos diarios. Por último, con la aplicación Cash se puede recibir cheques de pago recurrentes hasta 2 días antes.

### **Contras:**

Si bien Cash App es excelente, gasta algo de dinero en efectivo en tarifas. Si desea tener un depósito instantáneo, la tarifa de depósito oscila entre el 0,5% y el 1,75%, pero llega instantáneamente a su tarjeta de débito. Si envía dinero con tarjeta de crédito a Cash App, también se agrega una tarifa del 3% a su total.

## **4.2 Cartera de Google**

Hasta 2016, Google Wallet era una aplicación móvil. Ahora es una aplicación web que permite enviar dinero a cualquier persona en los EE. UU. usando solo una dirección de correo electrónico o un número de teléfono directamente desde su tarjeta de débito, cuenta bancaria o Saldo de Wallet. Las transferencias se realizan en solo un par de minutos y necesitará su PIN de Google Payments para acceder a los fondos.

### **Ventajas:**

Google Wallet es una billetera del lado del servidor; eso significa que la información de los usuarios se almacena en el sistema de Google. Los usuarios pueden transferir tantos fondos como deseen a la billetera y pueden usarlos como deseen. Es esencialmente como cualquier otra tarjeta de débito que tenga. Sin embargo, el soporte de Google Wallet para la aplicación en sí no es el mejor. Para evitar esto, puede obtener una tarjeta física que se acepte en cualquier lugar donde el comerciante acepte tarjetas de débito Mastercard. Hoy en día, Google Wallet se centra en los pagos entre pares.

### **Contras:**

Las tarifas de Google Wallet son un poco diferentes a las de Cash Apps. Las tarifas de crédito pueden ser de hasta el 4% y las tarifas de débito serán del 1,5% o de \$0,31, lo que sea mayor. No hay tarifa de transferencia bancaria y puede retirar dinero en alrededor de 1 a 3 días hábiles. Es posible que Google Wallet no sea para todos, pero se integra a la perfección con otros productos de Google.

### **4.3 Pago de Android**

Android Pay es la opción de pago de smartphone segura y rápida en la tienda de Google que está integrada directamente en el sistema operativo. Como la mayoría de

las otras billeteras móviles, Android Pay se basa en la tecnología NFC para permitir los pagos al tocar un teléfono con un terminal habilitado para NFC. Lo que hace que Android Pay sea atractivo es que Walgreen ha lanzado un programa de fidelización para los usuarios de Android Pay y ahora puede pedir y pagar alimentos a través de Grubhub.

### **Ventajas:**

Android Pay puede manejar múltiples tarjetas y permite elegir cuál le gustaría usar. Si eso es demasiado complicado y realmente solo tiene una tarjeta, puede configurar esa tarjeta como su tarjeta predeterminada. De esta manera, no tendrá que pensarlo dos veces y podrá ahorrar algo de tiempo con los pagos móviles rápidos. También debería poder usar Android Pay en la mayoría de las tiendas comerciales. Si desea realizar pagos en su teléfono, puede configurar Android Pay para realizar esas compras y no tendrá que volver a ingresar la información de la tarjeta cada vez. Android Pay es un poco diferente a Google Wallet. Google Wallet se enfoca principalmente en pagos entre pares, mientras que el pago de Android es principalmente para enviar y recibir dinero sin cargos.

### **Contras:**

No hay cargo al enviar o recibir dinero. Sin embargo, hay una tarifa del 1,5% (o un mínimo de 31 centavos) para las transferencias con tarjeta de débito

hacia o desde la cuenta. Como la mayoría de las otras billeteras digitales, la transferencia de fondos puede demorar de 1 a 3 días hábiles, pero una transferencia instantánea tendrá una tarifa.

### 4.4 Pago de Samsung

Lanzada en 2015, Samsung Pay hace algo que ninguna otra billetera digital hace; utiliza tecnologías NFC y MST<sup>12</sup>. Esto significa que puede realizar pagos sin contacto en terminales habilitados para NFC y terminales de banda magnética tradicionales. Además de poder almacenar sus tarjetas de crédito y débito, también puede almacenar tarjetas de regalo, tarjetas de recompensas y membresías.

#### **Ventajas:**

Samsung Pay es muy fácil de configurar y funcionará en todos los lugares que acepten tarjetas de crédito en los Estados Unidos y en el extranjero. Si tiene un reloj inteligente Samsung, incluso puede pagar con eso. Además, puede administrar su cuenta de dinero con bastante facilidad. Samsung incluso tiene su propio sistema de recompensas por compras. Este servicio es gratuito e incluso puede obtener un enorme 30% en productos Samsung, lo que realmente puede sumar si está buscando un nuevo teléfono o electrodomésticos. También

---

<sup>12</sup> La transmisión magnética segura, o MST, es una tecnología avanzada que ayuda a impulsar Samsung Pay. Genera una señal magnética similar a la de una tarjeta de pago tradicional cuando se desliza, brindando la conveniencia de poder pagar rápidamente sin tener que alcanzar su billetera. Luego transmite esa señal magnética desde su dispositivo al lector de tarjetas de la terminal de pago para su posterior procesamiento.

obtendrá puntos de recompensas de Samsung, que luego podrá canjear por dinero en efectivo.

### **Contras:**

El pago de Samsung en realidad solo se trata de compras móviles. No hay un sitio web real al que pueda ir para realizar o administrar pagos. Esto puede no parecer un gran problema, pero todos sus competidores como Apple Pay, Google Pay, Venmo y otros le permiten pagar desde la red mundial. De hecho, ni siquiera puede ver su cuenta en línea. Para algunos, esto puede no ser un gran problema, pero para otros, esto podría ser un factor decisivo.

## **4.5 Paypal**

PayPal es una de las billeteras digitales más antiguas y más utilizadas. Se ha utilizado para realizar pagos en línea y transferir fondos entre otras partes con relativa facilidad. Paypal está disponible para usuarios de Android e iOS.

PayPal ha intensificado su juego después de firmar acuerdos con Mastercard y el procesador de tarjetas First Data. Esto permite a los clientes tener la opción de pagar con la aplicación de PayPal, que es el mismo proceso que las opciones de tocar para pagar como Apple Pay, o deslizar una tarjeta Mastercard de PayPal para realizar compras en la tienda.

### **Ventajas:**

Paypal es muy fácil de usar y es una excelente manera de enviar dinero a amigos, familiares u otras personas. Tampoco tendrá que preocuparse nunca por la seguridad, ya que la empresa toma medidas importantes para prevenir el fraude. Si, de alguna manera, pagas por una compra que termina siendo un fraude, la empresa puede ayudarte a recuperar tu dinero. La información de su banco y de su tarjeta de crédito también se cifrará y no verá ninguna tarifa cuando envíe dinero a amigos, familiares u otras personas.

### **Contras:**

Paypal es excelente para enviar dinero a amigos y familiares, pero si desea realizar una transacción comercial, se le cobrarán algunas tarifas. Como la mayoría de las otras billeteras digitales, se le cobrará por las transferencias instantáneas, pero no por las transferencias que demoran de 1 a 3 días hábiles. Por último, y quizás lo más importante, Paypal congela rápidamente las cuentas. Si su cuenta se congela, debe demostrar de alguna manera que no ha hecho nada malo. Hasta entonces, no tendrá acceso a nada del dinero que se transfiera a su cuenta o en su cuenta.

### 4.6 Venmo

Hablando de PayPal, la compañía también es propietaria de Venmo, que posiblemente sea la aplicación de pago entre pares más popular que existe. Simplemente vincule una tarjeta de crédito, una tarjeta de débito o una cuenta corriente y comience a pagar a sus amigos. También puede recibir pagos también. Venmo utiliza el cifrado de datos para proteger su información financiera e incluso puede compartir sus transacciones con un mensaje en Facebook, Twitter o Foursquare. Las transferencias bancarias y con tarjeta de débito son gratuitas, pero las tarifas de la tarjeta son del 2,9 por ciento.

#### **Ventajas:**

Venmo ofrece una forma rápida, conveniente y gratuita de enviar dinero desde una cuenta bancaria o tarjeta de débito. Hay algunas tarifas cuando se trata de pagos con tarjeta de crédito, aunque generalmente son bastante bajas. Puede pagar varias compras en ciertos negocios e incluso puede obtener su propia tarjeta de débito o crédito Venmo. Sin embargo, lo que hace único a Venmo es el elemento social. Puede ver los mensajes adjuntos a los pagos, con la opción de agregar.

### **Contras:**

Si bien el elemento social es excelente, debe saberse que todos los pagos son públicos de forma predeterminada. Puede realizar cambios de privacidad para que los pagos solo sean visibles para sus amigos o el destinatario de Venmo. Además, no puede cancelar pagos en Venmo. Si necesita que le devuelvan el dinero, debe pedirle al destinatario que le devuelva el dinero en lugar de hacerlo a través de la aplicación. Además de eso, no podrá realizar transacciones internacionales y Venmo es una plataforma popular entre los estafadores.

### **4.7 Alipay**

Como parte del gigante Alibaba, no sorprende que esta sea la solución de pago de terceros y billetera digital líder en China. Sin embargo, en 2016, Alipay se trasladó más allá de China continental y llegó a Europa, principalmente para que los turistas chinos hicieran pagos en tiendas y recibieran ofertas. Para las empresas ubicadas en una ciudad que es un destino turístico popular, o si su empresa tiene una tienda en línea que atiende a clientes en el extranjero, definitivamente vale la pena probar Alipay.

### **Ventajas:**

Alipay protegerá sus datos personales y hará que el procedimiento de pago sea fácil y sencillo.

### **Contras:**

Alipay tiene registros detallados de todos los gastos de sus usuarios. Esto incluye compras, inversiones y cuánto dinero tienen actualmente. El fraude financiero también está bastante presente en Alipay.

## **4.8 Pago de Walmart**

Lanzada durante el verano de 2016, la billetera móvil de Walmart utiliza códigos QR, en lugar de tocar para pagar que se basa en la tecnología NFC. Esta billetera es compatible con teléfonos Android y Apple y también se puede usar para organizar tarjetas de regalo de Walmart, crear listas de compras, almacenar sus recibos de Walmart, reabastecer sus recetas e incluso encontrar la ubicación de un artículo dentro de su tienda preferida.

### **Ventajas:**

Walmart Pay trabaja con las principales compañías de tarjetas de crédito y no tendrá que preocuparse de que le roben sus datos. Para usarlo, descargue la aplicación, escanee sus artículos en el área de pago y pague en la aplicación.

Esto hace que el proceso sea mucho más fácil y puede ahorrarle algo de tiempo. Puede usarlo con cualquier tarjeta que esté guardada en su cuenta de Walmart o usar tarjetas de regalo de Walmart.

### **Contras:**

La mayor limitación de Walmart Pay es que solo puede usarlo en Walmart. Tampoco se puede usar para conectarse directamente con una cuenta bancaria y tampoco otorgará recompensas bancarias en efectivo. Si bien Walmart Pay hace que la experiencia de Walmart sea mucho mejor, es bastante limitada.

### **4.9 Dwolla**

El siguiente en la lista de las mejores billeteras digitales para 2021 es Dwolla. Dwolla proporciona una red de pago digital que puede transferir dinero entre cuentas bancarias de EE. UU. y cooperativas de crédito simplemente usando su dirección de correo electrónico o un número de teléfono. También hay una función de billetera digital para almacenar información personal y de pago para que las transacciones puedan realizarse en un día. Esto hace que enviar y recibir pagos, pagar a los empleados, configurar pagos/facturación recurrente sea pan comido. No hay tarifas de transacción y con la API intuitiva de Dwolla, puede adaptar el programa para que se ajuste a sus necesidades específicas.

### **Ventajas:**

Dwolla es ideal para empresas que buscan pagos mediante transferencias bancarias. Trabajan con todos los bancos y cooperativas de crédito de EE. UU., y pueden integrarse fácilmente con aplicaciones como Slack, Plaid, Sift Science, QuickBOoks. Dwolla ofrece flexibilidad para proporcionar lo mejor para su usuario. Puede establecer un contrato con ellos o pagar sobre la marcha. Dwolla también es conocida por su sólida atención al cliente. Las tarifas de transacción son bajas y también son un servicio de marca blanca.

### **Contras:**

Si no está buscando firmar un contrato, siempre habrá una tarifa del 0.5% por transferencia si elige pagar sobre la marcha. Además, no ofrecen transacciones con tarjeta de crédito, solo pagos ACH. Puede usar Dwolla como procesador de pagos con tarjeta de crédito, pero las alternativas pueden ser una mejor opción.

### **4.10 Vodafone M-Pesa**

M-Pesa es una plataforma de pago móvil que se usa principalmente en África, particularmente en Kenia, y puede ser utilizada por usuarios de iOS y Android. El servicio móvil permite a los usuarios colocar dinero en depósitos y retirar los fondos, transferir dinero a otros usuarios, pagar facturas y comprar servicios de operadores

móviles. Las tarifas de transacción entre usuarios no registrados tienen un costo.

### **Ventajas:**

M-Pesa está conectando a los no bancarizados del mundo, especialmente en la población más pobre de Kenia. Como muchos otros, es fácil de usar y tiene una seguridad estricta. Sin embargo, lo que hace que M-Pensa sea único es que ayuda a los gobiernos a recaudar impuestos y distribuir los pagos de la seguridad social. También permitirá a organizaciones benéficas y otras organizaciones no gubernamentales a varios beneficiarios.

### **Contras:**

M-Pensa depende en gran medida de las telecomunicaciones y la conectividad a Internet; eso es genial, pero no funciona muy bien en ciertas partes de África. Además, son vulnerables al fraude y las estafas en línea. Lo reconocen y están tomando medidas para avanzar en la dirección correcta.

### **4.11 Carteras Digitales Superiores**

Cada vez más personas abandonan el efectivo y realizan sus compras digitalmente, ya que esta opción de pago es conveniente y segura.

## **Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia**

---

Las billeteras digitales le brindan la libertad de realizar pagos en tiendas minoristas sin tener que llevar una billetera física con usted. Algunas opciones también le permiten enviar o recibir dinero de sus seres queridos.

Mejor aún, pueden ser más seguros que llevar dinero en efectivo o usar una tarjeta de débito o crédito.

## III. BANCA DIGITAL EN BOLIVIA

### Introducción

El COVID-19 ha supuesto un cambio social en la actividad económica. El establecimiento de medidas de confinamiento y de distanciamiento social ha puesto de relieve la importancia de la digitalización de las personas, empresas y administraciones públicas.

Aunque este proceso ya se había iniciado años atrás, la pandemia ha sido un acelerador. En el ámbito financiero, los cambios han sido particularmente intensos. La digitalización de los consumidores financieros se hace evidente al estudiar la forma en la que los individuos interactúan con sus entidades bancarias, el canal a través del cual gestionan sus finanzas o el medio de pago que emplean para sus compras.

En lo que respecta a la oferta, el sector bancario ha podido responder satisfactoriamente al aumento de la demanda digital gracias al esfuerzo tecnológico que había venido desarrollando antes de la pandemia. Así, la pandemia ha venido a acrecentar el peso que ya tenía el canal digital para las entidades bancarias (con más clientes digitales, más ventas digitales y/o más contrataciones de productos online).

Desde el punto de vista de la demanda, se evidencia un desigual impacto de la COVID-19 en la digitalización financiera de los consumidores financieros. Los segmentos de

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

población con menos conocimientos digitales antes de la pandemia –población de mayor edad, población rural, con menores ingresos y en situación de desempleo inactivos– en alguna medida son los que se han digitalizado a raíz de la COVID-19. Asimismo, se observa cómo el elevado nivel de digitalización de la banca, por encima de otros sectores bancarios comparables, les ha permitido ampliar su base de clientes digitales durante la pandemia. Por lo que respecta a la competencia, se evidencia la llegada de muy diversos competidores a la industria bancaria. Cada uno de estos cuenta con distintas fortalezas competitivas, aun cuando todos se centran en lo digital. En cualquier caso, cada tipo de competidor tiene el foco puesto en segmentos de actividad diferentes.

En ese sentido, las entidades bancarias han incurrido a innovar e invertir en banca digital, tanto por internet como por vía móvil. Así por ejemplo los bancos que tienen plataforma digital en Bolivia son:

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

**Tabla 1**

### *Bancos Múltiples y PYME con Servicios de Banca Web y Aplicación Móvil*

N.	Bancos Múltiples	App	Enlace	Web	Enlace
1	Nacional de Bolivia S.A.	BNB Móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=bnb.com.bo.bnbmovil">https://play.google.com/store/apps/details?id=bnb.com.bo.bnbmovil</a>	BNBnet	<a href="https://www.bnb.com.bo/BNBNet/">https://www.bnb.com.bo/BNBNet/</a>
2	Mercantil Santa Cruz S.A.	BMSC Móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=bo.com.bmsc.bancamovil">https://play.google.com/store/apps/details?id=bo.com.bmsc.bancamovil</a>	Bnet	<a href="https://bnet.bmsc.com.bo/">https://bnet.bmsc.com.bo/</a>
3	Bisa S.A.	Banco Bisa e-Bisa+ Móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.banco.bisa">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.banco.bisa</a> <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bisa.ebisaplus">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bisa.ebisaplus</a>	e-Bisa e-Bisa+	<a href="https://ebisa.bisa.com/">https://ebisa.bisa.com/</a> <a href="https://ebisaplus.bisa.com/">https://ebisaplus.bisa.com/</a>
4	Crédito de Bolivia S.A.	BCP Bolivia - Banca Móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mooveit.bcpb">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.mooveit.bcpb</a>	BCP Banca por Internet	<a href="https://www.bcp.com.bo/ibk2/">https://www.bcp.com.bo/ibk2/</a>
5	Económico S.A.	Soli	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bcp.bo.wallet">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bcp.bo.wallet</a>		
6	Económico S.A.	Banco Económico	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.baneco.application">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.baneco.application</a>	BEnet	<a href="https://benet.baneco.com.bo/">https://benet.baneco.com.bo/</a>
7	Ganadero S.A.	GanaMóvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bg.ganamovil">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bg.ganamovil</a>	GanaNet	<a href="https://digital.bg.com.bo/GanaNet/">https://digital.bg.com.bo/GanaNet/</a>
8	Solidario S.A.	BancoSol	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=tsmbo.bancosolapk.presentationSolnet">https://play.google.com/store/apps/details?id=tsmbo.bancosolapk.presentationSolnet</a>		<a href="https://solnet.bancosol.com.bo/">https://solnet.bancosol.com.bo/</a>
9	Fomento a Iniciativas Económicas S.A.	FIE Móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bancofie.mobilebanking">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bancofie.mobilebanking</a>	FIEnet	<a href="https://fienet.bancofie.com.bo/">https://fienet.bancofie.com.bo/</a>
10	De la Nación Argentina	BNA+	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.banconacion.bnamas">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.banconacion.bnamas</a>		N/A
11	Prodem S.A.	PRDMóvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=prd.bo.prdmovil">https://play.google.com/store/apps/details?id=prd.bo.prdmovil</a>	PRODEMnet	<a href="https://prodemnet.prodem.bo/">https://prodemnet.prodem.bo/</a>
12	Fassil S.A.	CódigoPRD	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.prd.prdkey">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.prd.prdkey</a>		
13	Fortaleza S.A.	Banca Móvil Fassil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tsmbo.fassil">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.tsmbo.fassil</a>	FASSILnet	<a href="https://www.fassilnet.com.bo/">https://www.fassilnet.com.bo/</a>
14	Fortaleza S.A.	Fortaleza Móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=io.pocketbank.lb.fortaleza">https://play.google.com/store/apps/details?id=io.pocketbank.lb.fortaleza</a>	Banca Digital	<a href="https://www.bancofortaleza.com.bo/banca-digital/">https://www.bancofortaleza.com.bo/banca-digital/</a>
N.	Bancos PYME	App	Enlace	Web	Enlace
1	De la Comunidad S.A.	bc móvil	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=uy.com.bankingly.bco.androidUI">https://play.google.com/store/apps/details?id=uy.com.bankingly.bco.androidUI</a>	COMUnet	<a href="https://comunet.bco.com.bo/">https://comunet.bco.com.bo/</a>
2	Ecofuturo S.A.	econet	<a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=br.liveo.ecofuturo">https://play.google.com/store/apps/details?id=br.liveo.ecofuturo</a>	CONet	<a href="https://econet.bancoecofuturo.com.bo:447/EconetWeb">https://econet.bancoecofuturo.com.bo:447/EconetWeb</a>

Fuente: Elaboración propia con base a datos de la Web y Playstore de Google<sup>13</sup>.

<sup>13</sup> El símbolo N/A indica la inexistencia de dicho servicio en la web o en aplicación móvil.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

De hecho, los bancos citados se encuentran dentro del sistema financiero boliviano, que para el año 2022 comprende diversas entidades financieras como son:

- Bancos de Desarrollo Productivo
- Bancos Múltiples
- Bancos PYME
- Cooperativas de Ahorro y Crédito
- Entidades Financieras de Vivienda
- Instituciones Financieras de Desarrollo
- Almacenes Generales de Depósito
- Burós de Información
- Cámaras de Compensación y Liquidación
- Casas de Cambio
- Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas
- Empresas de Arrendamiento Financiero
- Empresas de Giro y Remesas de Dinero
- Empresas de Servicios de Pago Móvil
- Empresas de Transporte de Material Monetario y Valores
- Agencias de Bolsa
- Bolsas de Valores
- Emisor
- Empresas de Auditoría Externa
- Entidades Calificadoras de Riesgos Extranjeras
- Entidades Calificadoras de Riesgos Nacionales
- Entidades de Depósito de Valores
- Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión
- Sociedades de Titularización

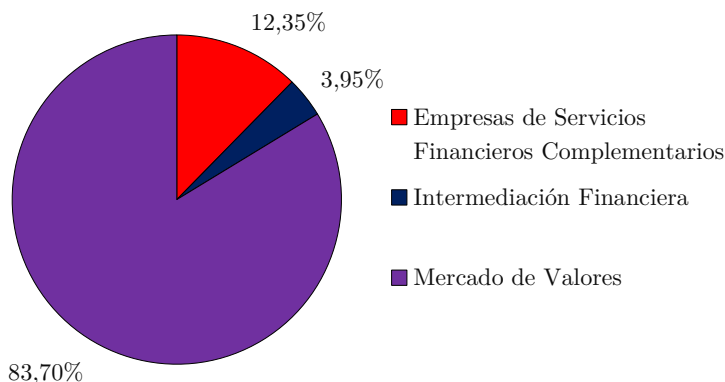
## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Estos tipos de entidades de intermediación financiera y participantes de mercado de valores autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema de Financiero (ASFI) tienen diferentes tipos de participación en el mercado, como se puede en la Figura 8

### ***Figura 8***

*Participación en el mercado de las Entidades de Intermediación Financiera y el Mercado de Valores en Bolivia*

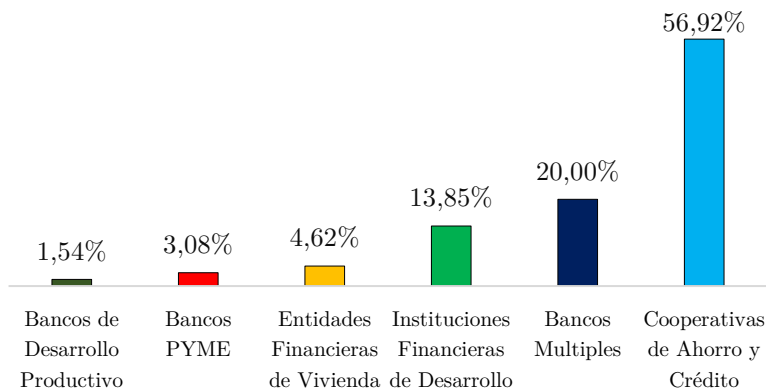


Fuente: Elaboración propia con base a datos de entidades de Intermediación Financiera y Participantes del Mercado de Valores Autorizados por ASFI, 2022.

Así en el mercado las instituciones de intermediación financiera representan aproximadamente el 3,95% del total del mercado financiero. El mercado de valores conformado por la bolsa boliviana de valores y sus participantes integran el 83.7% del total. (Figura 9).

**Figura 9**

*Tipo de Entidades de Intermediación Financiera*



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la ASFI, 2022.

Por otra parte, de entre las instituciones de intermediación financiera un 57% son cooperativas de ahorro y crédito, 20% son bancos múltiples y 14% instituciones financieras de desarrollo. Además, la mayor parte de los bancos múltiples están presentes en los departamentos de Bolivia, pero las oficinas centrales de ocho (67%) de los 12 bancos múltiples se encuentran en el departamento de La Paz y el resto de los bancos se encuentran en el departamento de Santa Cruz.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

**Tabla 2**

*Bancos Múltiples Supervisados por la ASFI*

Bancos Múltiples	Oficina Central	Chuquisaca	La Paz	Cochabamba	Oruro	Potosí	Tarija	Santa Cruz	Beni	Pando
Nacional de Bolivia S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Mercantil Santa Cruz S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Bisa S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Crédito de Bolivia S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Económico S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x	x	x	x		
Ganadero S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x		x	x	x	x
Solidario S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fomento a Iniciativas Económicas S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
De la Nación Argentina	Santa Cruz							x		
Prodem S.A.	La Paz	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Fassil S.A.	Santa Cruz	x	x	x	x	x	x	x		
Fortaleza S.A.	La Paz	x	x	x	x		x	x		

Fuente: Adaptado de Entidades Supervisadas con Licencia de Funcionamiento (ASFI), 2022.

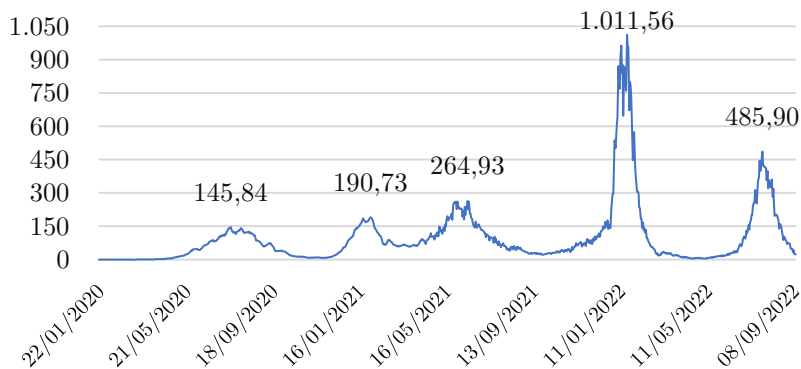
En ese sentido, la banca múltiple para funcionar debe tener autorización de la ASFI. Algunos bancos no tienen agencias en los departamentos de Pando, Beni y Potosí (tabla 2)

### 1. Evolución del COVID-19 en Bolivia

Durante el primer semestre del año 2020, la pandemia del COVID-19 siguió generando efectos negativos en el ámbito sanitario y económico, registrándose una segunda ola entre los meses de diciembre de 2020 y marzo de 2021 y, posteriormente, una tercera iniciada en el mes de abril a julio de 2021. La cuarta ola en los meses de diciembre 2021 a febrero de 2022 y la quinta ola de junio a agosto de 2022.

#### **Figura 10**

*Casos diarios confirmados de COVID-19 por millón de personas en Bolivia, promedio móvil de 7 días*



Fuente: Adaptado de Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data.

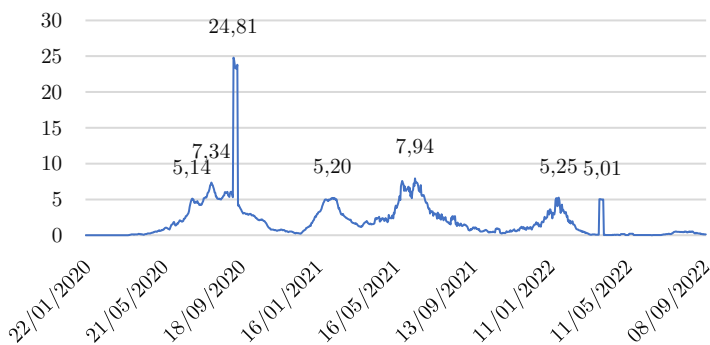
## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

En ese sentido, en términos comparativos, el número de casos confirmados fue ascendiendo durante las olas sucesivas, este resultado era previsible, en la medida que los esfuerzos implementados por el Gobierno nacional en materia de detección fueron bastante significativos. En la segunda y tercera ola, el número de pruebas efectuados se incrementó notablemente, excediendo con creces las pruebas realizadas durante la primera ola. Así en la primera ola los casos diarios confirmados por millón de habitante fue 145.84, en la segunda fue en el mes de enero 2021, y los casos fueron de 190.73. En la tercera ola en el mes de mayo 2021, el indicador subió a 264,3 y para el mes de enero 2022 en la cuarta ola los datos reportados ascendieron a 1011.56, para descender en la quinta en el mes de septiembre 2022 a 485,9. (Figura 10).

### **Figura 11**

*Muertes diarias confirmadas por COVID-19 por millón de personas en Bolivia, promedio móvil de 7 días*



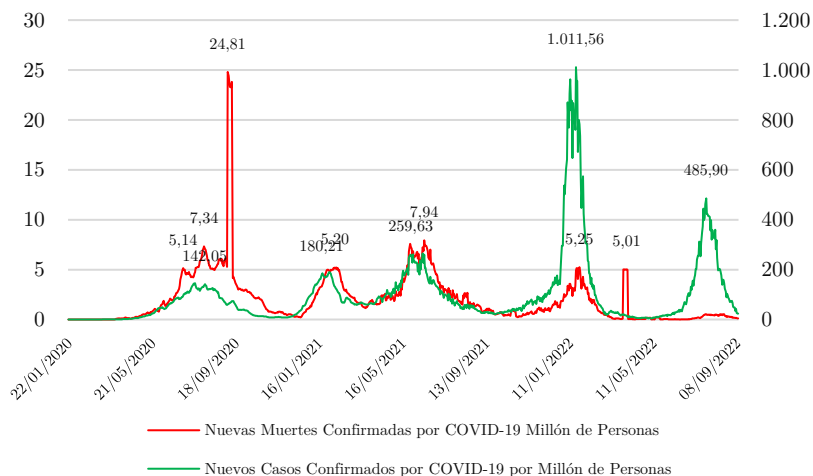
Fuente: Adaptado de Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data.

Por otra parte, según datos de la Universidad Johns Hopkins, el número de decesos diarios experimentó también una dinámica cíclica con ascensos y descensos que caracterizaron a cada ola (Figura 11). Así, en el mes de enero 2020 en la primera ola se registró 5.14 decesos por millón de habitantes, al mes de septiembre del mismo año se registró 24.81 decesos, siendo este el valor más alto registrado; en la tercera ola en el mes de enero de 2022 se registró 5.2. Para el mes de mayo el registro fue de 7.94 y en la quinta ola en el mes de enero de 2022 el valor alcanzó 5.25.

En ese sentido, cabe resaltar la importancia del descenso de la tasa de letalidad (entendida como la razón entre el número de decesos con respecto al número de contagiados, en términos acumulados), que pasó de 6,2%, durante la primera ola, a una de 2,7% en la tercera. La letalidad observada en la primera ola fue bastante elevada: prácticamente duplicó las cifras observadas en la región (3,4%) (Figura 12).

**Figura 12**

*Casos Confirmados y Muertes por COVID-19 en Bolivia por millón de personas, promedio móvil de 7 días*



Fuente: Elaboración propia con base a datos de Johns Hopkins University CSSE COVID-19 Data.

Las pruebas en la media aritmética de las causas de muerte y recuento de muertos no es preciso dado que los casos confirmados y muertes confirmadas pueden ser menores al número real de casos y muertes confirmadas en Bolivia. Dado que el sistema sanitario colapso en las primeras olas de contagio. Se puede observar en la Figura 12, ha habido cinco olas de contagios generando el deceso de los contagiados. Pero en la

la medida que las campañas de vacunación se incrementaron el número de fallecimientos se ha ido estabilizando.

La primera ola paso por una situación para lo cual el país no estaba preparado tanto en medidas de bioseguridad como en equipamiento médico; para afrontar esto el gobierno aplico medidas para evitar la propagación del COVID-19, tales como medidas de distanciamiento social, cuarentenas obligatorias y pruebas de detección de COVID-19.

### **1.1 Pandemia del Covid-19 por Departamentos en Bolivia**

La evolución departamental del Covid-19 en Bolivia fue muy marcado por las primeras olas de contagio, así como también dependió de la masa poblacional de cada departamento, así como se puede ver en la Figura 13 donde los principales departamentos afectados por Covid-19 son los departamentos del eje central como lo son: Santa Cruz, Cochabamba y La Paz. Teniendo en promedio el año 2020 solo el eje central 35.786 contagios, en el año 2021 un promedio de 110.304 contagios y para el año 2022 hasta el 27 de noviembre un promedio de 121.007 contagiados de Covid-19.

Por otro lado, se puede observar en los departamentos un promedio de 8.794 casos confirmados de Covid-19 en el año 2020, teniendo un significativo aumento en este promedio de seis departamentos en el año 2021 con 19.392 casos de Covid-19

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

confirmados y para el 27 de noviembre del año 2022 con un promedio 23.365 casos confirmados de Covid-19.

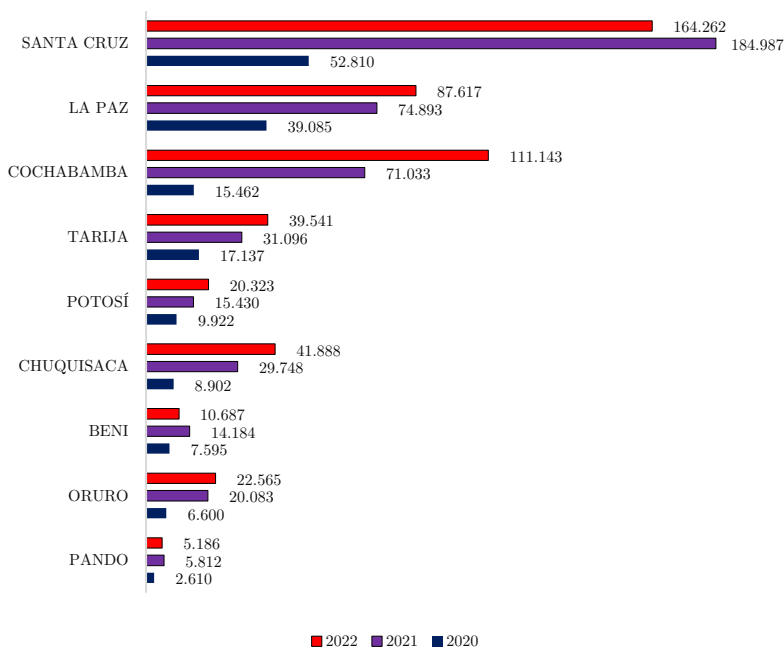
Estas enormes diferencias entre el eje central de Bolivia y los demás departamentos pueden deberse a que el eje central en comparación a los demás departamentos por cada habitante representa el 2,51 de habitantes<sup>14</sup> en promedio entre los años 2020 a 2022, donde el eje centro llegaría a representar para el año 2020, 2021 y 2022 en promedio el 72% de la población total de Bolivia.

---

<sup>14</sup> Datos de proyectados por el INE población por departamento a 2022.

**Figura 13**

*Casos Confirmados Anuales de COVID-19 por Departamento 2020-2022*



Fuente: Elaboración propia con base a Datos de casos diarios de covid-19, UDAPE

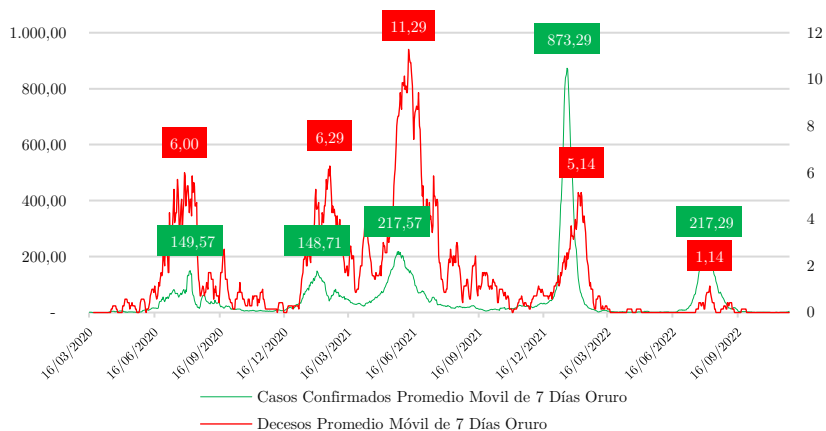
Con estos datos podemos observar el gran impacto que tuvo el Covid-19 en Bolivia, sin embargo, podemos ver el comportamiento en cada departamento de Bolivia (figura 13) donde las primeras olas fueron más letales en los diversos departamentos, donde se tienen registrados los casos de contagios y decesos, esto influyo en el

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

comportamiento de los habitantes de cada lugar de Bolivia; teniendo la mayor parte de los casos confirmados y decesos los departamentos con mayor participación de población de Bolivia.

**Figura 14**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 Días en Oruro 2020 - 2022*



Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

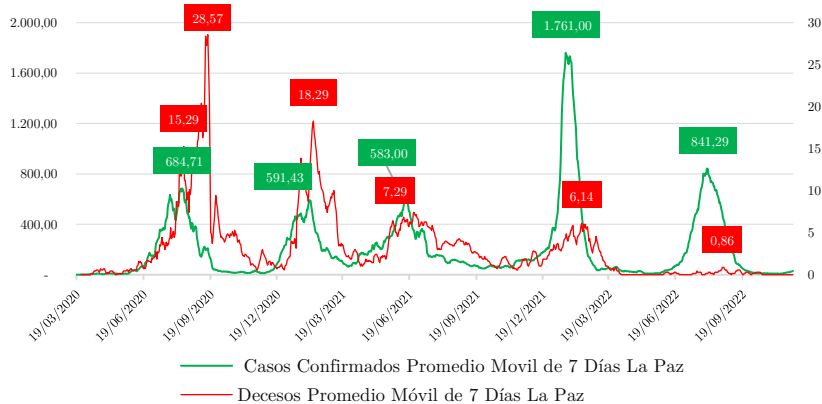
De la Figura 14, en el departamento de Oruro se registró una mayor cantidad de decesos por covid-19 durante la tercera ola, vale decir, entre los meses de mayo julio de 2021. Por otra parte, aunque la cantidad de infectados fue mayor en la cuarta ola, hubo un decremento en el promedio de fallecidos. Del mismo modo en la quinta ola

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

tanto la cantidad de infectados como los decesos se redujo notablemente comparado al resto de las olas anteriores.

**Figura 15.**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 Días en La Paz 2020 - 2022*



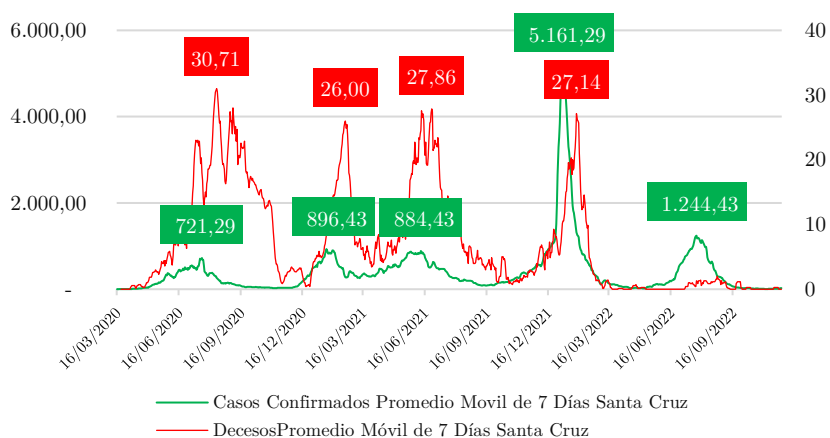
Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En el departamento de La Paz (figura 15) se registró una mayor cantidad de decesos por covid-19 durante la primera ola, vale decir, entre los meses de julio a agosto de 2020. Por otra parte, la cantidad de infectados fue mayor en la cuarta ola, aunque en ese periodo hubo un decremento en el promedio de fallecidos. Del mismo modo en la

quinta ola tanto la cantidad de infectados como los decesos se redujo notablemente comparado al resto de las olas anteriores.

**Figura 16.**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 Días en Santa Cruz 2020- 2022*

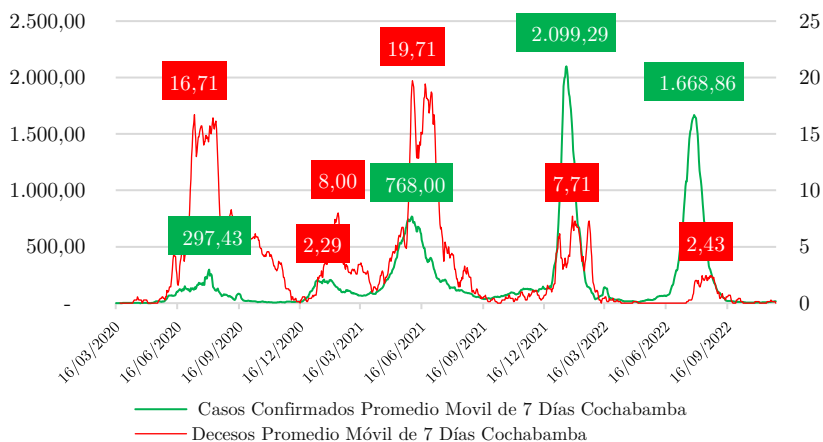


Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En Santa Cruz (Figura 16) la cantidad de decesos por covid-19 fue similar en cantidad entre la primera, segunda, tercera y cuarta ola, es decir, 30,71; 26; 27,86 y 27,14 respectivamente. Situación que cambio en la quinta ola registrándose en descenso significativo en el promedio de fallecidos, aunque la cantidad de infectados fue superior al promedio de las olas anteriores.

Figura 17.

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 Días en Cochabamba 2020 - 2022*

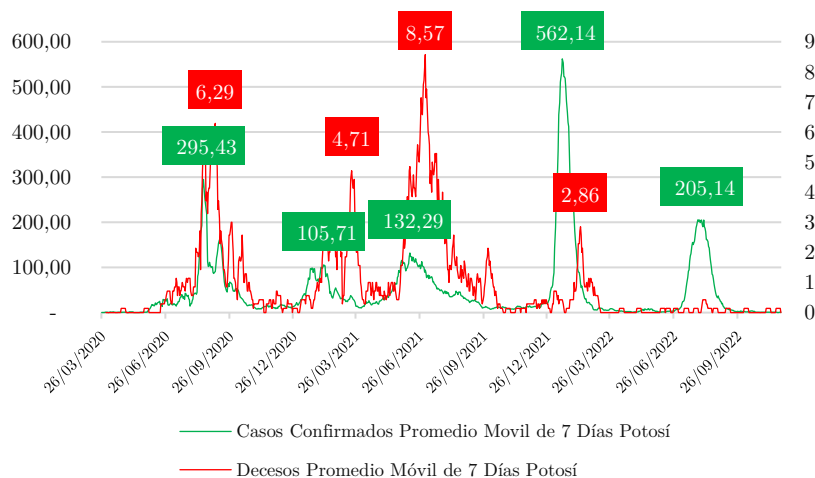


Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En el departamento de Cochabamba (Figura 17) se registró mayor cantidad de decesos por covid-19 durante la primera y segunda ola, que en promedio fue 16,71 y 19,71 respectivamente. Asimismo, aunque la cantidad de infectados fue mayor durante la cuarta y la quinta ola 2099.29 y 1668.86 respectivamente, el promedio de decesos se redujo a valores del orden de 7,71 y 2,43.

Figura 18.

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 Días en Potosí 2020 - 2022*

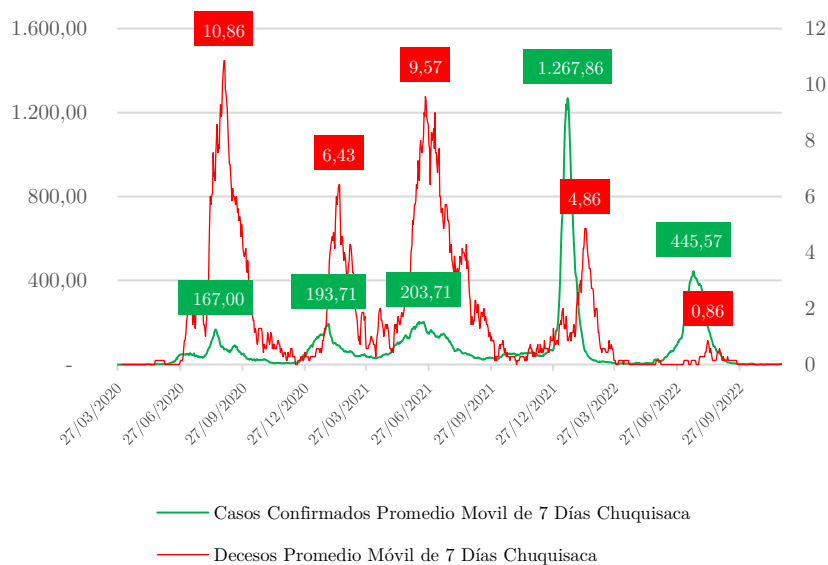


Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En Potosí (Figura 18) durante la tercera ola, el número promedio de decesos fue de 8,57 siendo el mayor durante la pandemia, mayor incluso que el de la primera ola. Posteriormente en la cuarta y quinta ola hubo una mayor cantidad de infectados el de decesos decreció significativamente comparado con las olas anteriores.

**Figura 19.**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 Días en Cochabamba 2020 - 2022*

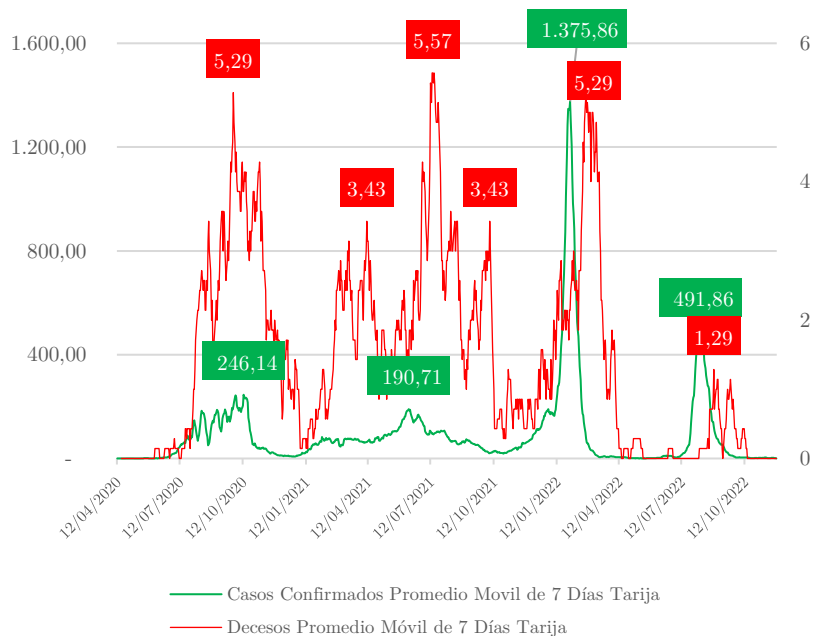


Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En Cochabamba, durante la primera y tercera ola el número promedio de decesos fue de 10,86 y 9,57 respectivamente. Siendo la cuarta ola la de mayor cantidad de infectados, aunque se redujo la cantidad de promedio de decesos.

**Figura 20**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 días en Tarija 2020 – 2022*

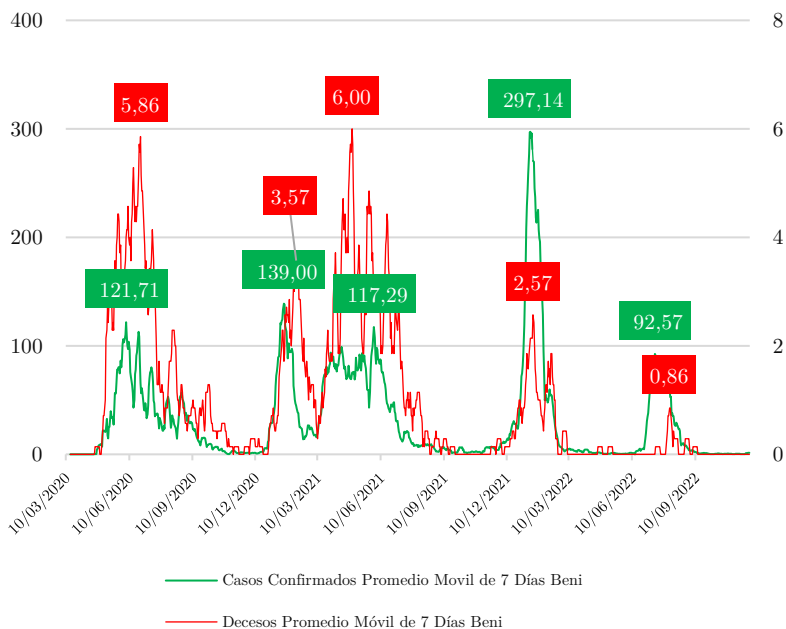


Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En Tarija (Figura 20), durante la primera, tercera y cuarta ola el número promedio de decesos fue de 5,29; 5,57 y 5,29 respectivamente. Siendo la cuarta ola la de mayor cantidad de infectados. En la quinta ola se redujo la cantidad de decesos como también de infectados.

**Figura 21**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 días en Beni  
2020 - 2022*

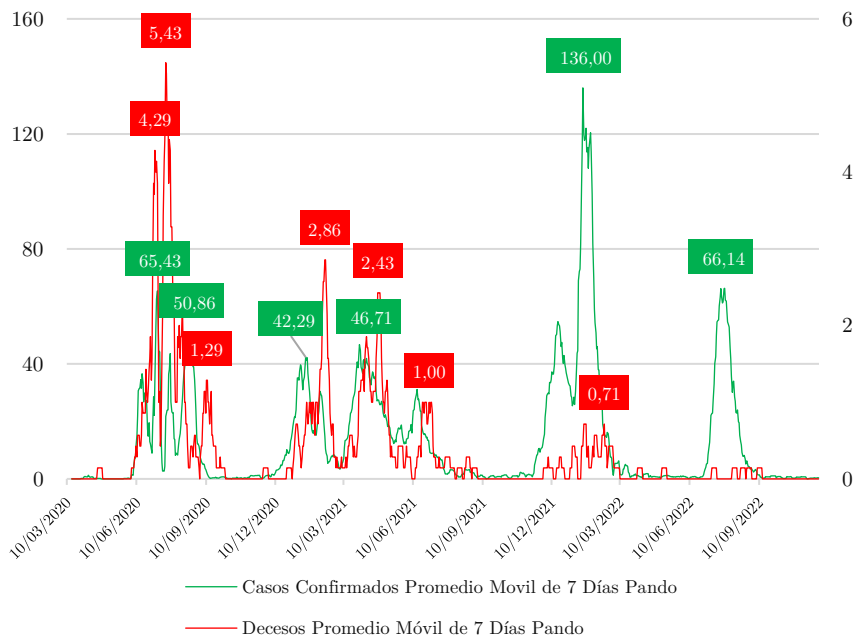


Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En el departamento del Beni (Figura 21), en la primera y tercera ola el número promedio de decesos fue de 5,86 y 6,00 respectivamente. Siendo la cuarta ola la de mayor cantidad de infectados, 297.14. En la quinta ola se redujo la cantidad de decesos 0.86 como también de infectados.

**Figura 22**

*Casos Confirmados y Decesos por COVID-19 Promedio Móvil de 7 días en Pando 2020 - 2022*



Fuente: Elaboración propia con base a Datos de UDAPE

En el departamento del Pando (Figura 22), en la primera ola el número promedio de decesos fue de 5.43. Siendo la cuarta ola la de mayor cantidad de infectados, 136. En la quinta ola la cantidad de infectados fue 66.14 aunque no se registra un numero promedio de decesos.

### 2. Contexto Económico Nacional en la Pandemia del Covid-19

Durante la pandemia se estimó que el crecimiento del PIB alcanzó la cifra proyectada en el Programa Fiscal Financiero del 2021. En efecto, el desempeño positivo de sectores como el industrial, agropecuario, minero, y de transporte impactaron positivamente sobre el crecimiento. A ello se sumaron, en lo que resta del año, los efectos de la ejecución de la inversión pública sobre los distintos sectores económicos.

De acuerdo con los resultados proyectados, la política monetaria y cambiaria continuaron orientadas a coadyuvar con la recuperación de la actividad económica nacional. Por un lado, la política monetaria continuó su orientación expansiva dado que la inflación se mantuvo en niveles bajos y controlados.

Por su parte, la política cambiaria mantuvo la estabilidad del tipo de cambio dirigido a anclar expectativas, mitigar las presiones inflacionarias externas y preservar la bolivianización de la economía nacional. En ese sentido, el BCB aplicó los instrumentos de política a su disposición con el propósito de mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda para contribuir al desarrollo económico y social del país.

Según el BCB, 2021 se estimó que, al segundo semestre de ese año, la incertidumbre global se mantuvo elevada. La falta de certeza sobre la evolución de la pandemia planteó importantes desafíos, debido al surgimiento de cepas más contagiosas que han

ensombrecido el progreso en los esquemas de vacunación, especialmente en los países en desarrollo.

Pero, las campañas de vacunación continúan y un mayor número de personas accede a las mismas; los factores positivos de este periodo fueron la mayor producción de vacunas y la mejora en los sistemas de distribución, así como la mayor demanda externa por parte de las economías avanzadas que fortalecieron el comercio global, la actividad industrial y los precios de las materias primas.

Por otra parte, las cotizaciones de las materias primas evolucionaron de forma positiva. Para el mercado del petróleo hubo una importante recuperación de la demanda durante la segunda parte del año, aunque esta fue limitada por la propagación de la variante delta que amenazo con la reimposición de restricciones a la movilidad.

### **3. Banca en Bolivia**

En Bolivia, después de las elecciones de octubre de 2019, y la situación generada por la pandemia afectó las actividades económicas, que se manifestaron tanto en valor y volumen de las operaciones procesadas en el sistema de Liquidación Integrado de Pagos. Así, el uso de instrumentos electrónicos de pago logro mejorar el acceso de los servicios financieros especialmente durante la pandemia.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

En ese sentido, en un contexto internacional difícil producido por la pandemia sanitaria, el desarrollo del sistema de pagos garantizó el flujo normal de recursos monetarios en la economía. En esta coyuntura, muchos países han recurrido a pagos digitales para mitigar los efectos de la crisis y avanzar hacia la estandarización e innovación tecnológica (Banco Central de Bolivia, 2021).

Así, según el Banco Central de Bolivia, 2021 la Infraestructura del Mercado Financiero (IMF) que son sistemas multilaterales que reúnen a las instituciones participantes incluyendo al operador del sistema con la finalidad de realizar la compensación, liquidación y registro de las operaciones financieras de alto y bajo valor, desempeña una función importante en el fomento de la estabilidad financiera por la materialización de las transacciones entre entidades financieras y las realizadas por el público cotidianamente a través de instrumentos de pago: tarjetas electrónicas, Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF), billetera móvil y cheques.

En la actualidad, las IMF que componen el sistema de pagos boliviano son:

- i. Sistema de Liquidación Integrada de Pagos.
- ii. Cámaras de Compensación y Liquidación.
- iii. Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas.
- iv. Depositaria Central de Valores.

Son participantes importantes del sistema de pagos nacional las Empresas de Servicios de Pago Móvil que tienen como actividad principal la emisión y procesamiento de transacciones con billetera móvil.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Las IMF son objeto de vigilancia por el Banco Central de Bolivia (BCB) en cumplimiento de su mandato constitucional de regular el sistema de pagos nacional para contribuir a la estabilidad financiera del país (Figura 23).

Asimismo, los instrumentos electrónicos de pago (IEP) autorizados mediante un dispositivo electrónico permiten al titular realizar transacciones son:

- i. OETF
- ii. Tarjetas Electrónicas
- iii. Billetera Móvil

Por tanto, el Sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP) permite la transferencia de fondos entre entidades financieras y centraliza la liquidación final de las operaciones de todas las IMF autorizadas. Es administrado por el BCB. Se trata de un sistema modular que, a través de sus componentes transaccionales, realiza tanto la liquidación de operaciones de alto valor de entidades financieras (Módulo de Liquidación Híbrida – MLH) como el procesamiento de operaciones de bajo valor de clientes de dichas entidades (Módulo de Liquidación Diferida – MLD).

En efecto, en el MLH se procesan los pagos de las Entidades de Intermediación Financiera (EIF), Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM), Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión (SAFI) y agencias de bolsa. Adicionalmente, este módulo permite la liquidación en el BCB de las operaciones de Cámaras de

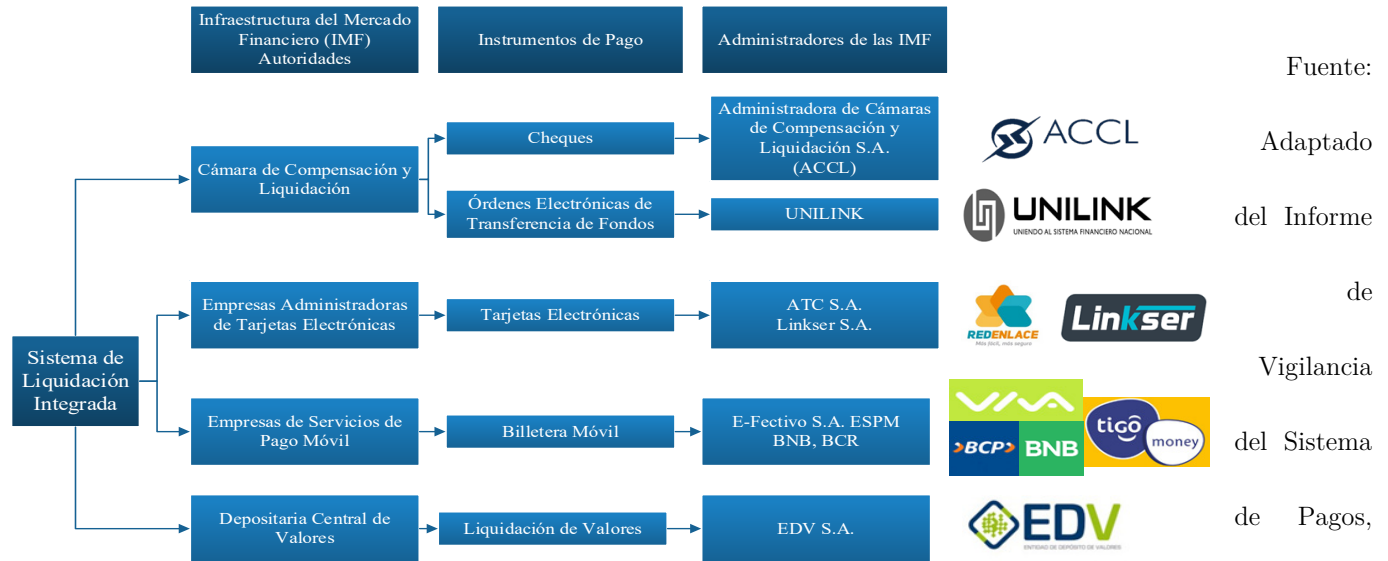
## **Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia**

---

Compensación y Liquidación (CCL), de la Entidad de Depósito de Valores (EDV) y de Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE).

Figura 23

Infraestructuras del Mercado Financiero



Banco Central de Bolivia 2022.

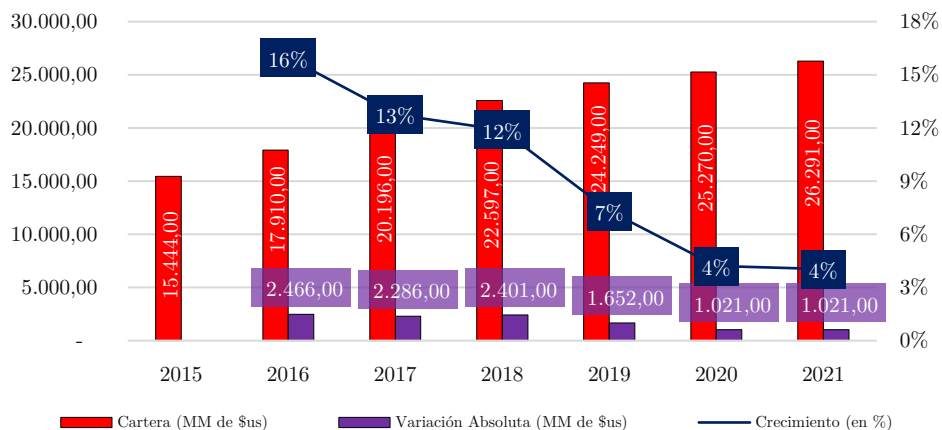
Fuente:  
Adaptado  
del Informe  
de  
Vigilancia  
del Sistema  
de Pagos,

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

Es evidente que durante la pandemia la evolución de la cartera o el monto total de créditos de los bancos múltiples mantuvo una tendencia ascendente. Así, en el periodo 2020 a 2021 el mismo se incrementó de 25270 a 26291 registrándose una tasa de crecimiento porcentual de 4%.

**Figura 24**

*Cartera y Crecimiento de los Bancos Múltiples y Pyme*



Fuente: Elaboración propia con base a datos Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN, 2022).

Por otra parte, según informes y datos del BCB en Bolivia en el 2021, la participación departamental en la cartera de los bancos múltiples y pyme está en una gran mayoría

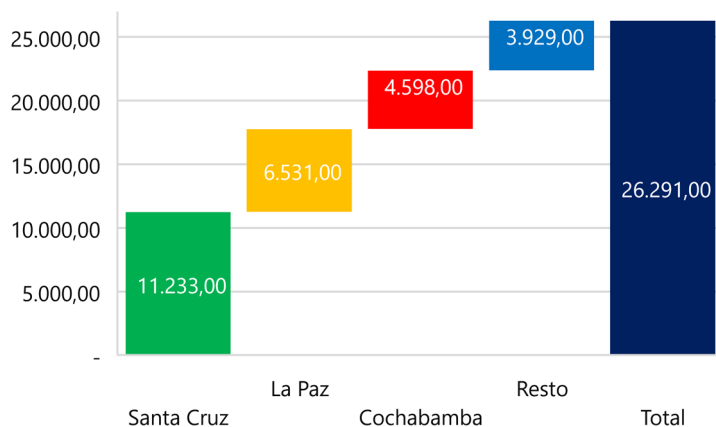
## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

en Santa Cruz (Figura 25), constituyendo el 43% del total seguido por La Paz con 24.6% y Cochabamba con una cartera de 17.2%.

**Figura 25**

*Cartera: Participación Departamental 2021 (En MM de \$us y porcentajes)*



Fuente: Elaboración propia con base a datos Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN, 2022).

De la evolución de los créditos se evidencia que durante la gestión 2021 se solicitaron en mayor cantidad los créditos empresariales, pyme y microcrédito (64%) para financiar necesidades de capital de trabajo y por otra parte dentro los créditos a personas está el crédito hipotecario (26%) para financiar necesidades de vivienda. Es decir, el crédito hipotecario de vivienda durante la pandemia decreció de 11% el 2020

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

a 3% el 2021. Asimismo, crédito empresarial para el año 2020 se mantuvo en 8% para luego descender a 3% durante la gestión 2021.

**Tabla 3**

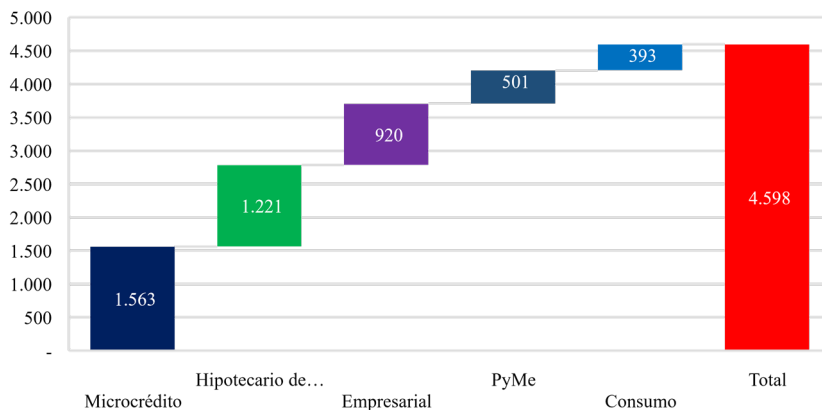
*Evolución de la Cartera Tipo de Crédito*

En MM de \$us	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Empresarial	3.315	3.815	4.461	5.340	5.809	6.296	6.483
PyMe	2.695	2.794	2.874	3.073	3.224	3.329	3.447
Microcrédito	4.696	5.442	6.021	6.522	6.671	6.792	7.177
Hipotecario de vivienda	3.277	4.238	5.067	5.798	6.444	6.646	6.919
Consumo	1.461	1.621	1.773	1.865	2.101	2.207	2.264
Variación empresarial		500	646	879	469	487	187
Variación pyme		98	80	199	151	105	118
Variación microcrédito		746	579	501	149	121	385
Variación hipotecaria de vivienda		961	829	731	646	202	273
Variación consumo		160	153	91	236	106	57
Crecimiento empresarial		15%	17%	20%	9%	8%	3%
Crecimiento pyme		4%	3%	7%	5%	3%	4%
Crecimiento microcrédito		16%	11%	8%	2%	2%	6%
Crecimiento hipotecario de vivienda		29%	20%	14%	11%	3%	4%
Crecimiento consumo		11%	9%	5%	13%	5%	3%
% empresarial del Depto.	21%	21%	22%	24%	24%	25%	25%
% pyme del Depto.	17%	16%	14%	14%	13%	13%	13%
% microcrédito del Depto.	30%	30%	30%	29%	28%	27%	27%
% hipotecario de vivienda del Depto.	21%	24%	25%	26%	27%	6%	26%
% consumo del Depto.	9%	9%	9%	8%	9%	9%	9%

Fuente: Adaptado de Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN, 2022).

**Figura 26**

*Cartera Tipo de Crédito en el Departamento de Cochabamba (En MM de \$us)*



Fuente: Elaboración propia con base a ASOBAN, 2022.

#### 4. Cámaras de Compensación y Liquidación (CCL)

Las CCL que operan en el sistema de pagos nacional son UNILINK S.A., la Cámara de Compensación Electrónica de Cheques (CCEC) y la Cámara de Compensación de Transferencias Electrónicas de Fondos (ACH). Estas dos últimas son dirigidas por la Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL). La liquidación final de las CCL es gestionada por la ACCL y UNILINK a través del MLH.

### **5. Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas (EATE)**

Las EATE se encargan del procesamiento, compensación y liquidación de operaciones con tarjetas electrónicas (débito y crédito) emitidas por entidades de intermediación financiera. En el país, están autorizadas la Administradora de Tarjetas de Crédito S.A. (ATC) que administra la red Enlace y LINKSER S.A que administra la red denominada Redbank.

Complementariamente, las EATE efectúan la afiliación de comercios para aceptar pagos con tarjetas electrónicas en terminales de Punto de Venta (POS) y prestan otros servicios a las entidades emisoras de tarjetas: la administración de riesgo y fraude, resolución de controversias, servicios de lealtad/ fidelización, entre otros servicios que brindan seguridad y conveniencia a las transacciones.

### **6. Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM)**

Las ESPM son empresas de servicios financieros complementarios autorizadas para emitir, administrar y procesar el instrumento electrónico de pago denominado “Billetera Móvil”. E-FECTIVO ESPM S.A es la empresa autorizada que opera en el país. Esta empresa se desempeña desde el 2013 emitiendo y gestionando las billeteras móviles bajo la marca comercial Tigo Money. Las operaciones realizadas con este instrumento son transferencias entre billeteras, transferencias a personas particulares

(giros), transferencias a cuentas del sistema financiero, retiros de efectivo (efectivización), pagos de servicios y recargas de crédito a celular.

### **7. Depositaria Central de Valores (EDV)**

La depositaria central de valores autorizada en el país es la EDV. Se encarga de la custodia y administración de valores, de la compensación y liquidación de operaciones bursátiles con valores desmaterializados y de la asistencia a sus participantes en las siguientes actividades: depósitos de valores, cobros de amortizaciones, dividendos, intereses y derechos adicionales de los valores en depósito, registros e inscripciones de valores entregados.

### **8. BCB en el Sistema de Pagos Boliviano**

El BCB tiene la atribución constitucional de regular el sistema de pagos nacional. En este contexto, realiza la labor de vigilancia a través del análisis, seguimiento y evaluación de las IMF, el desarrollo e impulso de proyectos dirigidos a fortalecer, modernizar e integrar estas infraestructuras, la emisión y actualización del marco regulatorio, la evaluación y emisión de no objeciones para la provisión de nuevos servicios de pago y la difusión/educación en los servicios e instrumentos de pago.

## **IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1. Evolución del Sistema de Pagos Nacional**

La evolución del sistema de pagos en Bolivia tuvo un significativo avance desde la pandemia surgida a finales de 2019 en China llegando a Bolivia a mediados de abril de 2020, lo cual significó un repentino aumento del crecimiento de ordenes electrónicas.

Según el Banco Central de Bolivia el año 2021 ha sido enfocado a la emergencia sanitaria vivida a nivel global y que no solo Bolivia tuvo un gran avance en lo que respecta a la evolución y digitalización del sistema de pagos si no también el entorno general mundial, esto en parte a las recomendaciones sanitarias y a las medidas contra la propagación del COVID-19 donde cada vez los pagos sin contacto tomaron más relevancia en la sociedad actual como son el uso de QR, pago sin contacto, pagos móviles, integraciones de apps y el uso de tarjeta de crédito y débito con la función de contactless.

Así, el sistema de pagos de alto valor no tiene importantes tasas de crecimiento de un año a otro dado que el sistema en si maneja grandes cantidades de dinero a pesar de ser inferior a los volúmenes del sistema de pagos de bajo valor dado que el número de empresas es menor al número de usuarios del sistema de pagos de bajo valor, y un

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

cambio repentino no se podría expresar de manera tan excedente como en el sistema de pagos minorista, el decrecimiento porcentual de las operaciones de alto valor pueden deberse al impacto negativo de la pandemia y las medidas de cuarentena adoptadas en el país con el fin de proteger a los ciudadanos lo cual genero un retroceso en los negocios que vieron detenidos sus operaciones y que incluso el gobierno dispuso medidas para que muchas deudas contraídas y pagos sean aplazados.

Con respecto al crecimiento de las operaciones del sistema de pagos minorista la tendencia decreciente pudo verse afectada debido a las medidas de distanciamiento en las diversas entidades dejando como alternativa a la banca tradicional los sistemas de pago y cobros de la banca digital. El sistema de pagos de alto valor permite el procesamiento ininterrumpido, oportuno y eficiente de las transacciones. El valor de las operaciones procesadas en el Módulo de Liquidación Híbrida (MLH)<sup>15</sup> disminuyó en 5,2% respecto a la gestión anterior.

En cuanto a la composición de las operaciones que se procesan por este sistema, las de mayor relevancia son las transferencias interbancarias. Estas representan el 42% del total. Siguen en importancia la liquidación de cámaras de compensación y liquidación

---

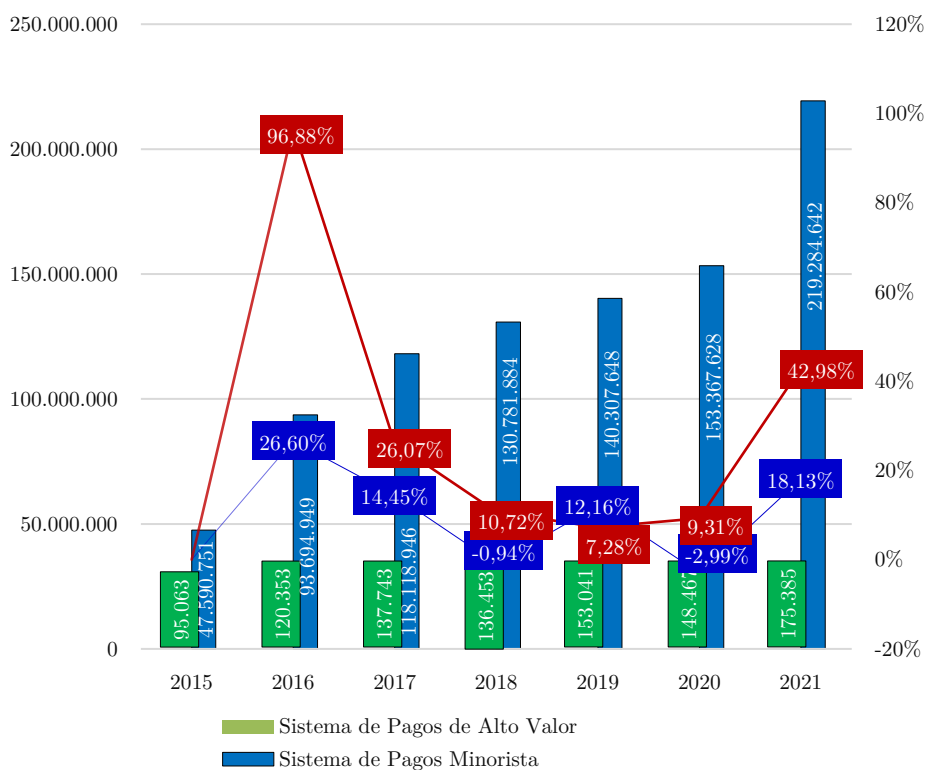
<sup>15</sup> El Módulo de Liquidación Híbrida (MLH) es un componente del sistema de Liquidación Integrada de Pagos (LIP) que junto con el Módulo de Liquidación Diferida (MLD) y los módulos de apoyo (Módulo de Reportes e Información - MRI y Módulo de Mesa de Ayuda - MMA), conforman el sistema de pagos electrónico del BCB. El MLH procesa pagos, por lo general de importe o valor muy grande, que se intercambian principalmente entre bancos o entre participantes de los mercados financieros y que suelen requerir una liquidación urgente y rápida.

## Banca Digital En Tiempos Del Covid-19

con el 28% y la liquidación de valores desmaterializados con el 11%, que en conjunto concentraron el 81% de las operaciones realizadas a través del MLH en el 2020.

**Figura 27**

*Operaciones Procesadas en el Sistema de Pagos (En Número de Operaciones y Valores Relativos)*



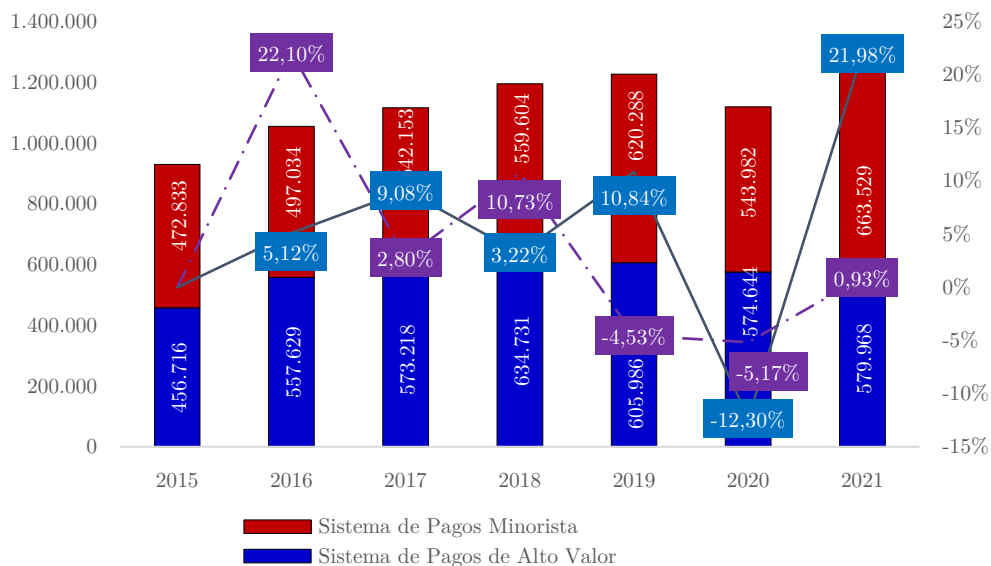
Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

## Banca Digital En Tiempos Del Covid-19

El sistema de pagos tanto minorista como el sistema de pagos de alto valor tuvieron un desarrollo el año 2020 decreciente como se puede ver en la figura 27, esta contracción puede deberse a la situación vivida esos años debido a que las personas tuvieron un comportamiento de ahorro por la incertidumbre de la pandemia, además esto fue acompañado con las políticas de cierre que muchos bancos implementaron entorno a las medidas de bioseguridad para los usuarios y consumidores financieros acompañados con la cuarentena decretada en el país.

**Figura 28**

*Operaciones Procesadas en el Sistema de Pagos (En Millones de Bolivianos)*



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

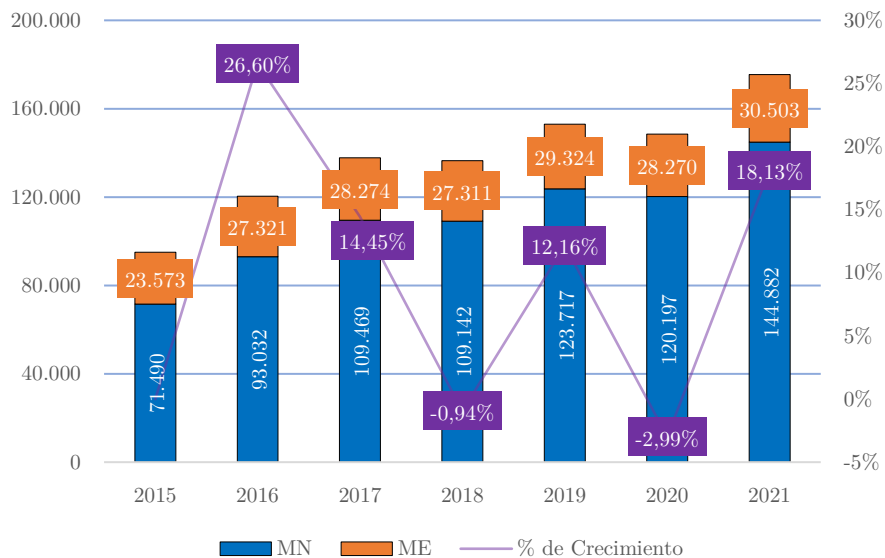
### 2. Sistema de Pagos de Alto Valor

El sistema de pagos de alto valor se compone por:

- Transferencia de Fondos a la CUT
- Créditos de liquidez
- Transferencias bancarias a cuentas propias
- Transferencias por impuestos y tasas aduaneras
- Fondos de efectivo en custodia
- Transferencias interbancarias
- Liquidación de cheques y órdenes electrónicas - CCC y ACH
- Liquidación de órdenes electrónicas - MLD
- Liquidación de órdenes electrónicas - UNILINK
- Liquidación de tarjetas electrónicas
- Liquidación de valores
- Otras operaciones

**Figura 29**

*Operaciones Procesadas por el Sistema de Pagos de Alto Valor (En Número de Operaciones)*



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

En la figura 29 se puede apreciar la evolución y crecimiento del sistema de pagos de alto valor entorno a los años 2015 a 2021 entorno a las operaciones procesadas.

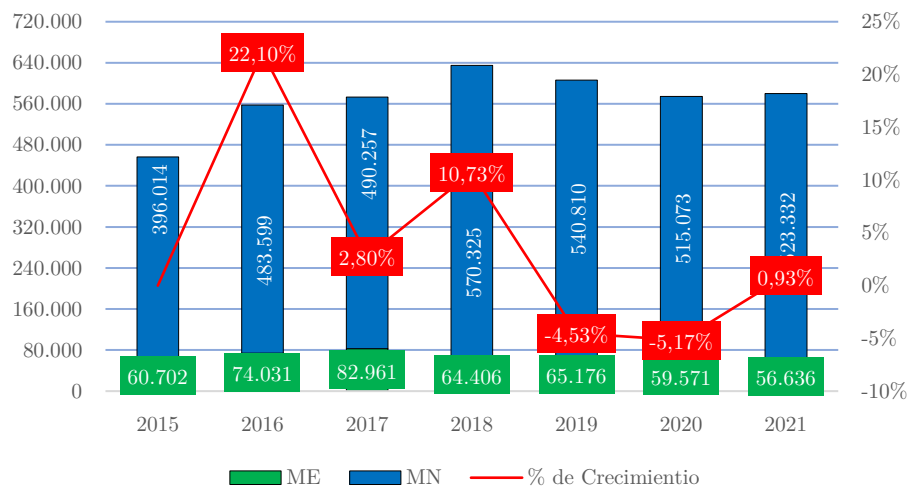
El sistema de pagos de alto valor no tiene importantes tasas de crecimiento de un año a otro dado que el sistema en si maneja grandes cantidades de dinero y un cambio

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

repentino no se podría expresar de manera tan excedente como en el sistema de pagos minorista. En el número de operaciones en el periodo 2019-2020 hubo un decrecimiento de 2.99%, para el periodo 2020-2021 se estima que hubo incremento de operaciones del orden del 18.13%. Por otra parte, en el porcentaje de operaciones para las gestiones 2019, 2020 y 2021 en moneda nacional se efectuaron operaciones en moneda nacional de 80% y en moneda extranjera 20%. Asimismo, en valor, las operaciones en moneda nacional fueron alrededor de 90%, en moneda extranjera fue del 10%.

**Figura 30**

*Operaciones Procesadas en el Sistema de Pagos de Alto Valor por Tipo de Moneda  
(En Millones de Bolivianos)*



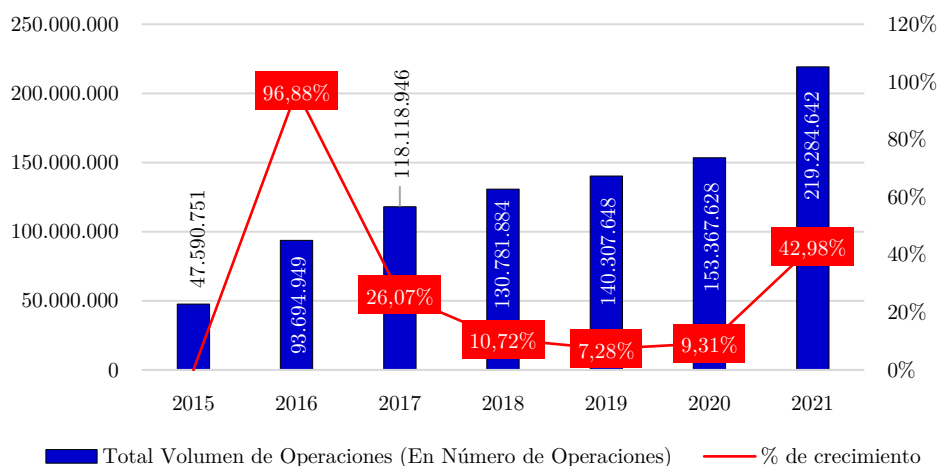
Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

### 3. Sistema de Pagos de Bajo Valor

La evolución del sistema de pagos en Bolivia tuvo un incremento desde la pandemia registrada en Bolivia a mediados de abril de 2020, lo que significó el repentino aumento de ordenes electrónicas. El número de pagos procesados dentro del sistema de pagos minorista ha aumentado en un 70% con ordenes electrónicas de transferencia de fondos en tarjetas electrónicas en operaciones por POS y Pagos de Tarjetas hubo un aumento del 41%, y respecto al valor de las operaciones de la billetera móvil esta se ha incrementado un 46%.

#### *Figura 3I*

*Evolución del Sistema de Pagos Minorista (En Número de Operaciones)*



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

Así, en número de operaciones en el periodo 2018-2019 hubo un incremento del alrededor de 7,28%; para el periodo 2019-2020 la tasa de crecimiento de operaciones tuvo un incremento del 9,3%. Finalmente, el periodo 2020-2021 tuvo un incremento de 4 veces el periodo anterior, es decir de 42,98%.

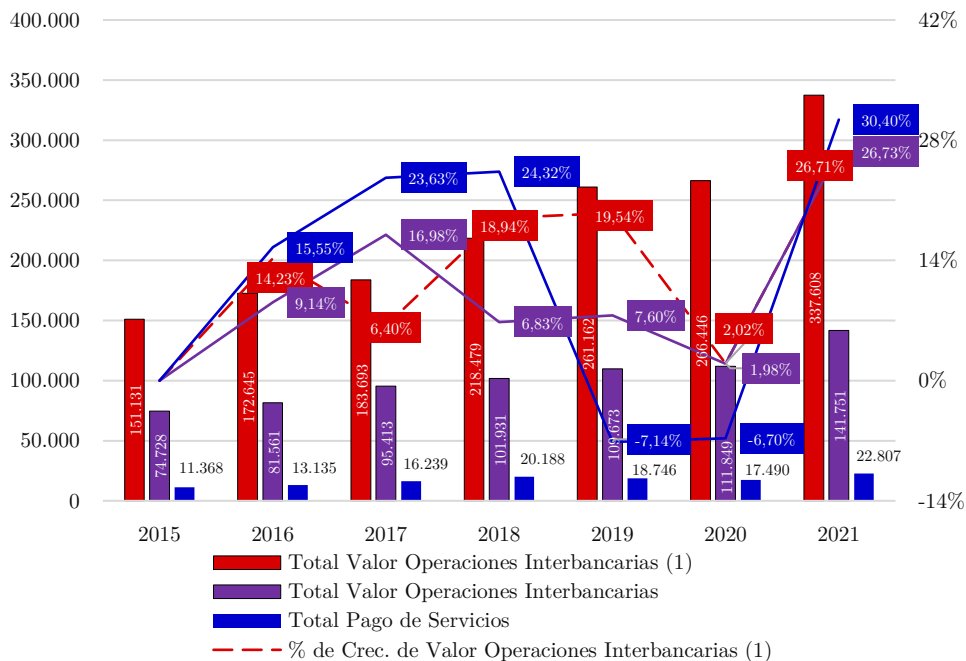
#### **4. Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos - OETF**

Las Ordenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (OETF) son instrumentos electrónicos de pago que, mediante un sistema informático y redes de comunicación, permiten al titular realizar órdenes de pago asociadas a las cuentas relacionadas por el instrumento.

La evolución de las ordenes electrónicas de pago se dio en sus tres principales componentes como se puede ver en la Figura 32. Así el año 2020 existió un impacto decreciente en las operaciones interbancarias y que recupero el año 2021.

**Figura 32**

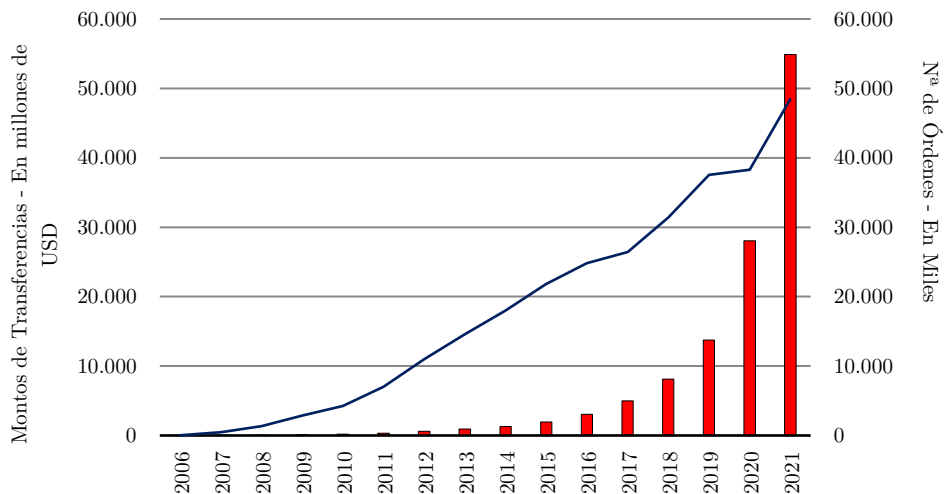
*Evolución de las OETF (En Millones de Bolivianos)*



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

**Figura 33**

*Ordenes Electrónicas de Pago (Transferencias Electrónicas ACH)*

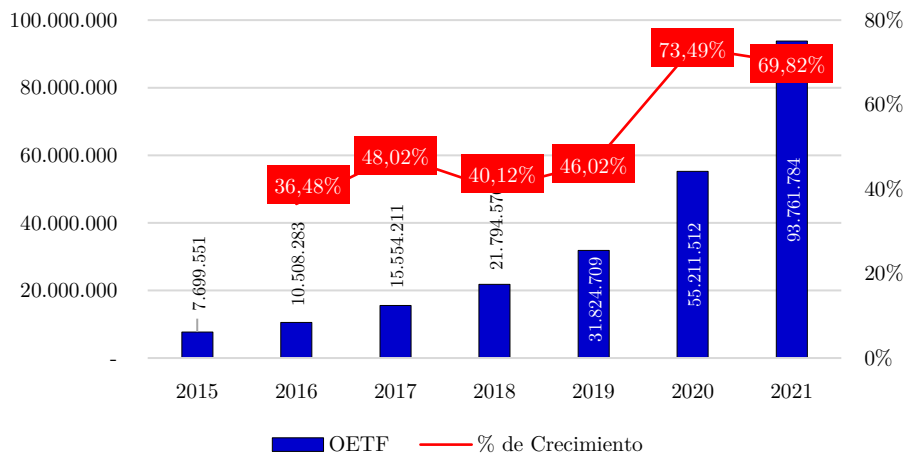


Fuente: Adaptado de Memoria Anual 2021, Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL), 2022.

Así, los pagos se realizan en una sola institución financiera o en varias instituciones, a través de los sistemas basados en computadora, a fin de agilizar las transacciones financieras, disminuir los riesgos y costos asociados al manejo de dinero en efectivo y promover la integración electrónica del sistema de intermediación financiera.

**Figura 34**

*Crecimiento del Número de Ordenes Electrónicas de 2015 a 2021*



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

La figura 34 representa el crecimiento en número de órdenes electrónicas, mostrando una tendencia desde 2015 a 2019 entorno al 30% al 50% que escalo al 73% en el año 2020 y al 70% en el año 2021 en tiempos de pandemia.

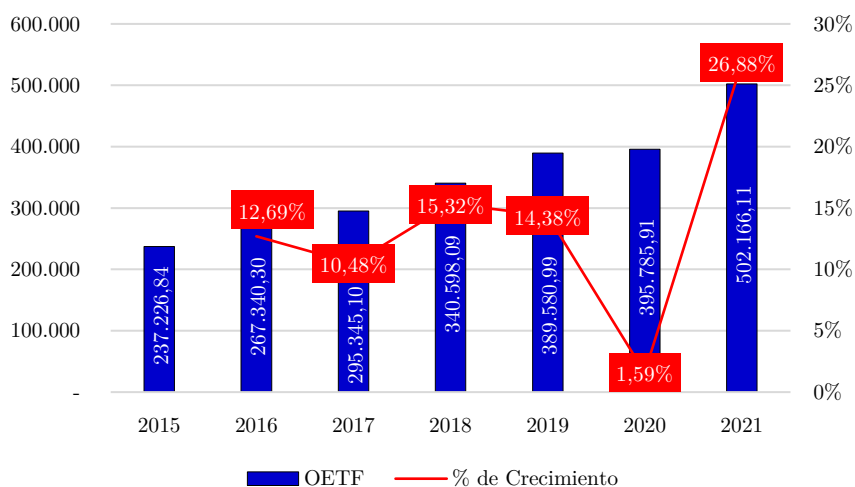
Las transacciones electrónicas también crecieron mucho hasta 2021, tanto en volumen como en número, esto se aprecia en la Figura 34 y Figura 35 donde el crecimiento en número de ordenes electrónicas tuvo un crecimiento sustancial a comparación del valor de transacciones, lo cual podría indicar la preferencia de la gente al ahorrar

## Banca Digital En Tiempos Del Covid-19

en tiempo de crisis y que de igual modo se fomentaba el uso de medios digitales para las transferencias durante la cuarentena.

**Figura 35**

*Crecimiento del Valor en las Ordenes Electrónicas de 2015 a 2021 (En Millones de Bolivianos)*



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

Según Arce, 2022 “el acceso a transferencias intra bancarias, interbancarias, compras por internet, consulta de saldos, pagos de servicios, entre otros, incremento el número de cuentas, mitigando los riesgos sanitarios y del manejo de efectivo. La migración del pago de servicios por medios digitales se realiza bajo estándares de

calidad para brindar la mejor experiencia al cliente, brindando protección al consumidor financiero, educación financiera e innovación”.

En ese sentido, a futuro, para estimular el crecimiento económico y la educación financiera, la innovación de la banca deberá contar con: ***soportes robóticos, acceso a la nube, Big data, Block chain y Open banking.***

Así, los beneficios de la digitalización sin la necesidad de la intermediación de terceros es una de las mejores opciones para la población económicamente activa del país.

¿Qué hace falta para un mayor uso y por ende mayor inclusión financiera?

- Incentivos a la innovación y la utilización de medios de pago
- Eliminar asimetrías en la normativa
- Mayor formalidad
- Acceso ilimitado a internet
- Confianza del usuario
- Facilitación, difusión y conocimiento.

### 5. Billetera Móvil

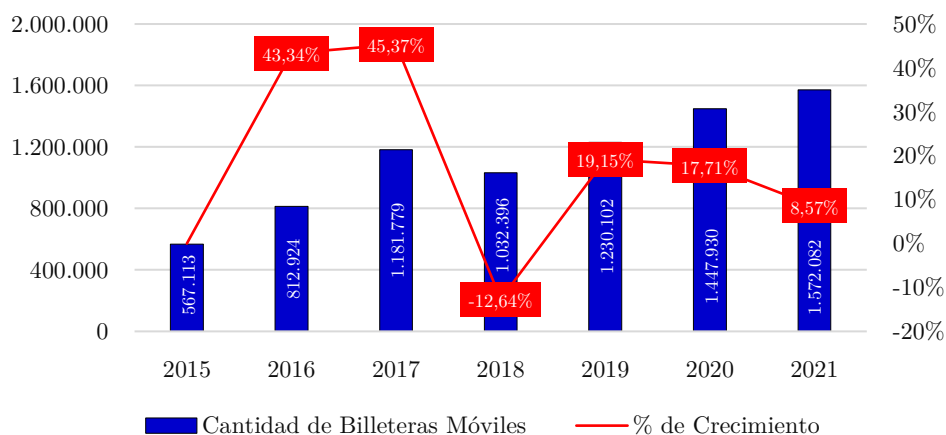
La evolución de la billetera ha ido incrementando con los años respecto a los montos de transacciones, año 2020 no se ve afectado con un decrecimiento de los montos de transacción de hecho aumento las transferencias de billetera a billetera y demás, lo que

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

sí tuvo un decrecimiento fueron el número de operaciones en el año 2020 junto con el año 2019 que parece haber tenido un crecimiento para el 2021 debido a la expansión vivida en el 2020 de los servicios financieros hacia la banca digital.

**Figura 36**

*Cantidad de Billeteras Móviles y Porcentaje de Crecimiento*



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

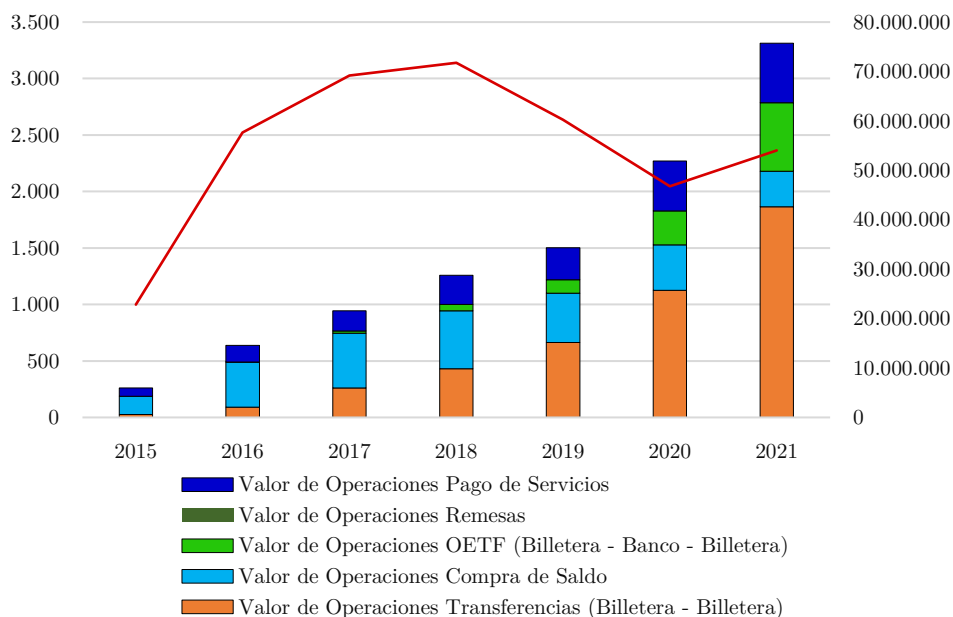
En la Figura 36 se puede observar ese aumento que tuvo la billetera móvil como instrumento financiero a principios de 2015 a 2017, pero que decayó por el año 2018 un 12,64% en lo que respecta al número de billeteras móviles que existen sin embargo este número ha ido teniendo un crecimiento no tan marcado como en los años 2015 que durante los años 2020 a 2021 que es el periodo donde la mayor parte de la pandemia

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

afecto a Bolivia este crecimiento no ha visto ningún decrecimiento tan marcado como el 2018, más si podemos denotar el crecimiento disruptivo que tuvieron el número de operaciones en las billetera móvil marcado del año 2020 al 2021 (**Figura 37**) y que tiene un mayor margen de crecimiento en el valor de las operaciones de transferencia billetera a billetera móvil.

### Figura 37

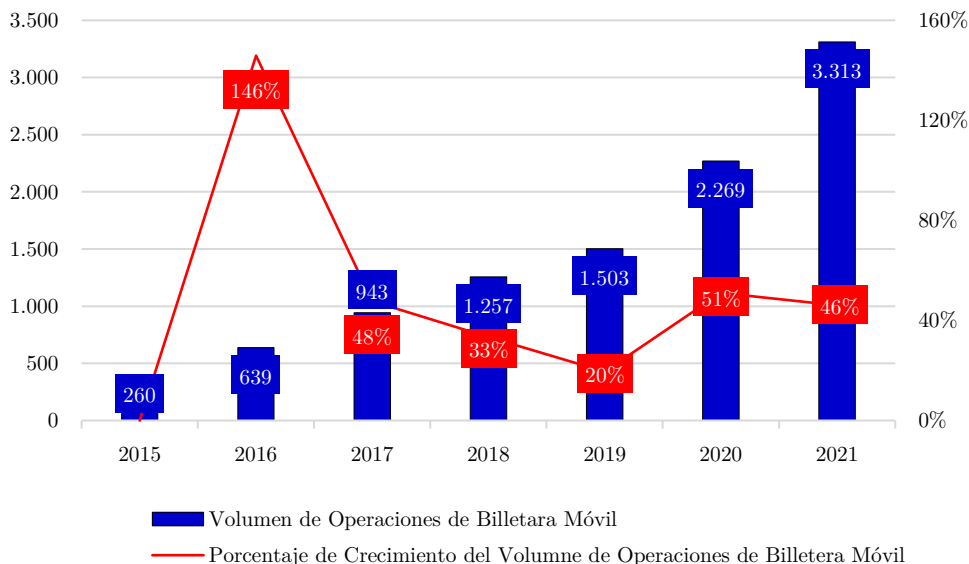
*Evolución de las Operaciones con Billetera Móvil (En Millones de Bolivianos y Millones de Operaciones)*



Fuente: Adaptado de Banco Central de Bolivia, 2022.

**Figura 38**

*Volumen de Operaciones y Crecimiento de Transacciones de la Billetera Móvil 2015 a 2021 (En Millones de Bolivianos)*



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022, Reporte Estadístico Mensual de Operaciones del Sistema de Pagos Nacional.

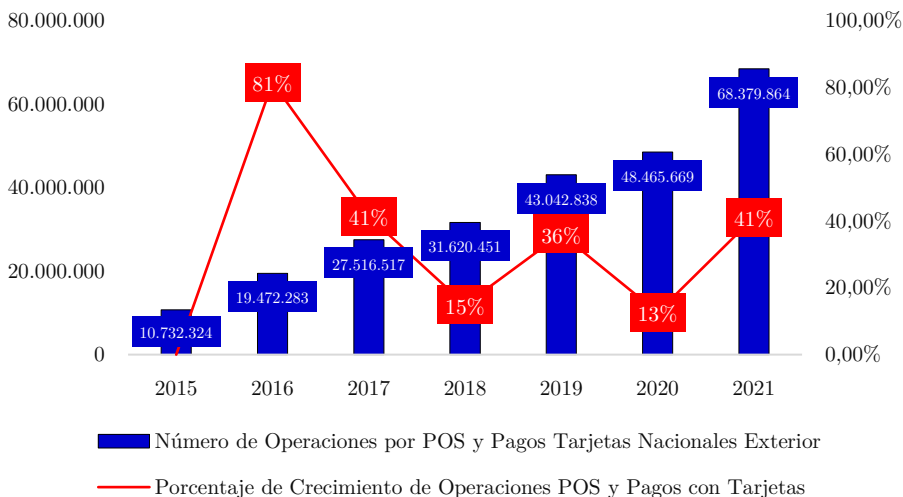
La Figura 38 representa el volumen de operaciones que se realiza con las billeteras móviles. El año 2015 a 2016 tuvo un crecimiento del 146% y luego tuvo una tendencia decreciente hasta el año 2020 y el año 2021 tuvo un crecimiento del 46% respecto al año 2020.

### i. Tarjetas Electrónicas

El uso de las tarjetas electrónicas durante la pandemia supuso una medida por parte de los usuarios por las distintas medidas de bioseguridad impuestas por parte del gobierno, lo que también fomento a los diversos bancos de optar por la modalidad de apertura de cuenta online, el cual supuso un trámite online para los clientes bancarios y cuyo proceso terminaba con la entrega de las tarjetas bancarias y contratos correspondientes en el hogar del cliente bancario. Esta modalidad de tarjeta en casa solo se aplicó para la apertura de cuentas de ahorro o cuentas corrientes, lo cual supuso que las tarjetas entregadas fueran en su mayoría de débito y esto puede notarse en la proporción que se tiene en cuanto al volumen de tarjetas electrónicas de débito y crédito como se puede apreciar en la Figura 39 donde por cada tarjeta de crédito existe alrededor de 25 tarjetas de débito. Es decir, en la emisión de tarjetas de débito entre el 2018 y 2019 hubo un incremento del 36%. Para el periodo 2019 al 2020 el incremento fue de 13%. Entre el 2020 y el 2021 dicho incremento fue de 41%. De donde se establece que el efecto de la pandemia registro un decremento en la emisión de tarjetas de débito especialmente en el periodo 2019 a 2020.

**Figura 39**

*Crecimiento del Número de Operaciones con Tarjetas Electrónicas en Operaciones POS y Pagos Nacionales al Exterior 2015 a 2021*

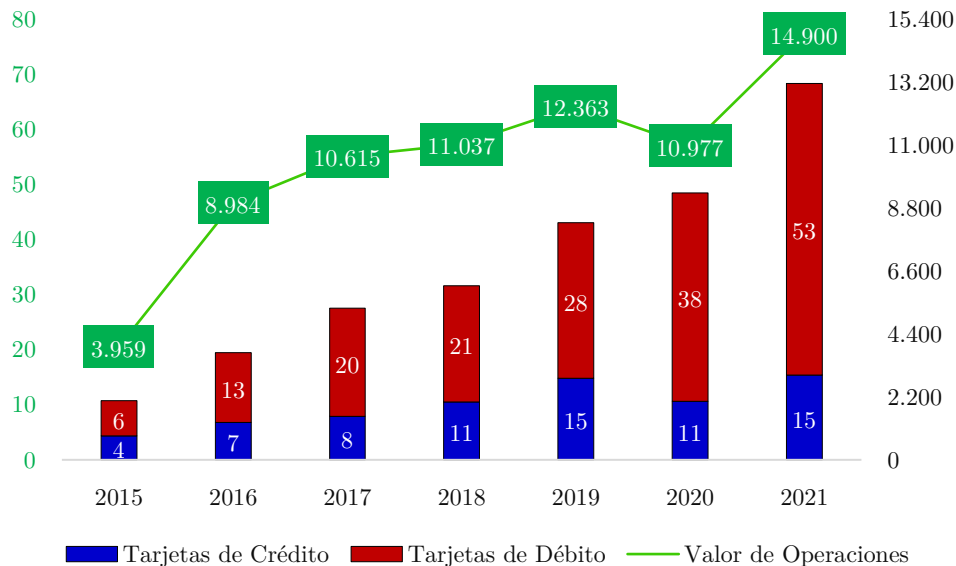


Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022.

En otras palabras, la Figura 39 representa el crecimiento en número operaciones con tarjetas electrónicas en POS y pagos al exterior, que por consecuencias de la pandemia podrían haberse reducido esto en parte debido a la cuarentena y confinamiento vivido en el año 2020. Así, entre 2018-2019 hubo un incremento del 36%, para el periodo 2019-2020 un descenso de 13% y finalmente el periodo 2020-2021 tuvo un incremento del 41% ya saliendo de la pandemia.

**Figura 40**

*Evolución de las Operaciones con Tarjetas Electrónicas en Millones de Operaciones y Valor de las Operaciones en Millones de Bolivianos*



Fuente: Adaptado de Banco Central de Bolivia – Gerencia de Entidades Financieras, 2022.

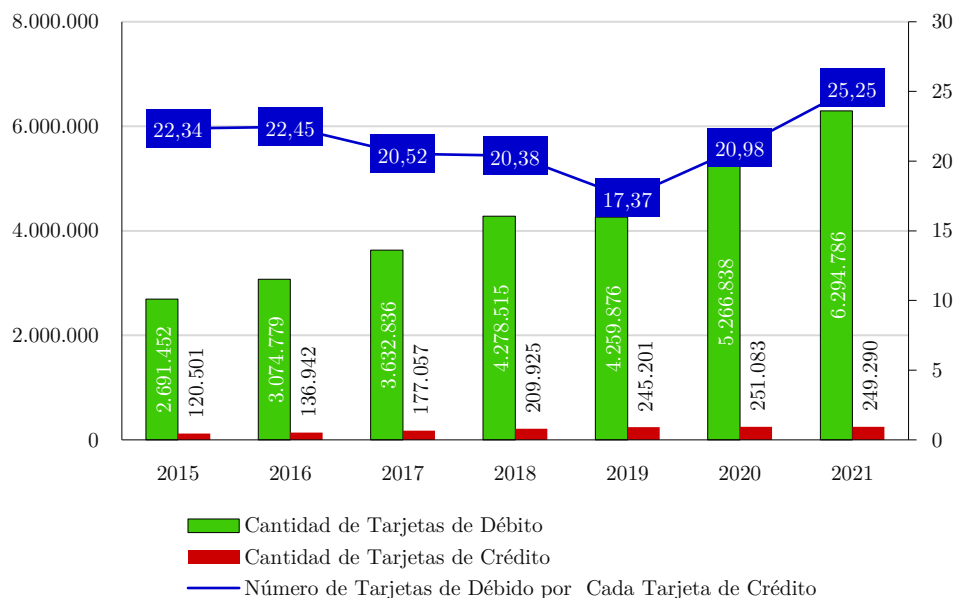
Los informes estadísticos reflejan el crecimiento del valor de las operaciones con tarjetas electrónicas, además de la fuerte cantidad de operaciones realizadas con las tarjetas de débito que existen en Bolivia (figura 40) que se puede suponer que es la preferencia de los usuarios para realizar sus pagos con sus cuentas propias, dado que estos datos solo

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

toman en cuenta pagos realizados de manera nacional en puntos POS y pagos nacionales al exterior.

**Figura 41**

*Proporción de Tarjetas Débito y/o Tarjetas de Crédito (en unidades)*



Fuente: Elaboración propia en base a datos del Banco Central de Bolivia, 2022, Reporte Estadístico Mensual de Operaciones del Sistema de Pagos Nacional.

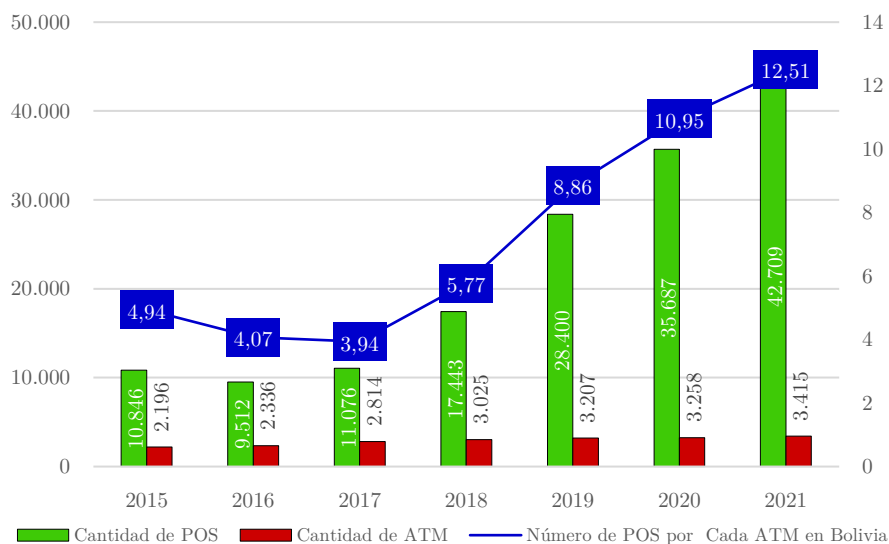
Según datos del BCB, 2022, la evolución del uso de las tarjetas electrónicas en la participación de pagos y retiros en efectivo en ATM, mostro que durante el 2019 hubo mayor cantidad de tarjetas de débito, 95% del total de tarjetas emitidas. Para el 2020

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

la cantidad de tarjetas de débito subió en proporción al total, que fue de 95.44% y finalmente en el periodo 2021 la proporción de tarjetas fue de 96.01%, (figura 41).

### Figura 42

Proporción de Puntos POS por ATM en Bolivia (En Unidades)



Fuente: Elaboración propia con base a datos del Banco Central de Bolivia, Reporte Estadístico Mensual de Operaciones del Sistema de Pagos Nacional, 2022.

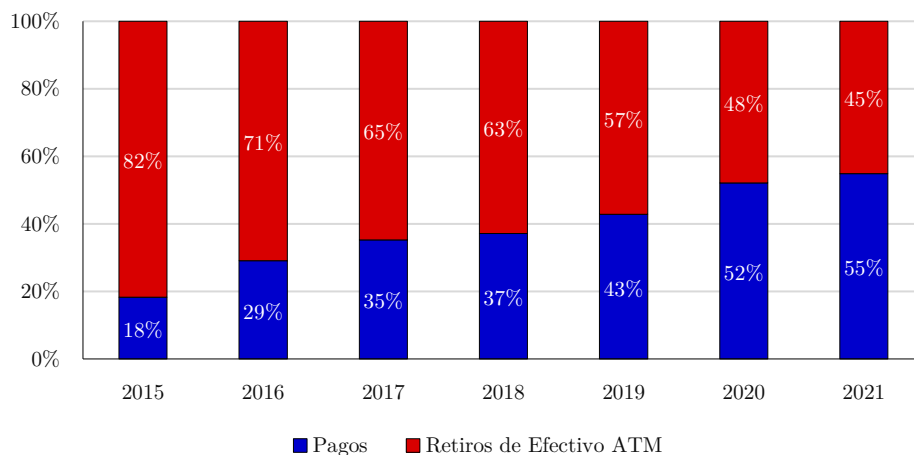
Según datos del BCB, 2022, (figura 42) existe una tendencia creciente en la implementación de POS comparado a los ATM. Así el 2019 hubo 8.86 POS/ATM, el 2020 se registró 10.95 POS/ATM y el 2021 fue de 12.51 POS/ATM. Así entre el 2019

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

y el 2020 la tasa de decrecimiento en el uso de ATM fue de 23,53% en el periodo 2020 a 2021 fue de 14,24%.

### Figura 43

*Evolución en la Composición de Operaciones – Tarjetas Electrónicas (En porcentajes)*



Fuente: Adaptado de Banco Central de Bolivia – Gerencia de Entidades Financieras, 2022, Informa de Vigilancia del Sistema de Pagos 2021.

Según datos del BCB, 2022 representados en la figura 43. Existe tendencia a reducir retiros de efectivo en ATM. Así durante la gestión 2019 se registró un 57%, para el periodo 2020 fue de 48% y durante el 2021 fue de alrededor de 45%. Por otra parte, en los pagos la tendencia es creciente pues durante el 2019 fue 43% subió a 52% el año

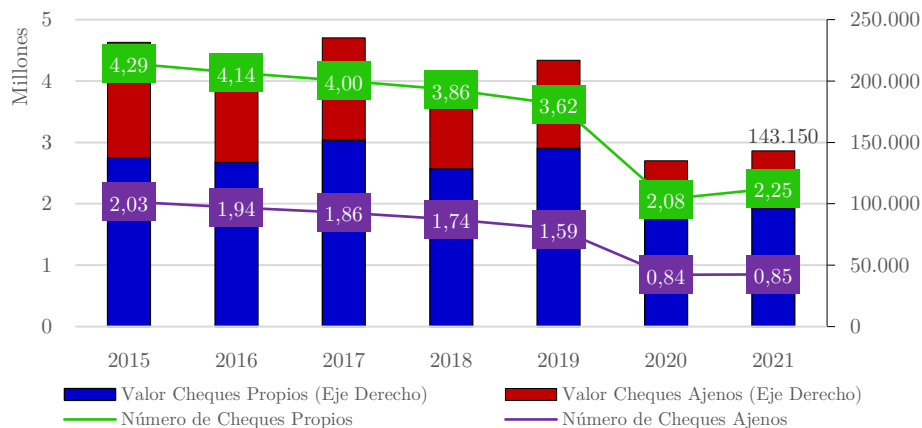
2020 y 55% la gestión 2021. Asimismo, en pagos la tendencia es creciente así para el 2019 se registró un 43%, 2020 un 52% y finalmente para el 2021 fue de 55%.

### **ii. Cheques**

Los cheques son la forma tradicional de las operaciones de transferencia de fondos estos han tenido un decrecimiento a lo largo de los años que ha tenido un punto disruptivo en el año 2020, que se puede deber a las medidas adoptadas en la pandemia además de la difusión de los medios electrónicos de pago en transferencias por parte del gobierno y los bancos nacionales. Así el número de cheques emitidos durante el 2019 fue de 3.62 millones, para el año 2020 se redujo a 2.08 millones y el 2021 se redujo a 2.25 millones. (figura 44)

**Figura 44**

*Operaciones con Cheques (En Millones de Operaciones y Millones de Bolivianos)*



Fuente: Adaptado de Gerencia de Entidades Financieras, Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2021. Banco Central de Bolivia, 2022.

### 6. Problemas del Sistema de Transferencias Electrónicas

Según (Durán Vazquez, 2020) el sistema de pagos tenía algunas falencias, más relacionadas con la experiencia del usuario. Tales como los siguientes:

1. Los pagos electrónicos requieren enrolamiento previo.
2. Mucha información crea «fricción» y los pagos/cobros no se realizan.
3. Las personas no se acuerdan de sus datos o de sus números de cuenta.

4. Las apps de comercio son informativas, no se han generado soluciones para concretar la venta de productos y servicios por internet.
5. Algunos bancos ya han creado soluciones, pero no todos están interconectados con QR.

Así, la aplicación simple es un sistema que quiere potenciar las transacciones electrónicas con el uso de un estándar de códigos QR para interactuar entre bancos, comercios y personas.

Originalmente llamada Simple, y creado por la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN) en 2019, este sistema comúnmente es un QR y se encuentra en todas las aplicaciones (app) bancarias para celulares. El QR ha provocado un enorme salto digital en la forma en la que los bolivianos realizan sus compras, pagos de servicios y el *e-commerce*.

Según Arce (2022) permite el pago y cobro de productos y servicios, permite las operaciones entre los bancos, siendo este último punto el que ha revolucionado al sistema de pagos bolivianos.

### **7. Innovaciones en el Sistema de Pagos Nacional**

Debido a la imposición de medidas sanitarias restrictivas sobre la libre circulación de personas como consecuencia de la pandemia del covid-19, la banca impulsó avances para la consolidación del comercio y los pagos electrónicos.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Las entidades financieras alentaron y priorizaron la utilización de medios electrónicos de pago al lanzar productos que permiten la apertura de cuentas y acceso a servicios a través de canales electrónicos.

Las principales innovaciones implementadas a nivel nacional durante el 2020 fueron:

- i) Pagos inmediatos mediante códigos QR. Esta opción permite efectuar pagos inmediatos a través de la lectura de un código QR, que se escanea con el celular y contiene los datos de la transacción.
- ii) Cuentas de ahorro digitales. Muchas entidades de intermediación financiera promovieron la apertura de cuentas de ahorro por mecanismos electrónicos con el fin de evitar el desplazamiento y aglomeración de las personas en las sucursales.
- iii) Pasarelas de pago. Las pasarelas de pago son desarrollos tecnológicos que facilitan las transacciones entre los comercios, las entidades financieras y los clientes a través del procesamiento de datos y la autorización de pagos, ofreciendo funcionalidades como pagos con QR, facturación, conciliación y mensajería.
- iv) Firma digital y electrónica. La ASFI modificó su normativa para posibilitar la celebración de contratos electrónicos para la prestación de servicios de pago utilizando la firma digital y la firma electrónica. (Banco Central de Bolivia, 2020)

### 8. El QR Simple en Bolivia

Un código QR (Quick Response Code): código de respuesta rápida es un tipo de código de barras bidimensionales. Contiene información en ambas direcciones: vertical y horizontal. La información es codificada dentro de un cuadrado que permite almacenar información alfanumérica. Estos códigos se identifican fácilmente por los tres cuadrados que se encuentran en las esquinas y que permiten detectar la posición del código al lector. Tienen como objetivo almacenar mucha información y permitir que su contenido se lea rápidamente. (Ministerio de Educacion del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, 2022)

#### Requerimientos Técnicos

- Puede utilizarse bajo el sistema operativo Windows 7 o inferior.
- Requiere acceso a internet para la creación del código.
- Requiere cámara web para la lectura del código.

En ese sentido, “SIMPLE” es una funcionalidad dentro de las aplicaciones de los bancos de Bolivia ASOBAN, que permite realizar cobros y pagos utilizando la tecnología QR (Quick Response), que facilita la captura de la información requerida para realizar una transacción bancaria. “SIMPLE” tiene el propósito de darle poder al usuario de gastar su dinero donde y cuando quiera, gracias a la capacidad de ser interoperables entre distintos bancos, sin la necesidad de utilizar dinero en efectivo (Aguilar Reynolds, 2021).

El “Cu Ere”, o QR, es esencialmente Respuesta Rápida” (Quick Response). Es la mejora del código de barras y puede almacenar información más compleja, así como desplegarla de manera veloz (Briançon, 2022).

Funciona como un método ágil de transferencia electrónica entre cuentas digitales de cuentas bancarias o billeteras móviles bolivianas.

Notoriamente desde su inclusión a 2021 y en 2022 se ha posicionado como el sistema de pago favorito de respuesta rápida, pues facilita las transacciones entre comercios, tiendas virtuales, personas y bancos en Bolivia.

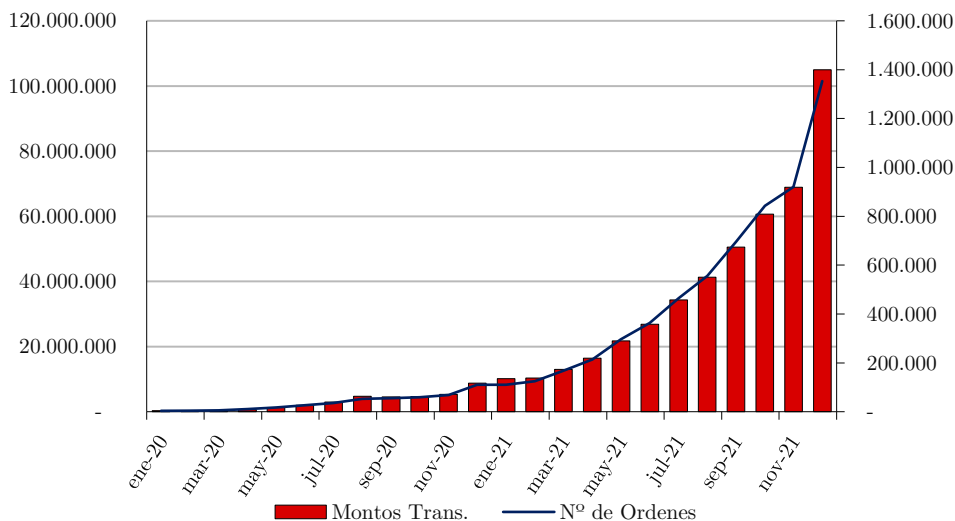
Y contrariamente a algunos comentarios en redes sociales, Simple NO es una app, es un sistema que facilita las transacciones electrónicas a través de este código y que está presente en todas las apps de los bancos asociados. (Durán Vazquez, 2020)

### **a. Ordenes Electrónicas de Transferencias (OETFs) con QR simple**

En cuanto al pago simple por QR este corresponde a lo que son las órdenes electrónicas de transferencia dentro el sistema de pagos o también conocidas como OETF, en la Figura 45 representa uso de códigos QR expresado en USD en el transcurso de los años 2020 y el año 2021, en este último año ha tenido mayor impacto de crecimiento tanto en el aspecto de operaciones como en el valor monetario de uso en las transacciones.

**Figura 45**

*Transacciones Electrónicas Mediante Simple QR (Expresado en USD y N° de Ordenes)*



Fuente: Elaboración propia, con base a datos de la Memoria Anual 2021 de la Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL), publicado el 2022.

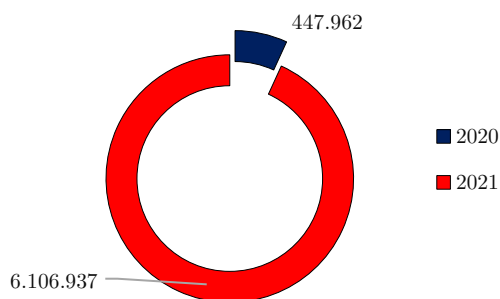
Como se puede apreciar en la Figura 45 hay un crecimiento abrupto del número de transacciones con QR entre el año 2020 al 2021, donde los montos transaccionados y el número de órdenes tienen un crecimiento exponencial y esto se muestra más

en la Figura 45 y Figura 46, donde en términos absolutos las transacciones totales el 2021 superan de gran manera a las transacciones de 2020 tanto en términos de número y montos en las transacciones.

En ese sentido, los volúmenes y montos transados mediante SIMPLE Pago Móvil (QR) experimentaron crecimientos exponenciales en la gestión 2021, con un crecimiento de 1.263% en el número de transacciones y 1.181% en los montos transados, respecto a la gestión anterior, debido a la preferencia de los usuarios de hacer uso de instrumentos de pago alternativos al efectivo, que permiten realizar operaciones de manera no presencial, con sus consecuentes beneficios en la reducción del uso de efectivo, inmediatez en los pagos, inclusión financiera y bancarización entre otros. (Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A., 2022)

**Figura 46**

*Número de Transacciones - Simple QR*



Fuente: Adaptado de Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL), 2022, Memoria Anual 2021.

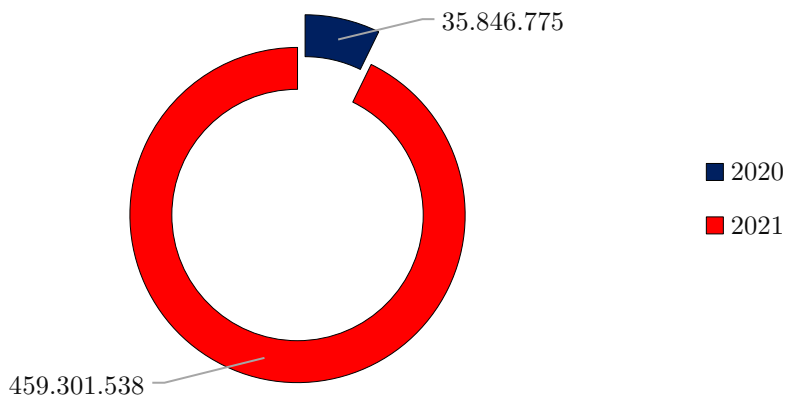
## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

En términos generales este gran aumento del uso de Simple Pago Móvil (QR) se debe a las diversas restricciones que se dieron a los servicios financieros durante la pandemia y su respuesta de incentivar al uso de las billeteras digitales en los consumidores financieros por medio de publicidad, videos informativos en diversos canales digitales y el incentivo en los comercios como tiendas de barrio, micromercados y supermercados en todo el país. Así, el número de transacciones realizadas el año 2020 fue de 447.962 y se incrementaron la gestión 2021 a 6.106.937. Es decir, la razón de incremento en el número de transacciones fue de alrededor de 1263%.

**Figura 47**

*Montos Transados - Simple QR*



Fuente: Adaptado de Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL), 2022, Memoria Anual 2021.

Por otra parte, los montos transados mediante el sistema QR establece la suma de 35.846.775 durante el año 2020, y se incrementaron a 459.301.538 el 2021. Vale decir la razón de incremento en monto transado fue de alrededor, 1181 % (figura 47).

### **b. Principales Beneficios del Pago Simple QR**

Según Aguilar (2021) QR tiene los siguientes beneficios:

- Simple y fácil de usar.
- No requiere proporcionar un número de cuenta para cobrar.
- No requiere registrar al beneficiario antes de pagar.
- Confirmación inmediata de la transacción.
- Es interoperable. Puede interactuar con todo el sistema financiero.
- Puedes generar múltiples cobros.
- Es seguro. El código QR no es vulnerable.
- Servicio disponible los 365 días del año.
- Los cobros y pagos realizados por Simple no tienen costo.

### c. ¿Qué se Puede Pagar con Códigos QR?

Las alternativas de servicios y productos que se pueden pagar usando un código QR son muchas y van creciendo en el país. Su gran potencial está en quienes tienen tiendas en Facebook, sitios web con *e-commerce* (tienda online), o incluso, para servicios cotidianos que se pueden pagar sólo escaneando el código, por ejemplo, una carrera de taxi, un almuerzo, tiendas comerciales, puestos de negocios en centros de abasto, en fin, las posibilidades son infinitas (Aguilar Reynolds, 2021).

### d. Uso de los Códigos QR para hacer Pagos

Los códigos QR se pueden encontrar en diversos espacios al interior de un negocio o en sus comunicaciones digitales: en avisos, póster, o *tent cards* (tarjetas de publicidad dobladas para poner en la mesa de los restaurantes, usualmente), o incluso, en la página web del negocio en cuestión (Aguilar Reynolds, 2021).

### e. Seguridad

Los códigos QR de “SIMPLE” cumplen con normas internacionales de seguridad y son encriptados y firmados digitalmente para asegurar la autenticidad, integridad y confiabilidad de los mismos.

Diversas entidades financieras en Bolivia cuentan con este modo de pago y cualquier cliente puede acceder a la misma. Recuerda que esta entidad está normada y fiscalizada

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

por la ASFI y cuenta con el respaldo de ASOBAN para poder consolidar un sistema financiero innovador (Aguilar Reynolds, 2021).

### f. Obstáculos y Barreras para el Desarrollo Digital en Bolivia

A decir de Troche Huanca E., 2021, las barreras para el avance digital son internas y externas; las barreras internas son: la falta de una cultura organizacional, es decir, la resistencia y poca capacitación que tienen las personas para encarar procesos tecnológicos muchas veces desconocidos. Por otra parte, la normativa de riesgos y la falta de formación en habilidades necesarias para este tiempo. Asimismo, entre las barreras externas: la educación digital de la población, la cultura de innovación y por último la desconfianza y delincuencia tecnológica.

Por otra parte, los servicios ofertados por la banca digital en Bolivia, entre estos sobresalen:

- Consulta de saldos de cuentas en tarjetas de débito o tarjetas de crédito.
- Consulta de extracto de movimientos bancarios.
- Transferencias entre cuentas o a cuentas de terceros.
- Transferencias a otros bancos.
- Pagar préstamos.
- Pagar las cuotas de sus tarjetas de crédito.
- Pagar servicios básicos.
- Pagar impuestos de inmuebles y/o vehículos.
- Programar informes periódicos de saldos y movimientos.
- Pago de tramites del SEGIP, Universidades públicas solo el Banco Unión.

- Otros servicios que presta el banco.

### 9. Inclusión Financiera

Desde el 2019 cuando se creó Simple QR, a la fecha, un mayor número de comercios y empresas adopto los servicios digitales. ASOBAN informa que se ha llegado a más de 40 mil puntos de venta digitales (POS, por sus siglas en inglés).

Segun la misma fuente, la inclusión financiera digital tiene que ver también con cajeros automáticos. En Bolivia sumaron 3.553 cajeros automáticos a septiembre de 2021.

En cuanto al número de tarjetas de débito, en Bolivia hay 5.692.188; billeteras móviles 1.632.208 y tarjetas de crédito: 244.266.

El 97% de la población boliviana accede a algún tipo de servicio digital de la banca, es decir 11.274.556 de habitantes.

El uso de los servicios digitales se aceleró en la pandemia, lo cual queda patenta en el comportamiento de las transacciones electrónicas que llegaron a 66.098.631.

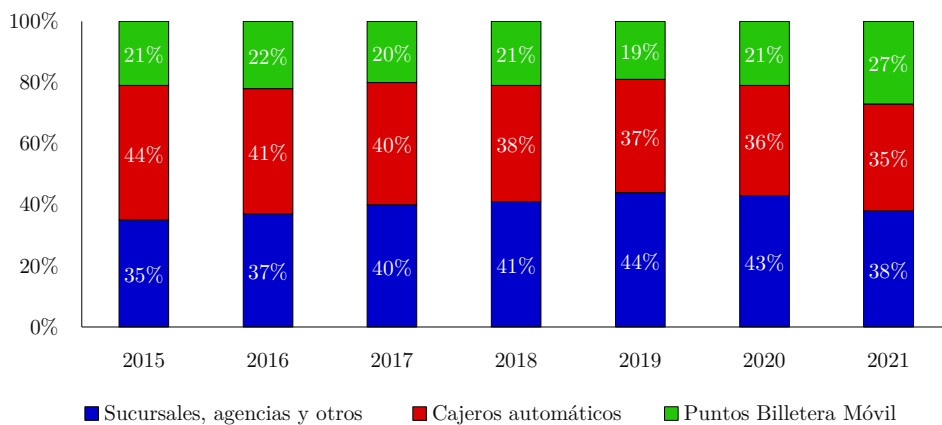
Los puntos de atención financiera han ido variando su participación en la atención financiera a los consumidores financieros y el año 2020 se utilizaron 21% de los puntos de billetera móvil, los cajeros automáticos un 36% y las sucursales un 43%. Asimismo, el 2021 existió una participación (27%) que tuvo la billetera móvil al final del año 2021, como también los cajeros automáticos (35%), y las sucursales, agencias y otros (38%)

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

como se puede ver en la Figura 48. Es decir, existe una ligera tendencia a decrecer el uso de cajeros automáticos, lo mismo que el uso de sucursales, agencias y otros. En contrapartida hubo un ligero incremento en el uso de los puntos de billetera móvil.

**Figura 48**

*Puntos de Atención Financiera (en porcentaje)*



Fuente: Adaptado datos Banco Central de Bolivia – Gerencia de Entidades Financieras, 2022, Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2021.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

**Tabla 4**

*Bolivia: Conexiones de Internet por Departamento 2012 - 2021 (en número de conexiones)*

DESCRIPCIÓN	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021(p)
CHUQUISACA	69.502	153.047	223.314	320.144	312.679	447.354	456.140	486.340	488.152	525.923
LA PAZ	522.243	981.426	1.369.355	1.842.226	1.931.279	2.635.882	2.761.923	2.979.115	3.162.292	3.370.453
COCHABAMBA	353.482	619.902	855.213	1.168.632	1.215.905	1.654.906	1.756.531	1.875.444	1.960.164	2.004.190
ORURO	69.170	164.247	243.506	380.235	386.232	567.966	581.352	629.427	666.855	710.201
POTOSÍ	62.343	140.619	205.850	304.287	309.621	457.964	491.451	531.050	531.242	587.111
TARJA	90.901	180.581	272.081	354.399	362.446	506.528	528.493	557.924	546.106	597.127
SANTA CRUZ	743.623	1.197.983	1.630.189	2.023.296	2.109.822	2.693.639	2.923.281	3.020.485	3.147.324	3.310.802
BENI	47.027	96.096	139.350	195.943	195.799	281.814	305.769	319.239	313.068	328.220
PANDO	8.971	25.826	43.708	62.188	58.565	87.036	89.078	94.031	94.077	92.525
TOTAL	1.967.262	3.559.727	4.982.566	6.651.350	6.882.348	9.333.089	9.894.018	10.493.055	10.909.280	11.526.552

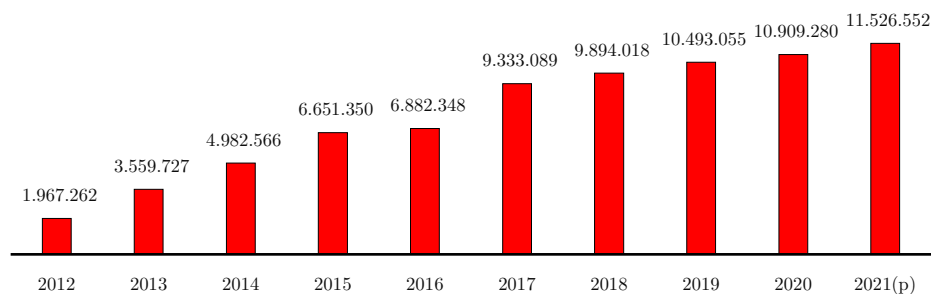
Fuente: Adaptado de Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT divulgado por Instituto Nacional de Estadística – INE.

Según la ATT, 2021. Los departamentos con mayor cantidad de conexiones a internet el año 2021 son: el departamento de La Paz con 3.370.453, seguido del departamento de Santa Cruz con 3.310.802, Cochabamba con 2.004.190, Oruro 710.201. La tasa de crecimiento entre el año 2020 y 2021 para Santa Cruz es 5.19%, para La Paz es 6.6%, para Cochabamba, 2.24%. Entre los años 2019 y 2020 para La Paz, 6.15%, para Santa Cruz 4.2% y para Cochabamba, 4.51%. Por tanto, por los

datos expuestos la pandemia no tuvo un incremento significativo en la instalación de nuevas conexiones a internet.

**Figura 49**

*Bolivia: Conexiones de Internet, 2012 - 2021 (en número de conexiones)*



Fuente: Elaboración propia con base a los datos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT divulgado por el Instituto Nacional de Estadística – INE.

Por otra parte, de las conexiones de internet a lo largo de los años 2012 a 2021(p) en Bolivia han ido creciendo a lo largo del tiempo como se puede apreciar en la Figura 49. Nótese que la pandemia no interrumpió de manera significativa la instalación de puntos de internet, muy al contrario, se incrementaron las nuevas conexiones a internet durante la gestión 2020 y el 2021(p)<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> Los datos del año 2021 son datos preliminares.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

Entorno a estos datos se puede individualizar de manera departamental que durante la gestión 2021 hay tres departamentos que superan los dos millones de conexiones de internet, como se puede apreciar en la Figura 49.

### **Tabla 5**

*Bolivia: Población de 5 Años o Más de Edad que Utilizaron Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los Últimos tres Meses, Según Sexo, 2012 - 2020 (En miles y porcentaje)*

Descripción	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
<b>Total</b>	9.515	9.530	9.737	9.914	10.097	10.303	10.419	10.808	10.881
Teléfono Celular	69,57	70,39	69,89	70,44	67,58	69,74	70,38	79,62	82,76
Computadora	41,04	35,96	36,84	31,04	26,58	29,71	29,39	27,63	21,90
Internet	37,09	34,62	37,49	39,38	36,06	44,29	47,47	59,94	65,98
<b>Hombre</b>	4.604	4.679	4.802	4.840	4.942	5.054	5.088	5.297	5.351
Teléfono Celular	71,23	71,61	72,05	72,32	69,93	72,41	72,41	81,84	84,67
Computadora	44,22	38,48	39,61	33,53	29,19	32,08	32,17	29,15	23,04
Internet	40,04	37,13	40,59	42,04	38,63	47,01	50,66	61,92	68,32
<b>Mujer</b>	4.911	4.851	4.935	5.073	5.155	5.249	5.331	5.510	5.530
Teléfono Celular	68,01	69,22	67,79	68,65	65,32	67,17	68,45	77,49	80,91
Computadora	38,06	33,54	34,15	28,65	24,07	27,43	26,73	26,16	20,80
Internet	34,31	32,21	34,47	36,84	33,60	41,67	44,43	58,04	63,71

Fuente: Adaptado de Instituto Nacional de Estadística - Encuestas de Hogares 2013 – 2021.

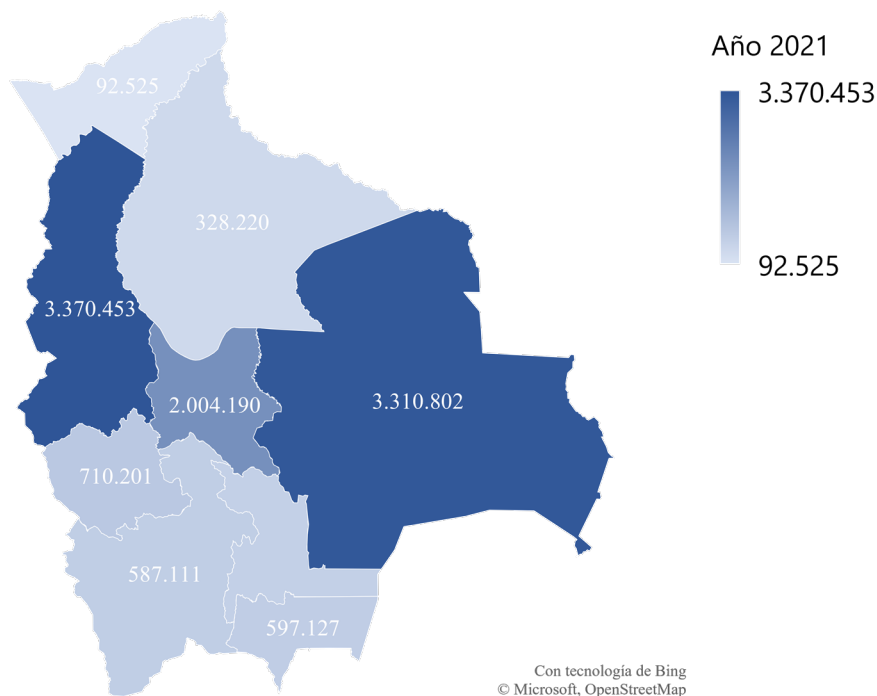
## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Entorno a la inclusión financiera y los diferentes puntos de cobertura de los servicios financieros a los que los ciudadanos pueden acceder (Figura 50) además, de tomar en cuenta los servicios de internet y cobertura ofertados a los usuarios en diferentes departamentos (**Figura 49**) se denota una mayor cobertura de conexiones por internet en el eje troncal. Lo que beneficio a los consumidores financieros, que son usuarios de la banca digital ya que pueden acceder desde una computadora, computadora portátil o móvil. Así, se concluye que la mayor parte de la cobertura geográfica de acceso a servicios financieros está actualmente en el eje troncal de Bolivia, es decir los departamentos de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz.

**Figura 50**

*Bolivia: Conexiones de Internet por Departamentos en 2021 (En Número de Conexiones)*



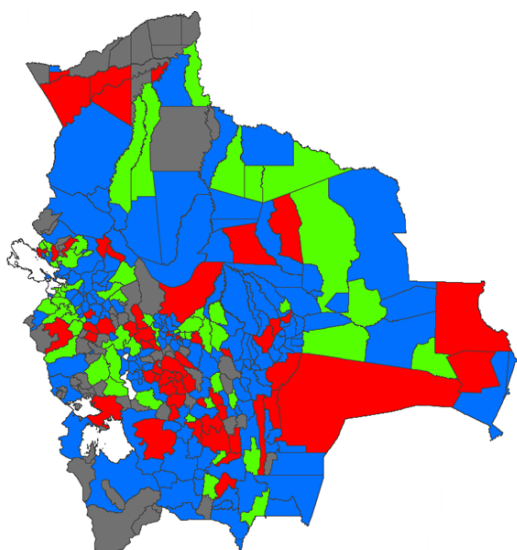
Fuente: Elaboración propia con base a los datos por Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes – ATT divulgado por Instituto Nacional de Estadística – INE.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

Asimismo, la cobertura geográfica de servicios financieros a junio de 2022 establece que un 82,72% de la población en Bolivia tiene acceso a servicios financieros y que en términos de municipios representa el 47,49%. En contrapartida, la cantidad en términos porcentuales de población que no tiene acceso a servicios financieros representa el 2,34% de la población que expresado en términos de municipios sin acceso a los servicios financieros representa el 18,29%. Es decir, que existe 10,29% de población que requiere ingresar al sistema de inclusión financiero boliviano y que representa el municipios desatendidos.

### Figura 51

*Cobertura Geográfica de los Servicios Financieros en Bolivia al 30 de junio de 2022*



Nivel de cobertura	MUNICIPIOS		HABITANTES *	
	Número	%	Número	%
Alto	161	47,49%	9.795.713	82,72%
Medio	58	17,11%	828.082	6,99%
Bajo	58	17,11%	941.418	7,95%
Nulo	62	18,29%	276.742	2,34%
Total	339	100%	11.841.955	100%

Fuente: Adaptado de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), 2022.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

A raíz de estos aspectos de cobertura de servicios financieros, así como de conexiones de internet existen municipios que solicitan la apertura de puntos de atención financiera en los diferentes departamentos de Bolivia. (Tabla 6).

### **Tabla 6**

#### *Solicitudes de Apertura de Puntos de Atención Financiera*

<b>Gestión</b>	<b>Departamento</b>	<b>Provincia</b>	<b>Municipio</b>	<b>Carta Circulares</b>
2018	Cochabamba	Arque	Tacopaya	CC-3987/04/05/2018
2018	Cochabamba	Carrasco	Entre Ríos	CC-7456/30/07/2018
2019	Oruro	Sebastián Pagador	Santiago De Huari	CC-8084/29/07/2019
2019	La Paz	Omasuyos	Huarina	CC-10504/25/09/2019
2019	La Paz	Omasuyos	Huarina	CC-13984/30/12/2019
2020	Chuquisaca	Zudañez	Villa Mojocoya	CC-109/06/01/2020

Fuente: Adaptado de Solicitudes de Apertura de Puntos de Atención Financiera por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), 2022.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

Se evidencio un incremento del uso de la banca digital en pandemia. En ese sentido, las operaciones de alto valor se incrementaron a una razón promedio de 18,13% después de la pandemia, en valor las mismas se incrementaron ligeramente en el orden de 5,17%.

En operaciones de valor reducido la razón de incremento en número de operaciones para el periodo 2020 a 2021 existió una razón de incremento del orden de 42,98%.

Por otra parte, se evidencia que existió un incremento de la razón POS/ATM. Así, para el periodo 2020 fue de 10.95 y para el año 2021 hubo un ligero incremento del orden de 12.51.

Asimismo, el número de transacciones con QR-simple fueron para el año 2020 alrededor de 447.968 y para el periodo 2021 el mismo se incrementó a 6.106.937, del mismo modo los montos transados se incrementaron para el 2020 de 35 millones a 459 millones para el 2021. Lo que demuestra que la alternativa QR-simple de contactless es versátil y con perspectiva de amplio uso en el futuro próximo.

Por otra parte, durante el transcurso del estudio se evidencio la falta de actitud en algunos casos y la falta de educación financiera por parte de los consumidores financieros, lo que impide el incremento en el uso de los instrumentos electrónicos de

pago contactless entre ellos el QR-simple especialmente en los sectores populares, donde es más la costumbre para el manejo de efectivo.

### Recomendaciones

Con el fin de ampliar y mejorar el acceso a bienes y servicios financieros tales como cuentas de ahorro, crédito, medios de pago electrónicos y seguros es necesario:

- Extender la cobertura y calidad de los servicios de internet y telefonía móvil.
- Potenciar el uso de medios de pago electrónicos, cuentas de ahorro, crédito y otros servicios, como portal de entrada al sistema financiero, incluyendo al sector bancario y a los microcréditos e instituciones de microfinanzas (IMFs).

Mejorar las capacidades financieras de la población y la protección del usuario.

Para mejorar esta situación se han identificado un conjunto de medidas tales como:

- Mayor educación financiera, con un enfoque personalizado, simple, oportuno y adecuado, articulando acciones con el sector privado y con organismos y dependencias públicas en contacto con población vulnerable.
- Incorporar contenidos de educación financiera en escuelas secundarias.
- Recolectar información sobre el impacto de la oferta de servicios financieros digitales.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

- Realizar campañas de comunicación, tanto a través de medios tradicionales como digitales, con advertencias sobre los riesgos del phishing, fraude y robo de identidad, así como sobre los riesgos del sobreendeudamiento.

Promover la interoperabilidad entre el sistema financiero tradicional y las nuevas plataformas de pago.

El acceso a los medios digitales bancarios, a las billeteras virtuales, y a otras plataformas de pago, debe ser simple, preservando niveles de seguridad adecuados. El mismo, debe estar acompañado de facilidades para operar y pagar entre distintos instrumentos. Es preciso profundizar la interoperabilidad de los medios de pago.

Contribuir a reducir las brechas sociales, incorporar una perspectiva de género, a través de la mejora en el acceso a bienes y servicios financieros.

Además, ante los desafíos del escenario post COVID-19. Una mayor inclusión financiera con perspectiva social, de género permitirá al Estado Nacional seguir instrumentando medidas para evitar la propagación del virus, prevenir los contagios.

### Referencias Bibliográficas

- Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (2021). *Memoria Anual 2021*. <https://drive.google.com/file/d/1aK-qJAJvJoN72WfKnewqBG-rJM815W1g/view?usp=sharing>
- Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (2022). *Memoria Anual 2021*.
- Aguilar Reynolds, C. (8 de Febrero de 2021). *¿Que es simple? pagos por QR en Bolivia*. BitEvolución: <https://www.bitevolucion.com/Que-es-Simple-pagos-por-codigo-QR-en-Bolivia>
- Arias, J., & Valdivia, I. (2021). Satisfacción de los clientes con los canales de atención en una entidad financiera de Arequipa. Estudio en tiempos de la covid 19. *Orinoco Pensamiento y Praxis/ Multidisciplinarias/ ISSN 2244-8314*, 70-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.6084/m9.figshare.9119978.v7>
- Asto Campos A. Calampa Soplá J. (2020). *Factores que influyen en el uso de los códigos QR en la banca móvil: Caso BCP año 2020*. Trujillo, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (2021). *Presentación de resultados de la Encuesta Nacional de Servicios Financieros*. [https://esla.facebook.com/603624976343888/videos/965305670953851/?\\_\\_so\\_\\_=channel\\_tab&\\_\\_rv\\_\\_=all\\_videos\\_card](https://esla.facebook.com/603624976343888/videos/965305670953851/?__so__=channel_tab&__rv__=all_videos_card)

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. (1 de Agosto de 2022). *ASFI*.

<https://www.asfi.gob.bo/index.php/int-fin-estadisticas/int-fin-cobertura.html>

Banco Central de Bolivia. (2020). *Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos*. La Paz.

Banco Central de Bolivia. (2021). *Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos*. La Paz, Bolivia.

Banco Central de Bolivia. (10 de Junio de 2022). *Banco Central de Bolivia*. BCB:

<https://www.bcb.gob.bo/?q=reporte-estadistico>

Biblioguías-Biblioteca de la CEPAL. (2020). *¿Qué son los Códigos QR?*

<https://biblioguias.cepal.org/QR>

Briançon, M. (4 de Mayo de 2022). *QR SIMPLE Cumple 3 años, y así a Revolucionado al Sistema de Pagos en Bolivia*. Valor Agregado:

<https://valoragregado.net/qr-simple-cumple-3-anos/>

Calizaya, H. (2018). Programa de Alfabetización Digital 2018. *Tecnología para todos y todas: caminando hacia la ciudadela*. Cochabamba: Tecnología e Innovación.

Churruca Silvana. (09 de diciembre de 2020). *La pandemia estandariza el pago digital*.

[https://elpais.com/retina/2020/11/30/tendencias/1606725853\\_573646.html](https://elpais.com/retina/2020/11/30/tendencias/1606725853_573646.html)

- Durán Vazquez, M. (27 de Octubre de 2020). *¿Qué es simple? Nuevos Sistemas de Pagos en Bolivia*. PuntoBO: <https://revistapuntobo.com/que-es-simple-el-nuevo-sistema-de-pagos-en-bolivia/>
- El Pais. (09 de diciembre de 2020). *La pandemia estandariza el pago digital*. [https://elpais.com/retina/2020/11/30/tendencias/1606725853\\_573646.html](https://elpais.com/retina/2020/11/30/tendencias/1606725853_573646.html)
- Instituto Nacional de Estadística (INE). (s.f.). <https://nube.ine.gob.bo/index.php/s/1c8OARCCvetLfJy/download>
- Luque J. (2015). *Codigos QR*. [https://www.acta.es/medios/articulos/comunicacion\\_e\\_informacion/063009.pdf](https://www.acta.es/medios/articulos/comunicacion_e_informacion/063009.pdf)
- Ministerio de Economia Argentina. (2020). *Estrategia Nacional de Inclusion Financiera 2020-2023*.
- Ministerio de Educacion del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (2022). Tutorial codigos QR. [https://biblioteca-digital.bue.edu.ar > download](https://biblioteca-digital.bue.edu.ar/download)
- Mobile Marketing Association. (2011). *Libro Blanco de las Apps*.,. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/5967/VargasGuzm%E1nKevinAnderson2017.pdf?sequence=1>
- Troche Huanca E. (2021). *La Nueva Realidad de la Banca Digital , Análisis de la influencia de la pandemia sobre el uso de la banca digital en la ciudad de La Paz*. La Paz-Bolivia: Universidad Mayor de San Andres, Facultad de Ciencias Economicas y Financieras, carrera de Adm. de Empresas.

Vargas Guzman K.A. & Leon Castañeda D. (2017). *Implementacion deCodigo QR como Metodo de Codificacion, para Sistema de Inventario a Traves de un Aplicativo Movil y Servicios WEB*. Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas.

### **Anexos**

**A continuación, se muestra una transcripción literal de las siguientes conferencias:**

**Talleres de la Feria de Servicios Financieros, 21 de mayo de 2022, Conferencia de Instrumentos Electrónicos de Pago por el Banco Central de Bolivia**

Los nombres de los administradores que están actualmente en Bolivia son: la administradora de cámara de compensación ACCL, UNILINK, ATC, Linkser después tenemos a las empresas de pago móvil, billeteras móviles Soli, viva, BNB Y BGA finalmente tenemos a la entidad de depósito de valores.

Dentro de los instrumentos electrónicos de pago tenemos a la ordenes electrónica de transferencia de fondos, las tarjetas electrónicas y dentro de las tarjetas tenemos las de débito de crédito y las prepagadas.

billetera móvil permite hacer transferencias, cargar fondos y hacer retiros y ahora estas órdenes electrónicas mediante que canales electrónicos se movilizan y aquí las tenemos relacionadas con el internet, las ordenes electrónicas se las efectiviza mediante el internet

las tarjetas electrónicas se las realiza mediante los terminales de puntos de venta, están los POS y también los cajeros automáticos ATMs esos son los canales electrónicos de pago

la billetera móvil también otro canal electrónico de pago son las pasarelas de pago que son canales que permiten autorizar y transferir pagos a las autoridades financieras por comercio electrónico.

¿Para qué sirven estos instrumentos electrónicos de pago?

Estas órdenes de transferencia de fondos dentro de estas órdenes podemos hacer las transferencias electrónicas; los pagos de servicios, comercio electrónico. Y dentro de las tarjetas electrónicas de débito/crédito que podemos hacer con ellas: pagos en comercios, retiro en cajeros automáticos, comercio electrónico. Y con la billetera móvil podemos enviar, recibir dinero, transferencias banco billetera.

Ventajas de los instrumentos electrónicos de pago. Entre estas ventajas tenemos:

- Se elimina el riesgo de transporte y manipulación de efectivo
- Permite ahorra tiempo puesto que no es necesario hacer filas ni esperar por su turno en las entidades financieras
- Alta disponibilidad 24/7 No se restringe a los horarios de atención de las entidades financieras

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

- Acceso el comercio electrónico
- No existen limitaciones por cobertura geográfica de los servicios financieros
- Mejor control sobre operaciones y gastos realizados
- Accesos a más y mejores servicios financieros

Políticas del BCB para el impulso del uso de instrumentos electrónicos de pago

Lo que se ha hecho viene en dos categorías:

1) modificación y actualización de la normativa

Se ha impulsado la modernización del sistema de pagos con la aplicación de altos estándares de seguridad en la operativa y acceso de servicios de pago para la población en general

Fortalecimiento del uso de los instrumentos electrónicos de pago

Se ha completado el ciclo electrónico de pago con la emisión de facturas electrónicas para pago de servicios

Aplicación de mejores prácticas y altos estándares en las características mínimas de seguridad de la operativa de estos instrumentos

2) actividades y proyectos para la consideración de la interconexión e interoperabilidad de la infraestructura de pagos nacional

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Mayor intuición financiera de todos los servicios de la población a través del uso masivo de medios electrónicos de pago

Mayor agilidad y facultad de las transferencias y pagos electrónicos a través de la billetera móvil y pagos con QR

Ahora vamos a presentar los datos de los indicadores de pago, existe un sistema de pagos de alto y bajo valor.

En el sistema de pagos de alto valor se transan las operaciones entre entidades financieras y mayoristas y en el de bajo valor las minoristas y entre personas, cuando hablamos de bajo valor estamos hablando de las tarjetas, billetera móvil de las transferencias.

Vamos a presentar los instrumentos de alto valor, como ha evolucionado en este tiempo. El 2020 hemos tenido 148.467 operaciones y para abril de 2022 ha tenido un incremento del 11% y en valor del 6%

Datos del sistema de pagos de bajo valor, podemos ver que entre el 2020 y el 2022 hemos tenido un crecimiento del 43% en volumen y del 22% en valor, hemos visto como ha ido evolucionando lo que es la parte de bajo valor lo que hace unos años antes de la pandemia eran unos valores menores, pero nosotros ya hemos estado preparados

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

con los instrumentos para la pandemia lo único que faltaba era usar los instrumentos y ahora es una tendencia como para quedarse y las cifras lo demuestran.

Seguimos con lo que es bajo valor, tenemos lo que es datos de las tarjetas la cantidad de POS lo que es cajeros automáticos, en la cantidad de tarjetas vemos que se ha tenido un crecimiento entre primer trimestre del 2021 y el 2022 del 16% pasando en tarjetas de débito de 5,5 millones a 6,6 millones actualmente hasta abril tenemos que 5,4 mil tarjetas por cada 10 mil habitantes.

En cuanto a la cantidad de POS tenemos un crecimiento del 18% el 2021 teníamos 31 POS por cada 10 mil habitantes y en 2022 36 por cada 10 mil hab.

En la cantidad de cajeros automáticos tenemos 6% de crecimiento y 3 ATM por cada 100 mil hab.

En billetera móvil, del total puntos de atención el 52% representa a puntos de atención de billeteras en área urbana y el 48% en el área rural y en lo que es la cantidad de billeteras en funcionamiento vemos que entre el primer trimestre de 2021 y el 2022 se ha tenido un crecimiento del 27% tenemos actualmente 1.8 millones de billeteras en funcionamiento, esto es inclusión financiera porque para tener la billetera no necesitas tener una cuenta, entonces si se fijan las billeteras también están incursionando en lo que es el área rural están creciendo

Indicadores del sistema de pagos

Aquí vemos este indicador que es el Monto procesado por sistema de pagos de los dos sistemas, sistema de alto valor y bajo valor, ha crecido un 4.8% y en lo que es la eficiencia del sistema de pagos tenemos otro indicador que es la rotación de depósitos donde podemos ver el monto procesado de las infraestructuras de mercado financiero sobre los depósitos y vemos también un crecimiento.

Beneficios del uso de instrumentos electrónicos financieros de pago y el acceso financiero a servicios digitales

Tenemos mayor rapidez y facilidad en los pagos, pagos inmediatos con códigos QR y pagos con tarjetas de contacto, donde te acercas a un POS y te debita automáticamente hasta 150 bs

Nuestro sistema de pagos es moderno, estamos actualizados con las nuevas innovaciones que llegan a nivel mundial y estamos en función a eso realizando normativas y ahora vemos que 6.1 millones de operaciones han sido procesadas con pago QR y tienen un incremento de 1.263%

Otro de los beneficios es el mayor desarrollo de comercio electrónico y compras por internet a través del pago con tarjetas billetera móvil, transferencias de QR 68.4 millones de operaciones con tarjetas tenemos hasta la fecha con un incremento del 41%

Otro beneficio es la amplia cobertura geográfica del acceso a servicios financieros a través del uso de billetera móvil.

Acceso inmediato a la factura electrónica de las operaciones.

Como consideraciones finales tenemos es que el sistema de pagos es importante como ya lo hemos visto, propicia estabilidad tiene relación con la política monetaria, este sistema de pagos es importante para asegurar la operación del dinero en economía, hace un buen funcionamiento, facilita las transacciones brindándoles seguridad, fluidez para contribuir al funcionamiento del sistema financiero e incluso de instrumentos electrónicos de pago. también tiene las ventajas que les hemos presentado como seguridad, cobertura, ahorro de tiempo, comodidad de las transacciones y el banco central finalmente realiza esfuerzos permanentes y los está realizando para mejorar el acceso y uso de estos servicios de instrumentos electrónicos de pago y también está impulsando la innovación y proyectos para contribuir al desarrollo de los sistemas y por ende a la inclusión financiera, porque si se han dado cuenta a lo largo de la exposición cuanto más instrumentos de pago hay existe más inclusión financiera y han visto en los datos y cifras se ha visto un crecimiento. También las normativas se han puesto a disposición para que exista un desarrollo de estos instrumentos. Cada día más acorde a las innovaciones a nivel mundial.

### Talleres de la Feria de Servicios Financieros, 09 de noviembre de 2022, Conferencia de Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos por ASOBAN

Muy buenas tardes a todos dando cumplimiento al horario establecido para este jueves vamos a dar inicio muchísimas gracias a todos los que están conectados a través de su ya tenemos aproximadamente 50 personas y se siguen conectando también le damos la bienvenida a todos los que nos acompañan a través de Facebook muchísimas gracias por acompañarnos antes de empezar quiero dar unas breves recomendaciones simplemente informarles que quiénes deseen recibir un certificado de participación por su asistencia a este webinar por favor deben conectarse a través de su de esa manera podemos validar su asistencia y además enviamos un cuestionario al final de la sesión para verificar que hayan aprendido todo lo que se desea expuesto y además les pedimos algunos datos con esos ya se encuentran registrados y en las próximas semanas van a recibir su certificado de asistencia directamente en su correo electrónico así que por favor ya saben quiénes deseen un certificado de participación en zoom por favor los estamos esperando los links para zoom están en nuestra página de Facebook algunos días antes de cada sesión así que pueden encontrar los vamos a estar esperando en todo caso ya saben que seguimos con ese ciclo de webinar lunes miércoles y viernes a las 6 de la tarde con temas muy interesantes el de hoy por ejemplo órdenes electrónicas de transferencias de fondos un tema sumamente importante sobre todo hay un día en el que todo es mucho más digital las raíz de la pandemia y pues necesitamos conocer

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

estas soluciones que la banca tiene para ofrecerles así que sin más preámbulos les presento al expositor de hoy es Jaime Saavedra él es jefe nacional de y responsabilidad social empresarial del banco económico hace que está bien un excelente capacitador y él nos va a estar acompañando con una presentación de aproximadamente 20 minutos quizás un poco más y después vamos a estar atendiendo todas las preguntas que ustedes tengan un espacio de preguntas y respuestas en el chat también vamos a estar atentos a los que nos vayan consultando en Facebook muchísimas gracias Jaime por acompañarnos hoy.

Hola Natalia buenas tardes buenas tardes a los amigos que nos están acompañando del otro lado de la pantalla gracias bueno el escenario es tuyo adelante por favor, okay muchas gracias vamos a empezar entonces explicar sobre qué son las órdenes electrónicas de transferencias de fondos.

Vamos a empezar por la definición que tiene la normativa dice que son instrumentos electrónicos de pago que mediante redes de comunicación y desarrollo informáticos especializados por ejemplo como la banca por internet banca móvil otros permiten al usuario original órdenes de pago de cuentas relacionadas con este instrumento por lo general se conocen como transferencias bancarias qué va de un origen a un destino lógicamente a través de un canal electrónico.

Vamos a conocer cuáles son esos canales cuáles son las formas en las que se pueden hacer estas transferencias electrónicas entonces entre los canales de atención el primero

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

que es el más conocido es el presencial las oficinas o las agencias donde uno puede acudir pero al momento de acudir debe solicitar el llenado de formularios físicos y atención personalizada de un funcionario plataforma de servicios para que pueda firmar o autorizar una orden de pago el segundo canal es desde la computadora lógicamente conectado al internet accediendo a la banca por internet del banco donde uno tiene cuentas lo mismo sucede con la banca móvil solo que esta vez accediendo al dispositivo celular al teléfono móvil siempre y cuando tenga habilitada la aplicación del banco dónde tiene sus cuentas y hoy también están modernizados los famosos cajeros automáticos y para abreviar se los conoce como atm dónde no solo lleva uno puede retirar dinero si no también puedes realizar transferencias desde el cajero automático utilizando la pantalla o los botones que tiene el cajero automático.

Cuáles son o qué tipos de transferencias se pueden realizar por órdenes de pago una son las transferencias electrónicas otros son los débitos automáticos y un tercer nivel son otros servicios vamos a empezar a desglosar cada uno de ellos

Qué son las transferencias electrónicas bueno uno puede hacer transferencias electrónicas desde su cuenta a otras cuentas propias en el mismo banco es decir puede ser que yo tengo una caja de ahorro en dólares puedo transferir a un a una caja de ahorro en bolivianos pero a mi propia cuenta a cuentas propias un segundo nivel qué transferencias electrónicas son a cuentas de terceros es decir desde mi caja de ahorro a otra cuenta en el mismo banco yo tengo mi cuenta en el banco voy a transferir a otro

cliente en el mismo banco un tercer nivel son las transferencias interbancarias que hoy están creciendo exponencialmente el número ya te mucha gente está viendo el gran beneficio de hacer transferencias interbancarias o también conocidas como transferencias ACH estas son de una cuenta en el banco a otra cuenta en el banco b entonces yo realizó cuentas de banco a banco y otras transferencias qué son nuevas son las transferencias con código QR en el fondo son transferencias interbancarias dónde la única diferencia dónde se citó registrar previamente o dar de alta la cuenta de destino entonces como dice aquí a la derecha yo puedo hacer el movimiento electrónico del dinero donde el titular debita fondos de su cuenta para transferirlos a otra cuenta de terminado esas son las transferencias electrónicas otro dato importante acá es que no importa la ciudad yo puedo transferir del banco “a” al banco “b” y puede estar en otra ciudad no en la misma ciudad.

Bueno vayamos al segundo el segundo son los débitos automáticos qué son los débitos automáticos son dice es una operación electrónica donde la entidad de intermediación financiera debita fondos de la cuenta del titular para abonar los a una cuenta desde terminal en un período programado la solicitud de este o sea del titular deben contar con autorización expresa del titular de la cuenta a ser debitada entonces qué es lo que se hace por lo general ese servicio se solicita presencialmente en oficinas y se debe llenar un formulario como ustedes ven a la derecha por lo general es un formulario único de domiciliación también los débitos automáticos se conocen como domiciliaciones donde yo debo indicar de qué cuenta quiero que me debiten cuál es mi teléfono y en favor de

quién voy a autorizar el débito de mi cuenta para beneficiar a otra cuenta también debe expresar ahí el plazo cada cuánto tiempo mensual trimestral y el monto cuánto me van a debitar a mi cuenta lo más común en esto es el pago de servicios por ejemplo hay mucha gente que solicita el débito automático de su cuenta para el pago de luz agua de teléfono principalmente entonces está autorizando que cada mes la compañía la compañía que venga servicios a la solicitud de débito para abonar la su cuenta entonces uno es el pago de servicios el otro es el pago a instituciones yo puedo pagar por ejemplo colegios universidades puedo pagar Yanbal puedo pagar Herbalife qué son otras instituciones con débito automático porque todos los meses se tiene que pagar un monto una cuota una pensión etcétera otro caso es el de las compras en cuotas muy pronto va a salir algo similar a lo que era el QR dónde vamos a poder domiciliar nuestras compras nuestros pagos es decir un comercio va a poder vender sus productos en cuotas de decir si yo vendo por decir televisores en mi cuenta el televisor digamos que valga unos dólares entonces yo voy a poder domiciliar con un código QR es a venta con pago en cuotas de a \$100 cada mes entonces eso es algo nuevo que introducir la banca qué es en ese concepto de los débitos automáticos entonces yo voy a poder también va hacer otra vez una facilidad para los comercios el que puedan cobrar en cuotas a veces no compran su producto porque el cliente no le alcanza el monto para comprar veamos un cuarto caso también hay muchos casos sirve para hacer donaciones hay hogares de niños por ejemplo en el banco económico tenemos convenio con UNICEF donde uno si quiere convertirse en héroe de la niñez autoriza el débito a su

tarjeta de crédito o a su caja de ahorro de un monto fijo todos los meses por lo general hay 30 50 100 bolivianos creo si no me equivoco donde autoriza que se le derrite para que UNICEF trabaje para brindar mejores condiciones a los niños no lo mismo hay con otro tipo de fundaciones con otro tipo de instituciones que requieren el apoyo de la población para poder ayudar a la gente ese es el segundo tipo.

El tercer tipo como habíamos vistos son otros servicios las transferencias electrónicas me sirven para hacer giros y remesas para enviar dinero a otras localidades a otras ciudades a otras cuentas me sirve para pagar créditos para pagar tarjetas de crédito me sirve para pagar servicios yo puedo pagar con débito automático o como también sin débito automático individualmente en el caso del banco económico tenemos un servicio qué es el efectivo móvil donde yo puedo hacer un giro desde mi caja de ahorro a un destinatario inclusive en otra ciudad que no tenga una cuenta entonces es el destinatario va a recibir en su celular una notificación que diga usted está recibiendo un giro de efectivo móvil de este su código y busque un cajero del banco económico y active la tecla operaciones sin tarjeta uno va al banco al cajero en ese caso activa la tecla esa de operaciones sin tarjeta y después debe colocar sus datos su nombre su carnet de identidad y el pin que le ha llegado por SMS y después el cajero le va entregar el giro otro tema también qué es muy importante para las empresas son los pagos de proveedores puede pagar se pueden hacer transferencias en lote yo tengo a fin de mes que pagar proveedores entonces en un solo lote armé una planilla y con un solo clic pago a todos los proveedores que tengo lo mismo puedo hacer pagos en lotes de planillas

de sueldos ideal para las empresas entonces yo ya tengo las cuentas cada funcionario de cada empleado colocó los montos y un solo click sale de la cuenta de la empresa y abona a la cuenta de los empleados entonces esos son los tres tipos de transferencias que se pueden hacer.

Qué beneficios qué ventajas nos da el hacer este tipo de transferencia primero que se puede hacer desde cualquier lugar como es visto algunos hemos visto 4 canales puede ser presenciales por internet de cajeros automáticos a la banca móvil el costos de las transacciones es bajísimo y muchos casos no hay ni siquiera costo tercero promueve el acceso a los servicios financieros en zonas rurales después brinda seguridad en las transacciones el procesamiento es ágil digamos yo hago un giro en este momento a otra ciudad en menos de un minuto y a basar depositada en la cuenta el monto enviado otra cosa que es importante se puede tener un registro de las transacciones para que yo pueda controlar y pueda verificar si se salió de mi cuenta si llego a destino a qué hora en las transacciones además dice la hora y el número de transacción el monto con el que se ha realizado la transacción y un tema importante siempre es que está supervisado y regulado por la ASFI entonces podemos decir que transferir dinero sin utilizar efectivo puede ser una forma rápida y segura hoy en día.

Qué otras cosas hay que tomar en cuenta en algunos casos este tipo de transferencias o de órdenes electrónicas de pago tienen costos no los costos los determina el banco central y las entidades financieras nosotros pueden ver a lado a lado imagen de la

derecha publicamos el costo de la transferencia desde nuestros sitios web entonces hacemos conocer por lo general no hay costos cuando se hacen electrónicamente sí en algunos casos cuando sobre todo se hacen la solicitud presencial lógicamente el costo una persona tiene que gestionar una persona tiene que hacer la orden no para que se escuche el débito automático por ejemplo pero cuando yo lo hago todo por internet o hago desde mi banca móvil por lo general no hay costo ahí sin embargo es importante siempre que estén conscientes que deben verificar los tarifarios el sitio web de cada banco.

Importante siempre cuando se hacen ese tipo de transacciones electrónicas tomar en cuenta la seguridad y la seguridad no solo la brinda las entidades financieras sino que también uno tiene que tomar ciertas precauciones para que todo funcione correctamente entonces es importante por ejemplo muchas cosas vamos a usar el pin para nuestra tarjeta de crédito débito para acceder a nuestra banca móvil para acceder a nuestra banca por internet hay que entender que el pin o la clave o el password siempre es personal no la tengo que compartir con nadie pero con nadie por más familiar o amigo cercano que sea no debo compartirla con absolutamente nadie segundo por seguridad también es importante cambiar el pin regularmente y con una con un esquema que les brinde seguridad que sea un pin alfanumérico alternando mayúsculas minúsculas que tenga mínimo 6 dígitos por ejemplo como vemos ahí no por ejemplo yo me llamo Alejandro y enlace de 1980 pero empiezo la clave con una mayúscula y después colocó un símbolo qué es el símbolo de pesos afinar con los con números y

después colocó un carácter símbolo y entonces esa es una clave bastante segura otros recomendación importante es que hay que ingresar al banco sobre todo si lo hago por internet escribiendo la dirección o el link y menos cuando nos llegan links a nuestros correos y nos dicen o nos hacen asustar su cuenta va a ser clausurada usted ha recibido tanto en su cuenta por favor verifique a ver eso es trampa no eso se llama phishing a uno le hacen creer entonces uno brinda sus datos y está entregando la llave de la puerta a sus cuentas no otra recomendación es siempre que se termine de usar la banca por internet sobre todo siempre hay que cerrar sesión porque yo puedo dejar abierto una sesión y el que viene usar la magia después puede tener acceso a su cuenta es importante siempre cerrar sesión muchos casos con los utilizar la computadora hay instalar partes de computadora actualizaciones de la computadora inclusive del dispositivo móvil y en muchos casos antivirus eso es importantísimo permanentemente estamos siendo atacados con virus que quieren acceder a nuestras cuentas a nuestra información etcétera como les decía hace rato no hay que responder correos que no vengan del banco y despliegan sus datos ningún banco les va a pedir sus datos que ustedes le den el número de tarjeta que ustedes le den el número de pin que le den el número de cuenta ningún banco les va a pedir eso cuando un banco le es contacte obviamente va a ser para darles información otra cosa para que ceder a la banca por internet por ejemplo hay que hacerlo desde sitios seguros no desde cafés internet desde puntos de internet porque los no son seguros cuándo uso los ATMs es importante también cubrir con la otra mano cuando estoy introduciendo el pin Al momento de

digitar el teclado eso no se olviden que puede haber gente que está viendo atrás hay cámaras en los mismos ATM Entonces siempre es importante cubrir con la otra mano el pin que estoy digitando igual en los ATM hay que verificar que en la boca del ingreso del ATM no existen elementos extraños después hay que asegurarnos cuando dejamos de usar el cajero automático de retirar la tarjeta del cajero a veces por guardar el dinero nos olvidamos de retirar la tarjeta entonces es importante acordarse de retirar la tarjeta.

Bueno a pesar de sus recomendaciones que tienen que tomar en cuenta también los bancos tienen sistemas de seguridad para hacer las transacciones más seguras a todos los clientes les entregan un pin es un pin de uso de una sola vez porque después de que les entrega el banco a ustedes les obligan a cambiar el pin por un pin personal no por la clave que les ha dado el banco todas las áreas donde se trabajan y hacen en la banca móvil y la banca por internet tiene certificaciones de seguridad como las que podemos ver acá nos están certificadas son sitios seguros tienen la extensión https tenía por lo general o en algunos casos también se solicita que se coloque el código captcha no sobre todo porque hay algunos robots tendrán acceder a una cuenta y van cambiando los números entonces con un código captcha ya los robots no pueden hacer intentos no otra cosa que es importante ya antes había en ese tipo de tokens o y los tokens son digitales que son claves temporales que se generan para realizar sobre todo la transacción antes de cada transacción se debe colocar un token dependiendo la aplicación del banco que tengan a veces el token está en la misma aplicación a veces

hay que salir de la aplicación y copiar de otra aplicación pegarlo y volver la aplicación del banco y pegarlo anteriormente se utilizaban también las tarjetas de coordenadas hoy creo que ya no se utilizan las tarjetas de coordenadas creo que hay muy pocas instituciones que todavía están usando las tarjetas de coordenadas era otra forma de dar seguridad a las transacciones que hacen también los bancos los bancos en cada cuenta colocan límites por defecto entonces cuántas veces al día puedo hacer retiros de un cajero o transferencias desde internet que es un 3 a veces 5 después también colocan el límite al monto máximo por transacciones por ejemplo en un cajero por lo general está entre 1400 y 2000 bolivianos cómo monto máximo para retirar hay un número máximo de transacciones por día no puedo hacer en una t métodos tres transacciones por día y también hay un monto máximo para retirar por día puedo tener tres transacciones pero por día no puedo superar los 7000 bolivianos si ustedes requieren transferir más veces y mayores montos pueden acudir al banco a solicitar les modifiquen los límites lógicamente tiene que firmar una autorización para que las modifiquen sus límites todos los bancos colocan límites por defecto después como les decía hoy en muchas operaciones se les da además del pin para acceder a su cuenta se les da una clave transaccional hoy la clave transaccional está relacionado sobre todo con los tokens pero es otro factor de seguridad y otro tema también qué es importante que sepan es que en muchas plataformas como la banca móvil compras por internet y su cuenta privada dónde han accedido ustedes no tiene movimiento no le hecho federaciones no han movido el mouse nada por unos dos o tres minutos sin movimiento las cuentas se

cierran automáticamente para que no queden abiertas entonces si ustedes quieren volver a usar de nuevo tienen que volver a colocar sus credenciales su usuario y su pin de ingreso entonces y muchos casos también algunos bancos a veces para verificar identidad del que está accediendo a la cuenta es la apropiada hacen preguntas personales en el registrarse registro el nombre del abuelo nombre de la mascota etcétera no entonces les hacen preguntas personales entonces en algún momento que ustedes quieran acceder seguramente les van a asaltar a sus cuentas personales entonces no solo movemos ahí que el usuario el cliente tiene que tomar cuenta muchas consideraciones sino también los bancos brindan sus temas para que las transacciones electrónicas sean seguras como pueden ver acá.

Entonces si tienen preguntas de eso se tratan las transacciones electrónicas muchísimas gracias Jaime creo que es importante todo lo que has mencionado todas las opciones de transferencias que tenemos y además todas las medidas de seguridad que se deben tomar en cuenta justamente la semana pasada tuvimos un webinar específico en todo el tema de seguridad y el expositor nos dijo que la seguridad compartida eso es muy importante el banco hace su trabajo pero también es importante que el usuario tome en cuenta todas las recomendaciones que has brindado así que muy interesante vamos a ver las preguntas que hemos ido recibiendo tenemos una en Facebook que dice

Sí llené el formulario para que el banco me debite un monto todos los meses para aporte alguna institución cómo puedo hacer para que ya no me debiten de nuevo hay

que volver a la institución es el solicitar la baja de débito automático cómo lo ha hecho la primera vez tengo que hacer lo mismo debo presentarme presentar mi carnet identidad y decir que quiero dar de baja y les van hacer firmar un formulario de baja perfecto muchas gracias Jaime ha llegado una pregunta en zoom a quiénes tengan otras dudas pueden ponerlas en el espacio de se pregunta respuestas o en el chat también la pregunta que nos recibido nos dice en relación a banca móvil perdí el número pero eso era mi usuario quise cambiar a otro número me negaron la identidad en la entidad financiera ya que usuario lo anulan la línea y nunca más lo tendré bueno todos los sistemas cuando se coloca erróneamente el pin durante tres intentos se bloquea entonces es importante por eso recordar siempre el pin lo que hay que hacer es acudir a la entidad financiera e indicar que está bloqueada la el acceso a la cuenta y solicitar le generen otro pin para que puedas rehabilitar su cuenta no es que ha perdido que ya no va a tener acceso si va a tener pero de nuevo debe validarse cómo el cliente titular perfecto gracias sí quizás esta persona nos pueda aclarar un poco más tus consulta en caso de no haya sido respondida entiendo qué es algún tema con el número de teléfono que era su usuario que perdió la línea pero si por favor nos pueden aclarar a menos que haya sido respondida y en ese caso pues vamos a ir avanzando tenemos algunos comentarios en lo que alguna otra persona nos hace una pregunta nos están comentando algunas personas que no han recibido su certificado de participación en anteriores webinars comentarios de los de este ciclo recién los estamos enviando esta semana hace que le robamos un poquito de paciencia también algunas veces algunas

veces ha sucedido que enviamos certificados y se va la bandeja de correo no deseado o spam así que si pueden validar eso y aclarar que enviamos los certificados a los que asisten a través de zoom porque a través de esta vía podemos validar que han asistido y que han aprendido gracias al cuestionario que enviamos al final esas recomendación por favor para que la tomen en cuenta también algunas personas están levantando la mano en su que lamentablemente en este formato de seminario web no podemos dejarles la palabra pero están todas las herramientas habilitadas para que por escrito nos dejen todas sus consultas tenemos una nueva consulta para ti Jaime la voy a leer en alguna ocasión al realizar una transferencia electrónica el fin de semana por ejemplo un día sábado en la tarde nos debita del importe transferido pero no se completa el proceso no llega la entidad destino porque se representa esas situaciones regularizado recién el día lunes son seguras las transferencias el fin de semana o fuera de horario de oficina bueno aquí hay varias aristas en esta pregunta que hay que tomar en cuenta primero hay que entender cómo es el proceso cuándo se hace una transferencia electrónica es un proceso de comunicación entonces el cliente hace una orden a su banco el banco debe verificar que tiene fondos para realizar la transferencia y comunicarse con otra institución no para enviarle los puntos y después la institución de destino debe recibir los fondos y dar la conformidad para que le termine de hacer el débito es muy posible que en alguna parte de ese proceso fallé la comunicación falla el internet fallé algo suele suceder pero en ningún momento no es que está afectada su cuenta no pierde los fondos cuando queda en el camino o se vuelve a la cuenta de

origen y no se transfiere y hay que verificar en el extracto de cuenta cuál es el estado del caso que si le haya debitado y no haya logrado cerrar la operación en destino hay que hacer saber al banco hacer una impresión de la pantalla y enviar al banco ya por internet los bancos atienden ese tipo de cosas suele suceder el otro tema es de que no se olviden que esos son procesos que requieren en muchos casos conciliaciones entonces sobre todo cuando se hacen transferencias interbancarias además entre otro elemento qué es la ACCL la cámara de compensación que debe verificar todavía es otro elemento y tres veces al día por lo general o 12 de la tarde tipo 6 de la tarde cuando dejan de operar los bancos y cerca de medianoche suspenden el servicio de transferencias para hacer los arqueos diarios entonces son arqueos que duran 10 minutos más o menos en esos momentos va a ser difícil hacer una transferencia otros bancos de informas en estos momentos no podemos hacer su transferencia por favor vuelva a intentar en 10 minutos y es porque se está realizando las conciliaciones con la cámara de compensación entonces ese es otro factor no se olviden que esas plataformas trabajan todos los días y las 24 horas entonces requiere hacer un alto en algunos momentos del día no es por eso qué sucede gracias Jaime gracias por la explicación tan completa vamos a entender algunas preguntas más que han llevado bastantes nos consultan con el uso de billeteras móviles los números de teléfonos de celular se convierten ahora en cuentas para transferencias interbancarias en cuentas ACH.

Sí es así la ventaja de la b era móvil es que no importa quién no es necesario que tenga una cuenta en el banco puede ser por teléfono perfecto muchas gracias otra consulta

hice una compra por internet pero el pago no se realizó pero el mundo se descontó de mi cuenta me sale saldo consultado cómo puedo recuperar el dinero que no se pagó primero sería bueno que verifique bien el extracto a veces si no logro entregar el dinero a destino a veces hace una reversión y lo vuelve a colocar en la misma cuenta entonces hay que verificar si hay un menos por decir apagado \$100 debe haber un menos 100 puede ser que después de unas horas tengo nada más 100 que sea una reversión que se ha hecho porque no logro entrar al otro lado ahora sí el dinero a logrado salir significa que alguien lo recibido del otro lado no entonces es importante también con otra parte verificar y asegurar sé si el pago al recibido y la conformidad con el pago en el caso que no haya sido así que debería ser una situación muy difícil pues lo que se puede hacer es siempre imprimiendo las pantallas hay que hacer el reclamo la institución y lo más rápido posible para poder hacer el seguimiento cuando se hacen ese tipo de reclamos es importante explicar bien la situación la hora el día en el que se hizo para que se pueda buscar entre todas las transacciones del día esa transacción en especial y se puede hacer el seguimiento perfecto muchas gracias Jaime tengo aquí otra consulta que es bastante frecuente nos consultan cuáles son los pasos a seguir en caso de hacer una transferencia interbancaria a una cuenta errónea bueno si yo me equivocado y es depositado otra cuenta debo inmediatamente comunicarme con la institución igual adjuntar mis recibos mis comprobantes en la pantalla y hacer notar que yo quería la transferencia a otra cuenta para que los bancos puedan gestionar la reversión de la cuenta donde raramente fue transferida pero es importante actuar rápidamente y

brindar toda la información de cualquier manera hoy en día los sistemas ya sea banca móvil banca por internet cuando uno arma la operación es decir cuando uno coloca quién el nombre la cuenta de destino y dice enviar le sale usted está a punto de hacer una transacción revisa es importante que revisen si realmente está correcto la cosa muy común es que a veces se equivocan de moneda están enviando en dólares porque no marcaron el bolivianos es importante que revisan antes de decir está conforme porque ustedes pueden deshacer la operación y corregir la eso es importantísimo entonces así se van a evitar después tener que hacer la reclamación perfecto muchas gracias Jaime aquí tengo una consulta sobre los pagos y cobros por QR nos preguntan cuando yo género un QR de cobranza de mi banco esto me sirve para cobrar a otros bancos para que me depositen a mi cuenta así es los QR facilitan las transacciones interbancarias

Perfecto otra consulta se puede realizar una transferencia como giro otra persona sí se puede de una ciudad a otra ciudad por lo general y cómo les decían la presentación en el caso particular del banco económico e inclusive pueden realizar a gente que no tenga cuenta siempre y cuando el banco pero en esas otras ciudades por decir hoy envío de la paz a Yacuiba el banco tiene oficinas en Yacuiba y puedo enviar un giro para que el destinatario en Yacuiba pueda acudir al cajero automático y pueda retirar el giro perfecto muchas gracias vamos a atender un par de preguntas más nos consultan las cuentas de billeteras móviles están alcanzadas por las retenciones judiciales uy la verdad que desconozco el tema entiendo que no pero no quiero hacer vamos a tomar nota más bien para hacer en un ciclo de webinar.

Una consulta más bueno hemos recibido algunas consultas que son algo específicas con relación a un banco en particular entonces vamos a en esos casos recomendar que se acercan a su banco que sin duda les van a ayudar para aclarar sus dudas y que puedan realizar el uso de la banca móvil con todas las válidas hay algunas consultas bueno van llegando varias realmente podríamos quedarnos horas pero ve a seleccionar dos más y con eso vamos a concluir nos consultan si es que si es que conoces el tema es Jaime cuáles son las pasarelas de pago Jaime autorizadas para recibir pagos en línea mediante tarjeta de crédito o débito a ver para recibir pagos no sé si estamos hablando del exterior en muchos casos cuando hablo de pasarela pues por lo general se usan estos canales para hacer compras tengo entendido que no hay pasarelas autorizadas todavía PayPal entiendo que está haciendo gestiones para que pueda ser una pasarela para que pueda recibir pagos por ventas que yo pueda hacer al exterior en este caso la alternativa siempre va a ser hacer giros o transferencias inclusive con remesadoras perfecto gracias Jaime tenemos algunas otras consultas sobre cajeros automáticos sobre otros temas y para eso quiero recomendarles que visiten nuestro canal de YouTube que se llama ASOBAN Bolivia y también todos los anteriores webinars han quedado grabados en nuestra página de Facebook ahí sí pueden revisar todas las grabaciones de los anteriores temas con seguridad estamos respondiendo muchas de sus consultas así que bueno vamos a concluir con este tema creo que ha sido muy interesante te agradezco muchísimo Jaime ya saben que quiénes desean recibir un certificado de asistencia tiene que responder el cuestionario qué les estoy enviando en este momento al chat de zoom

así que por favor mucha atención el chat ahí un enlace lo abren y pueden completarlo con más tranquilidad se van a encontrar algunas preguntas sobre lo que ha sido exportada dime pero además algunos datos personales que les pedimos en particular su nombre su correo electrónico que con eso les hacemos la entrega del certificado en su correo en las próximas semanas voy a esperar un minutito para que todos puedan acceder al link y mientras van a revisar reiterarle invitación para que nos sigan acompañando en estos webinar este viernes tenemos el tema de educación financiera para mujeres emprendedoras todos están bienvenidos pero pues te van a dar algunos consejos especializados íbamos a seguir todavía las próximas semana con otros temas muy interesantes dos o tres días antes de cada webinar colocamos en Facebook para que puedan registrarse así que los vamos a estar esperando en caso de que no hubieran visto el link lo voy a colocar una vez más en el chat y mientras lo descargan te reitero Jaime el agradecimiento por tu participación con nosotros muchísimas gracias Jaime seguramente nos veremos en un próximo webinar vamos a seguir atendiendo todas las solicitudes que ustedes tienen de temas que les gustaría que tratemos en este formato en este webinar siempre estamos atentos a recibir sus sugerencias nos puede mandar un mensaje en nuestra página de Facebook también eh visto en Facebook nos han comentado algunas personas que no han recibido sus certificado en ese caso también por mensaje de Facebook pueden también enviarnos los títulos de los temas que han estado presentes y con eso les enviamos el certificado sin ningún problema bueno con

esto entonces nos vamos despidiendo muchísimas gracias a todos por su participación hoy en este webinar hasta la próxima muy buenas noches.

### **Webinar, 14 de noviembre de 2022, Conferencia de Lo Que Debes Saber Para Evitar Fraudes Digitales por ASOBAN**

Muy buenas tardes a todos les doy la cordial bienvenida vamos a dar inicio a este nuevo seminario web hoy como viene la pantalla vamos a estar hablando acerca de todo lo que deben saber para evitar fraudes digitales es algo sumamente importante pues usamos cada vez más la banca digital las soluciones digitales y tenemos que estar conscientes de todo todas las medidas de seguridad que debemos implementar para evitar estos fraudes antes de empezar y presentarles al expositor que nos acompaña hoy como siempre unas breves recomendaciones a quienes quieran recibir un certificado de participación por su asistencia a este webinar les pedimos por favor que Nos acompañe a través de zoom tenemos ya bastante gente conectado a quién son también gente que nos acompaña en Facebook entonces si ustedes están en Facebook y desean un certificado de participación por favor entrenas zoom y de esta manera podemos validar su asistencia su presencia y sobre todo porque a través de esta plataforma enviamos un cuestionario al final de la sesión en este cuestionario Les pedimos algunos datos como por ejemplo su nombre completo y su correo electrónico para hacerles llegar su certificado en las próximas semanas pero además les hacemos algunas consultas sobre lo que va a ser expuesto así que por favor pongan muchísima atención vamos a

tener una presentación de aproximadamente 20 y 25 minutos y después un espacio para las preguntas que ustedes tengan que vayan surgiendo que nos pueden ir dejando en el espacio del chat o en el espacio de preguntas y respuestas Y les vamos a estar atendiendo más adelante Bueno vamos a pasar entonces al tema de hoy para eso les presento a Luis Fernando Iturri él es Arquitecto de seguridad de la información en el banco mercantil Santa Cruz y el les va a comentar más en detalle todo acerca de ese tema Luis Fernando buenas tardes Muchísimas gracias por acompañarnos hoy.

Buenas tardes Natalia Muchísimas gracias por el espacio Bueno te escuchamos entonces okay muchísimas gracias y muy buenas tardes a todos y agradecer también ASOBAN por llevar a cabo este ciclo de conferencias con información creo yo muy importante para todos los usuarios financieros y a los usuarios en general no como ya lo mencionado vamos a hablar un poco sobre lo que debemos saber para evitar fraudes digitales.

En ese entendido para ello vamos a ver un poco de contexto de lo que vamos a hablar las técnicas a las que estamos sujetos está que utilizan los atacantes y de las cuales nos debemos cuidar el impacto y los casos de uso en los que existen este tipo de ataques y algunas demostración de cómo se puede materializar este tipo de ataques que están teóricamente los mencionados y bueno recalcar un poco que cómo es de nuestro conocimiento sea Identificado que inclusive antes de la pandemia ha existido un crecimiento constante en el uso de canales digitales pagos con tarjetas cobros y pagos con QR pagos y compras por internet billeteras móviles entre unas bromas de canales

distintos que proporcionan las entidades financieras y junto con esta crecimiento financiero riesgos relacionados en la en qué las entidades financieras hacen un constante esfuerzo por la seguridad de estos canales digitales y concientizar a los usuarios financieros sobre su uso y para ello es necesario que los usuarios financieros y usuarios en general puedan ser capaces de identificar un riesgo y trabajar conjuntamente en mantener nuestra salud digital libre de riesgos.

Entonces para este contexto de lo que vamos a hablar veamos algunos de los conceptos básicos que sería en este caso un fraude bancario es un delito una estafa que se realiza mediante prácticas ilegales por parte de ya puede ser de funcionarios internos de un banco grupos externos para obtener información y datos privados de terceros la posibilidad de usurpar identidad es o directamente robar dinero de usuarios de una entidad bancaria Entonces qué hacemos y como entendemos ¿Qué es un fraude digital? es cualquier acción obviamente antijurídica y punible que se realiza a través de medios electrónicos o informáticos en el cual puede tener varios fines puede ser hurtar dinero o cualquier bien a través de las cuentas electrónicas obtener datos personales para ser utilizados en posteriores delitos alterar o borrar información también extorsionar a las víctimas por robo electrónico o una serie de motivos que vayan a generar luz los ciberdelincuentes también entendemos que estar fraude digital hace referencia al uso de dispositivos digitales con el objetivo de cometer igual actividades delincuenciales ya sea iguales suplantación de identidad robo de contraseñas y datos estafas o secuestros digitales entre cualquier otra motivación que pueda tener el ciberdelincuente.

Entonces viendo dentro de las técnicas más usadas ahora bien las entidades financieras realizan un esfuerzo e inversión para proteger la seguridad digital y electrónica de los usuarios financieros pero para que este esfuerzo sea mucho más robusto es importante que los usuarios sepan diferenciar y evitar ataques de forma de proteger su información personal existen muchas técnicas que utilizan los atacantes para ejecutar fraudes digitales principalmente técnicas de ingeniería social entre las más conocidas que vamos a desglosar a continuación están el phishing vishing smishing y el skimming dentro de estas Ya se derivan otros por ejemplo Les comento de forma de general el wailing Qué es una forma de phishing dirigido a cierto tipo de personas o está el farlin Qué es una suplantación a través del phishing Entonces de esa manera podemos ver vamos a ver primero en este caso lo que es el smishing.

El smishing el smishing es una técnica igual de ingeniería social que se utiliza a través de la mensajería instantánea muy algún tiempo antes lo único y lo principal que se utilizaba Era ese no es pero de todas maneras sigue siendo un medio de ataque a las que las personas nos llegan a muchos de nuestro de llegar si nos que a todos por lo menos alguien que conocemos usted se ganó un vehículo 0 km usted va a ir a reclamar su premio muchas veces como muestra la imagen algún link actualice su información el dispositivo no es conocido nos llega mensajes de ese tipo esos son ataques de ingeniería social a través de smishing hoy por hoy existen más medios a través de los cuales los atacantes pueden llegar a nosotros sea WhatsApp Telegram Messenger o cualquier servicio de mensajería instantánea y diferentes tipos de ataques muchas veces

los atacantes mandan yandere\* o escuchar el de la maleta en el aeropuerto que para liberar mi mercadería necesito que me ayuden y soy tu tía soy tu tío y me ayudes a pagar este mundo y yo te voy a reconocer entonces ese tipo de actividades que ya son alguna vez conocidas y hay otras que son un poco más dirigidas y es por eso que debemos tener mucho cuidado al momento de publicar la información que tenemos porque muchas veces en nuestras redes sociales en los grupos de WhatsApp que no conocemos ponemos me encuentro viajando a Miami el día de mañana entonces un atacante se entera de esta información de los nexos ve los contactos y llama a uno de sus contactos consigas información y le dice en un momento que probablemente se contacte le diga en este momento “Necesitamos estamos en aduanas necesitamos que nos entregue dinero para que podamos comunicarse con usted o algún invento relacionado”, entonces una persona que sabe qué información que probablemente tenga mucha verdad procede a caer en este tipo de ataques entonces es muy importante primero identificar es sospechoso verificar la información de quién está mandando todos los bancos y todas las entidades tienen páginas oficiales no podemos entrar a alternas o que no parezcan reales no se debe introducir información en web que no conozcamos en sitios que desconozcamos revisar prioritariamente las cuentas ante la mínima duda es mejor ser prudente y no arriesgarse discurso informado de este tipo de acciones que toman los atacantes debemos ser muy cuidadosos con la información que publicamos y al mismo tiempo cuando nos envían algún tipo de solicitud reportarlo Si es de algún

banco o alguna entidad financiera debemos reportar a los canales autorizados que están bien en las redes sociales o en los sitios web oficiales de los bancos.

Otro tipo de ataques es el vishing. Qué es un fraude también vas a venir inicia social y en suplantación de identidad muchas veces como les decía que nosotros tenemos a exponer información a veces sin necesariamente y a ser personal o de terceros entonces los atacantes al recibir esta información utilizan esta información y lo hacen a través de llamadas telefónicas. Vishing viene de voice Over fishing. Entonces es la técnica utilizando la voz entonces llaman y dicen tengo esta información de primera mano y necesito que depositas dinero le mando un QR o no sé si toque me deposite a esta cuenta temas relacionados sobre la víctima y no solo eso hoy por hoy también existen distintos para utilizar vishing cómo el uso de audios por ejemplo vemos que qué existe muchos ya conocen la página de Facebook a través de un texto se crea un audio escogiendo una voz específica y esto podrías suplantar por ejemplo una promoción empresarial de alguna entidad es decir usted se ha ganado un premio por la voz de algún locutor y por favor para hacer efectivo envíe una tarjeta o mande sus números de la tarjeta o mandé sus claves y su usuario o algún tipo de técnica para que se envíe información o usen de algún monto entonces ya es uso de Inteligencia artificial para engañar a los usuarios entonces importante muy importante en este caso verificar la identidad del remitente no seguir las indicaciones si no es de confianza repito las entidades financieras nunca van a pedir información personal información confidencial y tampoco proporcionar información personal si es que no se haya solicitado no hay

una necesidad nada de proporcionar información si por ejemplo yo no he llamado al banco y me han llamado no tengo porqué proporcionar información.

Okay ahora vamos a hacer énfasis en esta parte qué es el skimming porque bien sabemos que el uso de las tarjetas de débito tarjetas de crédito ha ido incrementando por la facilidad que nos proporcionan no y hace al comprar en un supermercado aproximamos la tarjeta al p o s o para compras en internet o al hacer uso de los cajeros el skimming es una técnica utilizada para la clonación y uso de tarjetas.

Entonces existen diferentes tipos de ataques que se realizan para el skimming en la regulación boliviana hace unos años se habilitado lo que es el uso del chip lo que hace más seguras a las tarjetas que el uso de lavanda Sin embargo esto no significa que sean invulnerables cuando nosotros nos aproximamos a hacer una compra a través de un POS y es sin contacto debemos tener la seguridad y la certeza de qué ese POS pertenezca a las empresas que dan este servicio en este caso estamos hablando red de enlace asimismo las tarjetas no deben quedar expuestas porque pueden ser mal usada y pueden obtener la información para hacer compras por internet existen dispositivos que son más pequeños que la palma de una mano que puede clonar estás tarjetas entonces recomendaciones no dejar las tarjetas expuestas no utilizar las tarjetas cuando no es necesario y de ser posible utilizar guardarlas en billeteras o carteras que tienen bloqueo de perfil así una persona que se pueda acercar no puedo obtener esa información para tratar de obtener el cvv y hacer compras indebidas por internet al

respecto también existe el cuidado que debemos tener en ATM cuándo nos acercamos a un ATM debemos verificar que no tenga operaciones o que no haya sufrido alguna modificación en caso de que sea así se debe reportar inmediatamente a la entidad a la que pertenece estos ATMs primero debemos verificar qué las cámaras no se encuentren dañadas rasgadas o en algunos casos le ponen un yurex encima entonces debemos revisar que no sufre sus daños que los lectores estén bien colocados estén firmes estén fijos en el lugar del Héctor muchas veces los atacantes ponen un lector encima de manera que cuando metemos la tarjeta nuestra tarjeta haya sido leída debemos cerciorarnos de que no esté dañado desproporcional lo propio con el teclado Existen dos puntos con el teclado primero que el teclado no se vea dañado no parezca que esté encima de algo y segundo en algunos cajeros existe algún protector para que no se vea el fin sobre estos protectores en la parte de arriba hay que verificar de que no exista nada porque ahí puede haber cámaras pequeñas cámaras ocultas ya sea en esa parte posterior o en alguna parte del cajero entonces cualquier alteración que veamos en los cajeros debe ser inmediatamente reportada a las entidades financieras y personalmente siempre que vas a un cajero toco la ranura de la tarjeta y me aseguró de qué haya nada encima entonces así tenemos la seguridad de que nuestra tarjeta no está haciendo mal utilizada o sea malversado ese ATM revisar los relieves desproporciones y las cámaras ocultas.

Y adicionalmente el tema de phishing qué es el tema que estoy seguro que han escuchado es el más común y es el más usado en todo caso es del que más se hacen

pruebas al decir phishing estamos hablando de como traducción es una forma de pescar básicamente los atacantes lanzan y a ver quién cae no y hacer phishing masivos phishing dirigidos y hay que tener mucho cuidado con la información que nos llega con la información que utilizamos.

En algunos casos nos llegan correos electrónicos entendiéndose del banco pretendiendo ser una entidad financiera pidiendo actualización de información piden loguearse para hacer un premio alguna publicidad y hay que tener mucho cuidado en el link donde nos está llegando que pertenezca la entidad financiera los links oficiales se encuentran en las páginas oficiales de los bancos y si no sabemos cómo llegar a ella está en las redes sociales de la página verificada de las entidades financieras entonces tenemos como decía antes la mínima sospecha es mejor no acceder o preguntar o consultar o validar y en algunos casos sí algunos les llega este tipo de ataques a sus correos electrónicos: el primero es muy recomendable reportar a las entidades financieras para que tomen alguna acción o tomen algún recaudó o hagan concientización en los usuarios que realmente no conocen este tipo de ataques y segundo mucho cuidado porque este correo ha sido obtenido de alguna forma entonces debemos ser muy cautelosos en la información que publicamos en diferentes lugares también hay otros tipos de estafas No necesariamente y con los bancos que alguna vez la muy famosa estafa nigeriana que han debido escuchar sobre un príncipe África que está repartiendo sus Divisas y para ello necesita que se haga un depósito para confirmar de qué es una persona real por ejemplo entonces tenemos que desconfiar tenemos que validar muchas veces la web

le dice una cosa entramos a la página y es otra se debe verificar la información que nos llega ya sea por WhatsApp por correo por mensajería ahora una vez que entramos a una página se debe verificar que tenga un certificado dónde lo encontramos esto en la parte superior izquierda de la url por ejemplo como dice la verificación de certificado tiene que ser un certificado válido de la entidad financiera en este caso dice entregado a banco mercantil Santa Cruz y cuándo entramos a una url existe un bloque de información donde debemos validar principalmente que sea https que cumple el protocolo que tengo su dominio No necesariamente lo va a tener si puede tener dependiendo donde nos encontremos del banco lo importante es verificar que se encuentre en un dominio que sea válido de la entidad financiera en este caso BMSC posterior a ello puede tener la página puede tener sus carpetas o puede tener alguna información adicional pero debemos validar principalmente el dominio y así es Cómo podemos cerciorarnos de qué no vamos a caer en un en una página suplantada o de phishing ahora la pregunta es si yo realmente verificado estos del dominio estoy 100% de que no voy a caer en un sitio falso pues no otro punto que debemos estar seguros es que red a la que nos hemos conectado tiene que ser segura cometemos muchas veces el error de conectarnos a nuestras redes en aeropuertos en transporte en cafeterías muchas veces no sabemos si la si el wi-fi que nos están entregando una cafetería es la de la cafetería o es una igual que alguien ha puesto para realmente escuchar nuestras comunicaciones suplantar El dominio y obtener nuestra información entonces toda la información personal y confidencial que expongamos debe ser a través de redes seguras

una vez que estábamos en nuestra red segura en nuestra red de casa podemos verificar que el dominio sea el correcto y con toda confianza ya podemos Ingresar a nuestra cuenta.

En ese caso lo que podemos ver es un caso práctico más o menos cómo puede funcionar un caso de phishing entre un atacante y una víctima con todos los entendidos de validaciones que debería de tener el físico entonces espero que se pueda ver bien la pantalla es un poco pequeña

a la derecha tengo a mí hasta cante a la izquierda tengo a mi víctima es un Windows en mi atacante simplemente está en su navegador. En todo caso la información con la que cuenta nuestro atacante es el correo electrónico de la víctima nada más entonces los atacantes no utilizan información personal para obtener credenciales y a través de ello generar un fraude ellos van a utilizar cuentas genéricas cuentas aleatorias temporales entonces lo que yo voy a hacer eso voy a agarrar una página muy conocida para enviar un correo a la víctima toda la información que tengo en este caso le voy a enviar a la víctima cuyo correo es este le voy a poner un título que sea casi real podría ser charla ASOBAN y le vamos a poner un título debe reclamar su premio en las próximas 24 horas en el siguiente link es un sitio que ya está preparado para que alguien pueda caer y se va a llamar sorteo millonario entonces lo que yo hago en este momento es enviarle el correo directamente me está pidiendo alguna verificación y listo Entonces yo ya envíe el correo tengo un portal falso de entidades financieras donde la

víctima puede caer básicamente yo ya el atacante ha preparado el ambiente esperando que caiga puede ser una persona dirigida o puede ser un grupo de personas entonces qué hace la víctima todas esas series de verificaciones que se deberían hacer pero en este caso las vamos a vestir para ver si se puede pisar el ataque independientemente de que cuente con algún antivirus algunas revisión adicional que sí también son datos muy muy importantes en este caso Vamos a entrar al correo.

Perdón creo que escrito mal la dirección del correo vamos a poner premio voy a hacer un poco más bonito Entonces ya me llegó el correo del atacante lógicamente es un correo genérico y no puede identificar quién la mandó al correo Entonces lo primero no debería haber guardado y contraseña del Gmail en el navegador segundo no debería abrir el correo que está ahí a menos que realmente confiable en ese caso no lo conozco y no lo debería abrir tercero me mandó un link y yo lo abro claramente parece normal dónde hay varios bancos aprecio el premio donde yo debería autenticarme y ya debería mandarme el premio Entonces si es una persona que al parecer ha caído en la trampa pero ahora Cómo va obtener información de las entidades financieras cada entidad financiera tiene diferente tipo de autenticación Pero eso aclaro no es una limitante para que se pueda obtener la información una vez que el cliente caído en un Fish voy a probar primero en un banco qué es en una sola pantalla entonces voy a imaginar que el usuario es ASOBAN un 23 y la clave lo voy a poner a sobar 1 2 3 4. Y voy a intentar ingresar intenté ingresar y me ha redireccionado a la página de ASOBAN como un usuario que no se ha fijado si realmente el url era el correcto si tenía certificado para

mí no pasa nada para mí pasó un error o probablemente ya me logré para recibir el premio para el lado del atacante ya recibido el usuario y la contraseña con la que he intentado loguearme Entonces qué va a hacer el seba la humedad en su lugar para cometer algún fraude digital ahora cómo les mencionaba anteriormente existen sitios en los que no solamente es una pantalla Pero eso no es una limitante por ejemplo voy a poner Entonces ya son dos páginas las que tiene y yo trato de enviar y nuevamente me reenvía y qué hizo el atacante también obtuvo las credenciales de la otra entidad ahí está también he obtenido las credenciales de la entidad ahora es importante revisar si la página corresponde a la entidad financiera por ejemplo en este caso yo no entró a la del banco mercantil y no hay no es la página del banco la anterior no era de las otras entidades financieras primero y segundo realmente debemos estar seguros de que la página se ve usualmente de cómo se ve claramente esta no se ve las del banco mercantil es la del banco mercantil generalmente tiene un usuario y en la segunda página pide la contraseña y en otras la pregunta de todas las maneras vamos a seguir el juego voy a poner Luis un dos tres la contraseña ASOBAN 1234 solo con fines de prueba y aquí hay algo más raro me está pidiendo el correo electrónico y la clave entonces muchas veces no necesariamente la página se ve igual a la página de una entidad sino que también modifica para tratar de obtener más información entonces aquí yo le voy a poner una x voy a poner la clave del correo mi pregunta secreta va a ser perro entonces recién me ha mandado a la página de logueo del banco entonces es un comportamiento totalmente anormal que ha pasado por todos los controles que yo

debería de haber revisado y si revisó recién está así pertenece al banco y cuenta con un certificado que es el que había mencionado anteriormente y dice la conexión es segura la anterior no decía si podemos volver acá no es seguro yo he omitido ese control lo he pasado por alto Entonces qué pasa cuando vemos un sitio de estos debemos reportar los a la entidad financiera y lógicamente el atacante ya obtenido inclusive la contraseña de mi correo electrónico y desde donde me he conectado entonces puedo tener más información de la que podría esperar si es que una persona incauta o que no ha podido verificar algún control caiga en este tipo de ataques Entonces es súper importante verificar primero el correo no tenía un origen real no pertenece a la entidad financiera la página era falsa suplantaba una página real y había que revisar todos los puntos no que tenga certificado que pertenezca la entidad financiera entonces el atacante ha logrado conseguir esto ahora no es la única forma para generar un ataque no existe una receta que se deba seguir muchas veces instalan aplicaciones formas que pueden inclusive suplantar un token los bancos hacen el esfuerzo de que el usuario tenga varios controles de varias contraseñas una de ellas es la contraseña que una suave otra puede ser la huella digital y puede ser el token que es algo que tiene muchas veces sí yo caigo en un keylogger entonces el atacante puede saber en vivo que Dios lo que yo estoy escribiendo existen dispositivos keylogger qué son de este tamaño te pueden conectarse en un dispositivo de teclado entonces el atacante si yo me conecto en el internet y no sabía que existía un dispositivo de este tipo puede obtener las credenciales que yo estoy poniendo entonces en ese periodo del toque muchas veces para acceder

inclusive hacer transacciones a nombre mío entonces se debe tener mucho cuidado en qué redes uno se conecta y verificar si realmente pertenece a la entidad financiera.

Y bueno algunos consejos que ya lo sé ido mencionando se debe verificar que pertenezca a la entidad financiera tanto el correo como el logueo ninguna entidad financiera va a solicitar el número de cuenta el pin la contraseña o el token de alguna forma y si se solicita se debe reportar inmediatamente para las medidas correctivas o simplemente omitir esa solicitud los datos de los clientes deben mantenerse actualizados en caso de que hay algún problema dónde actualizo mi información de usuario de teléfono de una vez que yo me autentique correctamente dentro de mi portal de cliente de la entidad financiera no conectarse a redes públicas verificar que la página tenga la el https y no entrar a links de correos desconocidos ahora qué es lo que pasa muchas veces no solamente se utilizan entidades financieras en muchas situaciones como hemos podido ver aquí se utiliza también redes sociales Facebook, Netflix, Hotmail, Office, Disney y una serie de canales por los que puede obtener información entonces un punto de esto qué pasa si yo por algún error o motivo o circunstancia he caído en una trampa de Facebook y entregado mi contraseña no es recomendable para nada repetir contraseñas en diferentes lugares porque si yo caí en Facebook más que seguro va a intentar en esa misma clave en mí Hotmail va a intentar en mi Netflix en mi Disney sí mi cuenta bancaria eso significa que no le estamos dejando las puertas muy abiertas a cualquier problema o falla que podamos tener Entonces es súper importante tener diferentes claves para diferentes accesos segundo tener contraseñas robustas tercero

cambiar periódicamente las contraseñas sí bien muchas veces utilizamos contraseñas fáciles es lo mejor es usar la robusta y cambiarlas periódicamente de manera que se hubiera algún robot o algún proceso automático intenté romper nuestra clave tendrá que empezar de nuevo porque la clave es nueva y muchos correos electrónicos la mayoría de los correos electrónicos tienen un segundo factor de autenticación significa que podemos curarlo a Hotmail o Gmail de manera que si perdemos la contraseña nuestro segundo factor nos va a proteger de que no sea accesible a menos que nosotros a través de nuestra huella O Nuestro rostro así lo ha probemos.

Y finalmente un punto no menos importante para hablar sobre fraudes digitales están las criptomonedas qué viendo desde un punto de vista administrativo hay una regulación nacional Qué es una resolución le dicen del directorio del banco Central que prohíbe a las entidades financieras el uso comercialización y negociación de criptoactivos esto significa que cualquier utilización de cualquier moneda criptomoneda no se encuentra regulada dentro de Bolivia entonces si yo compro o me estafan o vendo ni existe una regulación que defina cuales son los medios para hacerlo actualmente en nuestro medio entonces no debemos usar estás y muchas veces se usa el fraude digital por qué genera mucha especulación se dice no sé qué la doshcoin va a subir en unos meses por qué Elon Musk lo dijo entonces voy a comprar para que suba entonces realmente es un mercado muy volátil que de momento no se encuentra regulado en Bolivia y existe muchos fraudes de compra y venta de criptomonedas se han visto casos que han querido comprar y nunca les llegó la bitcoin por ejemplo se tratan de hacer

estafas piramidales entonces al no existir alguna regulación para el uso de este tipo de monedas no se debe hacer uso comercialización o negociación de este tipo de criptoactivos bueno muchísimas gracias por su atención he tratado de ser lo más rápido posible y no sé si queda alguna duda o consulta al respecto.

Muchísimas gracias Luis Fernando creo que ha sido excelente porque uno aprende más y entiende mejor cuando lo ves y tú nos lo has mostrado ha sido sumamente interesante muy ilustrativo por ahora no han llegado preguntas voy a revisar en Facebook ahí están algunas consultas te leo la pregunta para tu puedas responder y después avanzamos aquí hay una que dice que seguro nos protege de las transferencias ilícitas al momento de habilitar una tarjeta viene con un seguro para evitar cualquier fraude por el uso de cualquier de las tarjetas, si digamos yo llegase a perder mi tarjeta inmediatamente debería reportar a la entidad financiera para que no sea mal utilizada por un lado y por otro lado siempre se recomienda si realmente yo no voy hacer compra por internet no debo dejar el canal habilitado por compras por internet pero el seguro con el que se adquiere la tarjeta con el que viene la tarjeta es la que nos cubre cualquier tipo de ilícito que se llegase a dar.

Perfecto muchas gracias tenemos una pregunta la respondiste parcialmente pero quizás puedas aportar alguna aclaración o algo más preciso por favor la consulta es donde denunciemos estas páginas falsas o donde hacer para denunciar cada entidad tiene un portal dentro de su página web donde pueden existir contactos en el caso del banco

mercantil existe un correo que se puede encontrar en las redes sociales como el portal que dice phishing@bmsc.com en cada entidad tiene su portal para reportar este tipo de ilícitos.

Otra consulta es más seguro pagar por QR según en el entendido en el que uno lo use no.

Porque realmente un QR tiene su periodo tiene su forma, pero si en algún momento descuido mis credenciales el banco nos ha dado un Token para evitar que se hagan estas transacciones, pero si yo he perdido toda esta información están tan seguro o inseguro como cualquier otro canal de comunicación.

Excelente muchísimas gracias no han llegado más consultas bueno en esta modalidad no podemos habilitar el micrófono simplemente es por escrito aquí tenemos una consulta más no todas las entidades bancarias tienen la misma metodología para evitar el fraude que tan seguro es el token el token es bueno para las autenticaciones es una muy buena pregunta para las autenticaciones todas las entidades financieras deben contar con más de un factor de autenticación entonces existen tres tipos de autenticaciones lo que uno sabe lo que uno es y lo que uno tiene debe cumplir con dos de ellas muchas veces es la contraseña y el token la contraseña es lo que uno sabe y el token es lo que uno tiene el token es un control adicional en caso de que alguien quiere dar una contraseña y si es bastante seguro es una seguridad bastante robustas que si es incluso obligatoria para completar transacciones financieras.

Perfecto muchísimas gracias están llegando también algunos comentarios dirigidos a ti Luis Fernando nos dicen felicidades por su exposición muy buenas las demás así uno aprende mejor y estoy completamente de acuerdo con esta persona. Hay una consulta más que acaba de llegar cuando una persona se infiltra para tener sus contraseñas como puedo darme cuenta, bueno muchas veces parte de los ataques que realizan para ingresar tratan de mantenerse en incógnito entonces existen formas en algunas en gran cantidad de las entidades financieras de que cada que se autenticuen mande una señal un correo si es un dispositivo nuevo en caso de que no lo tuviese es muy poco probable o fácil identificar por qué además hay una pregunta secreta entonces la recomendación es siempre hacer un continuo cambio de las contraseñas incluso muchas entidades financieras piden renovar las contraseñas el atacante ya no va a conocer la nueva perfecto muchísimas gracias bueno con eso si hemos respondido a todas las consultas si hubiera otra consulta todavía la podemos recibir hasta mientras yo voy a ir colocando en el chat de Zoom tal y como lo habíamos anunciado en un principio un link se trata de un breve cuestionario les pedimos algunos datos personales y hacemos dos preguntas sobre lo que Luis Fernando ha expuesto hoy así que quienes deseen recibir un certificado de participación por favor abran este formulario complétenlo si les rogamos un poco de paciencia por qué recién estamos pasando a despachar los certificados de la primera sesión con seguridad lo van a recibir pero pues simplemente un poquito de paciencia por favor tenemos dos consultas más tres así que bueno vamos a robarte un poquito más de tiempo Luis Fernando por favor para atender estas consultas.

Nos dicen nos consultan es bueno guardar las contraseñas en el correo Gmail, no de entrada la recomendación es tratar de tener contraseñas complejas y tratar de memorizarlas no y muchas veces poner iniciales de una película el señor de los anillos ldr tiene que ser fácil de recordar y compleja porque muchas veces guardamos las contraseñas o los fines dentro de la billetera dentro de un papelito escrito dentro del Gmail debería ser algo que una persona se pueda memorizar pueda recordar y lo propio con las tarjetas hay que tener mucho cuidado con el pin debe ser fácil de recordar Pero hay estadísticas que nos dicen que la mayoría de los fines son o cumpleaños del hijo mayor o cumpleaños de la mamá y son cuatro números muy fáciles de adivinar entre las primeras opciones antes de desbloquear la tarjeta entonces tratar de buscar algo que se pueda recordar y que sea difícil de descifrar y en el mejor de los casos no almacenarla En ningún lugar porque si digamos yo puse mi contraseña de Gmail en mi Netflix hackean mi Netflix sin tener alguna relación ya hackearon mi Gmail y ya tienen el acceso a mi cuenta bancaria lo mejor es mantenerlo fuera del alcance de cualquiera Y tratar de memorizarlo perfecto muchas gracias por esos sabios consejos y realmente todos debemos implementar tenemos otra consulta creo que también ha sido parcialmente respondida pero la vamos a te la voy a leer para que puedas por favor puntualizar nuevamente la respuesta nos dice si detectamos que están realizando fraude en nuestra cuenta de manera electrónica por ejemplo retiro compras por internet y que tienen nuestros credenciales avisamos a la entidad financiera Oh cómo podemos frenar de inmediato sí inicialmente lo recomendable es avisar a la entidad financiera y que se

bloque el uso de la tarjeta no sé fuese por una compra internet y nos bloquean la tarjeta hasta poder identificar o renovar la tarjeta porque ya se ha visto comprometida Entonces lo iniciales reportar y de ser posible muchas veces las bancas móviles tienen la opción de bloquear las tarjetas si estás yendo por banca por internet o por otro medio informar a la entidad financiera que se bloqueen las transacciones de esa cuenta hasta poder corregir digamos la exposición de la información.

Excelente muchas gracias aquí y otra consulta igual sí bastante práctica no que hacemos cuando perdemos el celular que tiene acceso a la banca digital bueno el celular del acceso a la banca digital generalmente ya cada cierto tiempo tiene a bloquearse entonces refiere la contraseña o la huella digital entonces no es tan accesible, pero si lo que se debe hacer es llamar a la entidad financiera a los canales autorizados y pedir que se bloquee el canal hasta renovar porque muchas veces el acceso para transaccionar está vinculado a un dispositivo si cambio de dispositivos debo cambiar mi token debo migrar la información entonces se debe solicitar que se bloquee igual la banca móvil si es que se llegase comprometer la persona que acceder al dispositivo móvil no va a poder acceder porque se ha desvinculado de este dispositivo excelente Luis Fernando muchísimas gracias de verdad con eso hemos atendido a todas las consultas en Facebook nos consultan sobre los certificados de anteriores cursos cómo les comentaba hace un momentito les pedimos por favor un poco de paciencia estos días estamos empezando despachar los certificados del primer curso que se lleva a cabo el 31 de octubre en tema finanzas personales. Así que con un poquito de paciencia recibir

directamente en su correo electrónico es por eso qué es muy importante que el momento de completar el cuestionario tengan cuidado en escribir bien el correo electrónico algunas veces tiene algún error. Entonces no les va a llegar también pongan el nombre tal cual desean que aparezca en su certificado entonces con esa recomendación estaríamos terminando por si acaso voy a colocar en el chat de su nuevamente el cuestionario por si no lo hubieran visto por favor tenemos una consulta más y con eso vamos a cerrar por favor les Fernando te la leo

Qué pasa cuando se detecta clonación de tarjetas de débito y a causa de eso se realizaron débitos, pero no se tiene seguro esa es una buena pregunta bueno es realidad las tarjetas si pueden llegar a ser clonado pero los entidades financieras han puesto un mecanismo en la que no se puede reutilizar una tarjeta clonada sin embargo es importante qué hace una tarjeta se llega a ser clonada y se puede identificar el cvv de la tarjeta si se pudiese utilizar para hacer compras por internet entonces súper importante nuevamente inmediatamente llamar al entidad financiera y bloquear la tarjeta para que en caso de que después del desbloqueo no se puede hacer nada o el seguro puede activarse y no se sufre daños en los clientes excelente muchísimas gracias ahora si con eso vamos a concluir porque de otro modo no podemos quedarnos hablando mucho tiempo sobre ese tema que realmente están tan importante para quienes hubieran conectado un poquito tarde lo quisieran volver a repasar todo lo que ha sido dicho Les comento que el webinar se queda grabado en nuestra página de Facebook y además también estamos subiendo todas las grabaciones de los webinar a nuestro canal

de YouTube van a poder ver estos temas y pero también todos los que han sido tocados en anteriores webinars inclusive del año pasado realmente hemos tratado de abarcar todas las temáticas que les puede llegar a interesar nos comenta Erick por favor más cursos prácticos cómo este lo vamos a tomar en cuenta vamos a tratar de hacer los tan entretenidos e interactivos cómo ha sido este también es importante que nos comenten en Facebook o por un mensaje privado qué temas les gustaría que toquemos para realmente proporcionarles los mejores las mejores temáticas aquello que les va a ser realmente útil nos están pidiendo que enviemos nuevamente el enlace lo envió en el chat de zoom nos dicen cómo saber si renace que mandaron al chat no es para sacarnos información pero es broma simplemente un Google forms, así que con esa información lo único que va a pasar es que vamos a enviar el certificado y es una muy buena pregunta y es muy bueno dudar verificar y sigue todos los consejos que nos dio Luis Fernando así que muy bien Daniel se aprendió todo bueno se sancionó muchas gracias por el webinar muy interesante realmente todo esto va para ti Luis Fernando muchísimas gracias por compartir todo este conocimiento y de una forma muy muy agradable muchas gracias ustedes más bien por todo gracias bueno solo me quedé invitarlos a que nos acompañen en lo que nos queda 3 webinar tenemos hasta el miércoles derechos del consumidor financiero en el uso de las aplicaciones móviles de la banca el viernes tenemos alternativas de financiamiento MYPE y el próximo lunes empoderamiento financiero con eso concluimos este ciclo de webinars así que no se pierdan esas los tres últimos temas que creemos que va a ser de mucho interés para

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

todos ustedes con eso llegamos al final nos despedimos muchísimas gracias a quienes nos han acompañado a través de son también a los que nos han estado viendo a través de Facebook y los esperamos el miércoles a las 6 en Facebook en un rato más aparecerá el link para poder ser registrado. Así que los esperamos muchísimas gracias a todos allá Luis Fernando muy buenas noches muchas gracias buenas noches a todos.

### **Webinar, 30 de noviembre de 2022, Conferencia de pagos y cobros por QR por ASOBAN**

Vamos a dar inicio a este seminario web, como muchos de ustedes saben por que nos vienen acompañando a lo largo de las últimas semanas.

Hoy clausuramos el año con este webinar, hemos tenido 40 webinars el año pasado, este año hemos tenido 15 webinars en el primer semestre y hoy concluimos el doceavo seminario web.

En estas mismas oportunidades hemos estado tocando temas super interesantes esperamos que les hayan sido de mucha utilidad.

Hemos tocado ya el tema que veremos hoy día, el año pasado, si alguien quiere ver a detalle puede regresar las grabaciones si desean ver otros temas hemos hablado de créditos, banca digital, ciber seguridad, educación financiera, como emprender.

Absolutamente todos los temas que les puedan interesar están en nuestra página de Facebook ASOBAN Bolivia y nuestro canal de YouTube.

Para cerrar este segundo ciclo de seminarios web hoy les tenemos un tema super interesante pagos y cobros por QR, hemos tratado de hacerlo diferente como también lo hicimos al cerrar el ciclo pasado.

Como activamos una serie de planes de una entrevista.

Así que les presento a la persona que nos está acompañando hoy en día, se trata de Fabricio Vargas, él es Gerente de tecnología de la información de la empresa de ACCL S.A. Él es ingeniero en sistemas tiene un master de administración de negocios con especialidad en finanzas de la escuela militar de ingeniería en convenio con el tecnológico de Monterrey en México, como lo ven en pantalla esta su cargo es responsable de administrar sistemas de riesgo sistémico en pagos de bajo valor y quizá lo más importante es que él ha sido líder del equipo que desarrollo simple pago móvil, esta solución de la cual se ha estado hablando mucho en los últimos tiempos porque es realmente una herramienta muy útil, segura, fácil, para que les comento yo si lo tenemos aquí al experto, le damos paso en la entrevista.

Hola Fabricio ¿Cómo estás?

Hola Natalia como estas un gusto un saludo también a los que nos están viendo a través de las redes sociales.

Muchísimas gracias por tu tiempo gracias también a todos los que ya están conectados a través de zoom y gracias a quienes nos están siguiendo a través de las redes sociales, antes de empezar una pequeña aclaración para todos los que están viendo a través de Facebook si ustedes desean recibir un certificado de participación para este webinar les pedimos por favor que se puedan conectar a través de zoom ya que por esa vía validamos la asistencia y también al cerrar la sesión vamos a enviarles un cuestionario sobre lo que estamos conversando ahora y también pidiéndoles algunos datos, básicamente el correo electrónico para hacerles llegar su certificado electrónico por esa vía.

Bueno arranquemos entonces la primera pregunta que salta a la vista.

¿Qué es la ACCL?

La ACCL significa Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación, es una empresa de servicios financieros complementarios que significa esto en términos más sencillos. Somos una empresa de servicios de pagos que está regulada por la ASFI. La misión principal de la ACCL es proveer el servicio de transferencias electrónicas a las entidades de intermediación financiera como ser bancos, billeteras móviles, cooperativas, etc.

Somos la empresa que permite transferir dinero de una entidad a otra en tiempo real.

Excelente muchas gracias, y entonces hablando de los pagos y cobros por QR que se conocen también bajo el nombre de simple, coméntanos ¿Qué es simple en qué consiste?

Simple es una transferencia electrónica, las transferencias electrónicas en Bolivia funcionan desde el años 2006 donde comúnmente se le conoce como la ACH entra en producción en octubre de 2006 y permite a los usuarios transferir dinero de una entidad a otra hasta antes de ese mes de octubre 2006 si te depositaban tu sueldo en el banco A y tenías un préstamo en el banco B, ibas al banco A sacabas tu dinero hacías fila en el banco B y depositabas entonces hubo un hito importante el 2006 donde se tecnificó la transferencia electrónico de fondos y los bolivianos a partir de 2006 tenemos las transferencias electrónicas, sin embargo estas transferencias tardaban un par de minutos en hacerse y pese a que era el medio nativo de hacer pagos en Bolivia la gente no lo usaba o usaba muy poco.

Estamos hablando también de donde era muy común el uso de los teléfonos inteligentes en esa época era una solución más para escritorio, más empresarial u corporativa y poco a poco fue requiriendo al mercado una mejora, también nosotros entendimos que había que progresar y hacer que las transacciones electrónicas caigan a los usuarios de a pie, que vayas a comprar un refresco, ir a una tienda, que te acerques a cualquiera comercio y puedas hacer una transferencia de forma sencilla.

Entonces como logramos hacer eso, fue eliminando los pasos previos que había que enrolarse conseguir tu número de cuenta, tu carnet y varias cosas. Agarramos una tecnología que estaba muy sólida en el mercado que era el QR.

El QR te facilita capturar la información del beneficiario leyéndolo con la cámara y llenar todo el formulario de una transferencia electrónica y ahí nació Simple. Al principio se llamó transacción electrónica simplificada, paso por varios nombres en el proyecto luego nació Simple que es lo que hoy en día explique cómo funciona la simplicidad de una transferencia electrónica.

y ¿Cuándo nace simple?

Simple nace en mayo de 2009 lo pusimos en producción en una feria que estaba haciendo la ASFI y sale con la participación de todos los bancos. Simple ha sido un hito muy importante ya que se ha logrado unir a todos los bancos para que la funcionalidad de simple este dentro de las apps del mercado entonces a partir de mayo de 2009 tenemos este nuevo sistema de cobros

Excelente y nos puedes comentar un poco más acerca de ¿Cómo funciona? ¿Cómo puedo hacer una operación en simple?

Antes de entrar a eso me gustaría mostrarles un video que justamente lo lanzamos en esa época que explica que es simple a los bolivianos los desafíos que hemos logrado.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Video: simple es una plataforma de pago y cobro digital en la que participan todos los bancos del país.

Lo único que necesitas es una cuenta bancaria y habilitar tu banca móvil que te permitirá transferencias por medio del QR, tanto la persona que paga como la que compra recibe una confirmación de la transferencia. Con simple ya no es necesario caminar con tanto efectivo.

Como han podido observar para utilizar simple hay dos requisitos:

Tener una cuenta en el banco de tu preferencia, cooperativa, billetera móvil son más de 2 entidades que están utilizando simple que es un 98% de la oferta del sector financiero y la segunda es

Tener un teléfono inteligente con el cual puedas descargar la app de la entidad y realizar simple

Esta entonces la aplicación simple dentro de la app de mi banco, no tengo que descargarla.

Simple es una función dentro de la aplicación de cualquier banco

Una vez descargada la app de tu banco que en alguna parte te va decir pagos y cobros QR simple y vas a entrar a un menú muy similar a este. Todas las entidades tienen un

menú en el cual entras; pagos QR simple y te va a mostrar 3 opciones que es: cobrar, pagar y un extracto de movimientos con los fines de que la audiencia pueda comenzar a utilizar simple.

Entrás a la aplicación y quieres cobrar, por ejemplo, Natalia yo necesito cobrarte un refresco, esta aplicación es libre sin costo para las personas que hacen transacciones de persona a persona

Entonces yo te voy a cobrar un refresco, me voy a la opción de cobrar y puede ser que me aparezcas directamente un QR y este es el símbolo para compartir, entonces cuando tu tienes el QR lo puedes compartir por ejemplo directamente a tu WhatsApp o también una persona lo podría leer o podemos personalizar el QR, el QR tiene bastantes opciones por ejemplo podemos decir que es de único uso, una vez que lo utilizas el QR se quema y ya no lo puedes usar, es útil cuando haces ventas de una sola vez y no quieres que se te duplique algún cobro. Puede decirle cuanto en tiempo vence.

En las entradas a un partido de fútbol, se juega el sábado y el domingo ya no puedes vender.

Puedes decirle a que cuenta va recibir el dinero y la moneda que es bolivianos o en dólares, una vez que lo haces el QR ya tiene toda la información que hemos personalizado.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Generamos el QR y lo compartimos, por las redes sociales por WhatsApp, simple es una manera de realizar cobros sencillos.

Ahora Natalia te ha llegado un QR por WhatsApp, entonces me vas hacer el pago, tu entras a tu aplicación de tu entidad de preferencia y vas a la opción de pagar y tienes que leer el QR hay dos formas de leer el QR, si estamos de forma presencial yo te mostraba mi teléfono y tu lo leías con la cámara, la otra es más común, que son los pagos no presenciales, lo guardas el QR en tu galería y le pones leer el QR y te van a salir los datos que hemos personalizado.

Entonces te sale que Fabricio te quiere cobrar 550, puede poner una referencia o glosa o ya podía haber venido con el monto y referencia de inicio el QR, puedo poner el destinatario, la cuenta. También me dice si quiero que esta cuenta sea la predeterminada para mis siguientes pagos, puedo poner si o no, y le pongo pagar, me vuelve a pedir una pequeña confirmación y hago el pago, es aquí donde se diferencia un poco de entidad a entidad ya que te pide un segundo factor de autenticación, puede ser una tarjeta de coordenadas, token, sms. O alguna forma de autenticación que te da tu entidad financiera. Este proceso no puede tardar mas de 20 segundos, está pensado para que sea pagos inmediatos en línea y te sale el comprobante de la transacción. Ya se ha pagado, el movimiento de fondos se hace en tiempo real y estos permite que puedas interactuar en los comercios. Y tienes una opción que dice enviar comprobante que puedes enviar por diversas apps.

Por último, tenemos la tercera funcionalidad de movimientos que es un mini extracto bancario un poco más sofisticado, para que puedas ver de qué ha sido el pago que has hecho.

Yo me voy a un pago que he hecho por ejemplo Juan Pérez, entonces puede volverlo a compartir. Como ven simple como dice su nombre es bastante simple de usar, tienes 3 opciones que es cobrar, pagar y puedes revisar tus movimientos para cualquier cosa adicional que necesites.

Con esto está super claro cómo funciona, y de hecho yo invito a los que nos están viendo a que puedan usarlo con un amigo donde envíe y les cobre de vuelta para que puedan familiarizarse con la herramienta para que vean que es de lo más sencilla, antes de continuar de las preguntas quiero hacer un pequeño sondeo en el chat o levantando la mano, quienes utilizan simple, conocen y la utilizan en el día a día, pueden expresar sus dudas que tengan.

¿Funciona las 24 horas del día?

Si funciona las 24 horas del día los 365 días del año. Porque es un sistema de pagos, los sistemas de pago necesitan estar robustos y para poder implementarlos en los comercios tiene que ser 7/24 es un hito también que se han hecho en las entidades para que se pueda usar esa manera.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

¿Excelente, esa es una buena noticia, que bancos o que entidades tienen simple?

Simple esta incorporado en todas las entidades bancarias, también está en un par de cooperativas como Jesús nazareno, esta también en las 3 billeteras móviles que existen en Bolivia, está en Tigo money, Soli.

¿Tiene algún costo?

Hay que dividirlos en dos:

Las transferencias en las apps nativas de las entidades no tienen ningún costo.

Pero si quieres usarlo en un negocio, en una empresa unipersonal si tiene un costo, por ejemplo una artesanía una bijotería y eres tu propio jefe es más simple usando la aplicación del propio banco, porque tienes acceso a tu cuenta directa, en cambio si tienes empleados no le puedes proporcionar tu cuenta bancaria para que hagan los cobros, para las empresas que son un poco más grandes pueden pedir una solución que se integre a su sistema y esa solución tiene un costo, pero te soluciona el problema. Antes era una de las grandes dificultades que existía en el país.

Gracias con eso respondiste a las preguntas de cómo pueden hacer los emprendedores y las grandes empresas.

Otra pregunta es ¿si existen soluciones de este tipo en otros países?

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Se puede decir que Bolivia salió primero con QRs interoperables, que quiero decir con interoperable, ya existían los QR lo que logramos es que ese QR puede ser leído por cualquier entidad financiera y te dé la oportunidad de gastar tu dinero donde y cuando quieras justamente es aquí donde hemos sido el primer país en la región, desde México hasta la Argentina. Si no me equivoco en noviembre México de 2019 saco algo similar, recientemente en Argentina ha estrenado su QR, podemos decir que hemos marcado una diferencia y se está irradiando de idea de los pago de QR en la región, no hay muchos pero seguramente ya van a aparecer porque Simple ha sido un caso de estudio internacional y aprovecho para comentarles que hace un par de meses hemos ganado el concurso a mejor proyecto de inclusión financiera de la banca, ha sido un orgullo para Bolivia ha sido la primera vez que una empresa de servicios financieros complementarios de objeto único como ser la ACCL ha tenido un reconocimiento internacional y hemos ganado ese premio de prestigio en el sector financiero latinoamericano.

Excelente decir que es un orgullo para todos los bolivianos además de ser una gran herramienta que nos simplifica la vida, viendo más preguntas una es

¿Simple es una herramienta segura? Protocolos medidas y de seguridad

Simple cumple con los estándares internacionales de seguridad ya de por sí es seguro porque lo puedes utilizar a través de tu banco, los bancos son entidades formales serias que tienen mucho cuidado con la seguridad ya alguna vez lo había dicho, Simple cumple

con estándares de firma digital, son algoritmos asimétricos que son bastante complicados para los que son ingenieros en sistemas, lo que les quiero decir es que Simple es una herramienta segura y confiable en la cual a quienes están haciendo la prueba no tengan miedo de usar un QR no hay manera de cambiar los datos ya establecidos, siéntanse seguros pruébenlo en este momento y siéntanse cómodos de usarlo.

Si me permites complementar simple está dentro de las bancas móviles me imagino que se repercuten en eso, ya tenemos las medidas de seguridad que están implementando los bancos, ¿es así?

Simple a parte de las medidas de seguridad que incorpora la entidad financiera de su preferencia también tiene su segundo factor de identificación que también su segundo factor de identificación, cuando tú quieras pagar también te va pedir un segundo factor para asegurar de que por más que te roben tu teléfono tiene que tener tus claves, tu segundo factor y otras cosas adicionales.

¿Existe algún monto limite diario y cuál es?

No existe un monto limite diario, ni montos máximos ni montos mínimos, puede ser utilizado de cualquier forma, pero puede que este sujeto este monto a alguna verificación adicional de la entidad financiera. Las entidades financieras también tienen

un sistema de control, si tu empiezas a hacer mil QRs en un día que no es común puede que recibas una llamada donde te pregunten que está pasando

¿Cuándo se pone un número de cuenta erróneo pero el nombre es correcto se procesa la transacción?

La respuesta es sí, Simple viene a solucionar ese problema porque cuando tus haces una transacción normal tu tienes que poner el número de cuenta y la forma de validar es con el número de cuenta exclusivamente, en cambio con un QR la cuenta ya está escrita y evitas el volteo la confusión, Simple evita las transacciones incorrectas.

¿Cuánto tiempo esta activo el QR?

Es configurable, el QR puede tener vigencia desde 1 día hasta un año.

¿En qué se diferencia simple de PayPal?

Para usar PayPal tienes que asociar a una tarjeta de crédito/debito internacional y nosotros somos abono en cuenta directamente. PayPal es internacional y por el momento Simple es domestico solo se usa en el territorio boliviano, no se puede recibir pagos del exterior.

¿Funciona para pagar hacia el exterior?

No por ahora

¿Por qué simple está en las aplicaciones de los bancos y no esta aparte?

Cuando estábamos pensando hacer simple, iba a ser una app, pero nosotros queríamos que sea interoperable, significa que pueda ser usado por todo ese concepto se rompía si el usuario tenía que bajar la app. Nos dimos cuenta que no era necesario hacer eso, lo volvimos una función y se incluyó dentro de las apps que ya estaban en el mercado, fue un éxito total que ha permitido que haya una competencia al unirse todas las entidades financieras, una competencia limpia que ha permitido que las entidades hagan capas por encima de simple.

¿Funciona para pagar pasaje del teleférico?

Aún no se ha integrado, la app del teleférico a un mecanismo de cobro estándar, teleférico tendría que trabajar con una institución financiera y se lo puede hacer, en el futuro es muy probable que lo haga.

A modo de comentario en el transcurso de un año hemos crecido un 1200% en transacciones, es un medio muy acertado y entendemos que irá propagando con el efecto contagio y muy pronto esperamos verlo no solamente en el teleférico.

Comentarles que existe una página en Facebook llamada Simple Bolivia donde ustedes pueden ver justamente todo eso, cada vez va saliendo que nuevos comercios y servicios están operando con simple y también puedan recomendar esta solución para que más

comercios y personas puedan usar esta herramienta que al final nos simplifica a todos. ¿Algo que quieras complementar Fabricio?

Simple esta pensado para que lo puedas usar en cualquier tipo de negocio, recuerdo que la primera experiencia en comercios de simple fue en el mercado de irpavi donde las caseritas se animaron a poner sus QRs con una entidad financiera, imprimieron un código QR con monto variable es decir con monto 0 y lo dejaron y sigue funcionando, entonces tu comprabas tus abarrotes, leías el código y a la casera le llegaba la notificación de que ya estaba pagado, generando una satisfacción. Fue de las primeras emprendedoras de un comercio tradicional que nunca antes tuvo un sistema de pagos alternativo al efectivo, no importa que es lo que estes ofreciendo puedes usar simple.

Hoy en día con el tema de la pandemia donde queremos evitar el contacto se resuelve ese tema

Nos comentan, la tienda de mi ma usa simple ya que muchos de sus caseros o van con billetes grandes o no tienen suficiente efectivo. Es una situación que pasa día a día y gracias a simple se resuelve. ¿Algo más que quieras agregar Fabricio?

Este mundo de los pagos QR está revolucionando en Bolivia muy pronto van a ver la evolución de pagos QR ya para hacer cobros recurrentes, y si me permites quiero hacer un estreno de que ya no se va llamar simple y será para cobros de servicios recurrentes.

Video: Domicíliate es una herramienta que te permite autorizar débitos automáticos, de tu cuenta mediante la aplicación de tu banco solamente escaneando un código QR desde la comodidad de tu casa.

Esperemos que se implemente domicíliate y así podamos beneficiarnos todos los bolivianos. Muchísimas gracias a todos.

### **Webinar, 4 de noviembre de 2022, Conferencia de Seguridad en Canales Electrónicos por ASOBAN**

Muy buenas tardes a todos con total puntualidad vamos a dar inicio a este nuevo seminario web hoy como ven en pantalla vamos a estar hablando acerca de la seguridad en canales electrónicos un tema que no deja de ser de actualidad porque siempre escuchamos algunas situaciones un poco extrañas que suceden algunos intentos de fraude Así que es importante que conozcamos a detalle este tema para que evitemos todo tipo de este tipo de situaciones antes de presentar al experto que nos acompañara hoy día quiero recordarles que estamos en un ciclo de 9 seminarios web el pasado lunes hemos estado hablando de finanzas personales este lunes 7 de noviembre vamos a estar hablando acerca de seguros relacionados a crédito y más adelante de transferencias electrónicas educación financiera o también fraudes digitales los derechos del consumidor financiero alternativas de financiamiento mypes y empoderamiento financiero así que tenemos una agenda muy completa muy interesante quedamos estar tocando todos los viernes a está hora también aclararles quiénes deseen recibir un

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

certificado de participación deben asistir al webinar a través de Zoom sí bien estamos transmitir a través de Facebook Quiénes participan a través de Zoom pueden recibir este certificado como lo van a recibir respondiendo a un cuestionario que vamos a hacer es llegar al final de la sesión preguntándoles obviamente preguntas algunas preguntas sobre lo que ha sido expuesto también algunos datos personales para para conocerle quienes nos están acompañando y con ese con ese llenando enviemos ese certificado a su correo electrónico directamente en las próximas semanas así que ya saben si desean su certificado de participación por favor váyanse a zoom todos los link los vamos poniendo en nuestra página de Facebook días antes a la a cada una de las sesiones así que ya lo saben el formato pues tendremos ahora una presentación de 20 25 minutos después de un espacio para atender las preguntas que ustedes tengan que ya las pueden ir poniendo en el espacio del chat en el espacio de preguntas y respuestas de zoom y las vamos a ir almacenando para hacerlas en nuestro experto de hoy y bueno sin más tiempo que perder se los presento nos está acompañando Ricardo pericón él es su gerente de responsabilidad social empresarial del banco bisa Pero además es experto en todos estos temas y experto en transmitir la información clave Así que Ricardo están todos En tus manos por favor adelante Hola Nancy buenas noches gracias por la invitación y gracias a la gente que vas a estar acompañando porque demuestran el interés de aprender un poco más y para el banco como siempre es un gusto estar presentes y compartir un poco de lo que sabemos Muchísimas gracias adelante

Genial ahora vamos a hablar de la seguridad en canales electrónicos como ustedes saben los instrumentos electrónicos de pago son un medio que los bancos ponemos a su disposición para que puedan gestionar su dinero sin la necesidad de ir al banco está lleno de mucha utilidad sobre todo en la pandemia cuando no se podía salir pero hasta ahora hay personas que van al banco hacen la fila esperando turno de atención llegan a cajas y lo que quieren hacer es un pago de energía eléctrica una transferencia su propia a otra cuenta o depósitos a su propia cuenta preguntamos Pero por qué no contestan canales electrónicos yo porcentaje se dice que no sabe cómo utilizar ahí aprovecho para evitar está que visita las páginas web de todos los bancos los canales en YouTube dónde Tenemos muchos tutoriales Pero principalmente responden que les dan miedo utilizar estos medios porque han escuchado de la existencia de ciberdelincuencia en cuando hablamos de la seguridad tenemos que comprender que es un tema compartido es un tema entre los bancos y los clientes y usuarios hagamos de cuenta que estamos hablando de nuestras casas existe la posibilidad de que ingrese un ratón a nuestras casas Claro que existe Pero qué hacemos, ponemos rejas candados elaboramos chapas iluminamos sectores ponemos sensores tomamos muchos recaudos para que los ladrones no ingresen Pero qué sucede si tú pones 5 candados a la casa pero luego los ladrones te engañan y se hacen de las 5 llaves de nada sirven los 5 candados y es exactamente lo mismo lo que pasa con los canales electrónicos los bancos invertimos bastante inseguridad bastante ahí tienen que tener la seguridad de nada sirve si los delincuentes nos engañan y se hacen de estas llaves para abrir los medios

de mecanismo de seguridad ponemos es por eso que el tema de seguridad y canales electrónicos es una responsabilidad compartida entre el banco y los clientes y usuarios ahora obviamente uno no entrega porque quiere las llaves a los delincuentes la idea del taller es que aprendemos a reconocer Cuáles son los riesgos para que estemos atentos y no caigamos en manos de ellos El primer riesgo es la clonación de tarjetas Qué sucede Pues a través de dispositivos Como usted vea en la pantalla lo que hacen es copiar información de la tarjeta no el pin de la tarjeta porque no está guardada en la misma pero si la cuenta la que está vinculada Qué sucede cuando vamos a pagar a un supermercado restaurante surtidor nos acercamos y entregamos la tarjeta y nos distraemos o hablamos con alguien o nos ponemos con el celular como ya no estamos viendo la tarjeta Como la manipulan aprovechan de introducirla este dispositivo copian información y luego si nos pasan el POS correcto y cuando nos pasan el p o s Cómo tenemos el móvil en una mano visitamos nuestro pin abierta paciencia de esa persona nos han copiado nuestra información y tienen nuestro pin porque han visto como lo hemos introducido Cómo tenemos que reducir este riesgo como clientes y usuarios pues nunca perdamos de vista la tarjeta cuando vayamos a hacer un pago entregamos la tarjeta y no nos distraigamos veamos como la manipulan cosa que directamente vaya de su mano al p o s nos pasen el p o s para introducir el pin como ya no tenemos el celular en la mano vamos a tapar con una mano y con la otra digitar el pin de esta manera nunca perdemos de vista no han copiado la información y hemos tapado el pin sino nos estamos exponiendo como usuarios a que tengan toda la información para que

luego utilicen la tarjeta luego tenemos las historias falsas que eso ha pasado a muchas personas y a lo mejor algunos de ustedes sucede que nos llama a los delincuentes nos contactan nos escriben nos cuentan una historia falsa que tiene información verdadera y caemos y ahí nos preguntarán ustedes como una historia falsa puede tener información verdadera eso lo vamos a comprender mejor con un ejemplo digamos que tenemos a la tía Panchita la tía Panchita va a ir la siguiente semana de vacaciones a Buenos Aires este domingo ya está haciendo calorcito hacemos una parrillada la pasamos muy bien sacamos fotitos y en la noche subimos al Facebook una linda foto de la familia y ponemos feliz viaje tía Panchita Disfruta tu viaje de tus vacaciones en Buenos Aires Lo que pasa que los delincuentes que no tienen nada más que hacer y buscan el internet en el Facebook todo el día estas fotos hasta encontrar porque ahí está la información en la semana nos llamara y nos contarán y nos dirán Qué es una llamada de emergencia porque la tía Panchita durante sus vacaciones en Buenos Aires ha tenido un accidente para el cerebro en una historia si el 80% es verdadera va a dar por hecho que el restante 20% también lo es cines texto área del ejemplo tía Panchita vacaciones Buenos Aires es todo verdadero da por hecho de que también es verdadero el tema del accidente y no suelen pedir que hagamos una transferencia o un depósito ahí donde o Cómo podemos evitar los siendo clientes o usuarios pues primero teniendo en cuenta O teniendo mucho en cuenta lo que publicamos en redes sociales Tenemos que tener la certeza de que todo lo que publiquemos va a ser usado en nuestra contra entonces mientras menos información demos a los delincuentes menos historias podrán

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

crear y 2 cuando recibamos este tipo de llamadas no seamos tan reactivos la tía Panchita no va a morir si demoramos un par de minutos en hacer la transferencia o corroborar la historia contactemos a la tía Panchita o al amigo o al Familiar o algún tercero o algún familiar de la persona que está en problemas y corroboremos la información de esta manera van a ver que casi todos los casos es un intento de estafa ya si la tía Panchita de verdad te contesta y está en el hospital Ya pues hay que ayudarle obviamente pero Generalmente es ésta pero si ellos logran que les hagamos la transferencia está transferencia voluntaria ven que es una responsabilidad compartida de nada sirve si el banco pone mecanismos de seguridad si luego los delincuentes nos engañan para que hagamos la transferencia voluntaria luego tenemos el phishing viene del término en inglés Qué significa pescar y es exactamente los que hacen los delincuentes están a la pesca lanzando muchos anzuelos que puede ser por SMS QR o correo electrónico por WhatsApp y lo que hacen es enviarnos un link un link que nos lleva a una página que tiene colores institucionales Un diseño un logotipo y creemos que es verdadero se han dado muchos casos en los que dicen somos de tu banco y tu cuenta sido bloqueada si quieres desbloquearla accede a 7 link para actualizar la información le damos a link y nos lleva una página que tiene el logo de tu banco el color de tu banco parece la página de tu banco como ya parece tú no te dedicas a revisar la barra de navegación y verificar si realmente es la página de tu banco pero nos guiamos más por la apariencia y los delincuentes lo saben ahí nos ponen un formulario en el que nos hacen preguntas confidenciales como número de cuenta pin

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

de tu tarjeta cuando has abierto tu cuenta donde las abierto número de carnet fecha de nacimiento información que no tiene nada de por qué preguntarte ni siquiera tu banco porque esa información ya se te la ha pedido al abrir tu cuenta o también te llega un mensaje por Netflix por redes sociales Dónde dice somos de Netflix Y si te pagas tu cuenta hoy tendrás 6 meses gratuitos entonces uno se apura le da link parece a la página de Netflix le da suscripción promoción se abre y digita todos los datos de tu tarjeta de crédito o débito todos los datos como un pago normal pero sucede que acabas de hacer el pago y no hay tal suscripción Y ahorita en el ejemplo no sé si se han dado cuenta en la pantalla no dice netflix.com dice Netflixsu.com te lleva una página qué se parece ya acabas de regalar la información de tu tarjeta de débito o crédito y luego ellos pueden hacer pagos o compras en tu nombre porque Con qué digitan información correcta y verdadera no tiene porqué sospechar ahí nuevamente verificamos de Qué es una responsabilidad compartida se contactan de la telefónica y te dicen que tu número está clonado y que si quieres recuperarlo responder el siguiente cuestionario o incluso le está llamando a nombre de la ASFI diciendo que estás en la central de riesgos y que hay que verificar si eres tú y te hacen preguntas confidenciales cómo lo evitamos pues primero nunca los bancos te vamos a enviar un link para que actualices tu información confidencial tu contraseña tu pin tu número de carnet de cuenta no cuando tú quieras modificar Eso es porque tú entras a tu banca digital y haces el procedimiento para modificar el banco nunca te va a pedir que actualices y las recomendaciones como las historias falsas No seas tan reactivo si te llaman para

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

asustarte con estás temas de cuentas bloqueadas plan de riesgos línea clonada o alegrarte por un premio de un auto una moto Netflix gratis No seas tan reactivo Tómate un tiempo para sospechar y luego tú llama al banco o llama telefónica llama a la ASFI y digan ustedes me han llamado por este tema es verdad y van a ver que casi siempre es un intento de estafa.

Otro riesgo que es menos frecuente pero es bueno que lo sepamos el existencia de los keyloggers los keyloggers son dispositivos Cómo se ve en la imagen que ponen en los cajeros automáticos los bancos hemos invertido bastante para que la ranura de los cajeros automáticos ya no permita está dicción pero igual es bueno que estén al tanto este dispositivo que ponen es lo que hace es copiar la información de la tarjeta y al salir hace que se tranque uno piensa que el cajero la retuvo pero en realidad Está en el dispositivo y luego los delincuentes se la llevan y el teclado falso que ponen lo que hace es graba la secuencia que hemos digitado y entre eso el pin de la tarjeta lo que tenemos que hacer como clientes y usuarios es revisar el cajero Si vemos algo adicionado que parece que no pertenece al cajero automático podemos mover lo un poco obviamente no muy brusco porque va a sonar la alarma pero si puedes mover un poco y si se desprende era un keylogger y con el teclado si se fijan en la imagen el teclado está en bajo relieve adicionar uno extra ya que era Al mismo nivel de la plataforma y se nota que no debería estar ahí.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Cuando hagamos transferencias por internet usamos computadoras y móviles para hacer transferencias Tenemos que tener mucho cuidado de los spyware los spyware no son un virus como tal porque no quieren dañar la computadora lo que hacen es instalarse al equipo Y espíar los tal cual como su nombre indica y están a la espera de términos clave como contraseña password login y en cuanto lo digitamos copian la información y lo envían a los delincuentes como clientes y usuarios Cómo podemos protegernos muy sencillo instalemos un antivirus y tengamos lo actualizado el antivirus detecta casi todos los spywares y uno van a habitar que se instalen y se han instalado van a eliminarlo hay antivirus que son muy buenos y gratuitos en el internet vale la pena Instalar los hay algunos otros que tienen licencia que igual es una buena inversión un antivirus bueno en promedio te va a costar 40 dólares al año que si les divides lo conviertes a bolivianos y lo divides entre 365 qué resulta menos de un boliviano de protección No solo de tu información financiera también de tu información personal y confidencial.

Cuando navegamos nueva página web para hacer transferencias y banca digital cerciore monos de qué tenemos instalado y actualizado el firewall el fuego es una protección una muralla que no permite conexiones extras por internet a nuestro equipo todo sistema operativo viene con un firewall Pero también es una realidad en Bolivia que los sistemas operativos son truchitos piratas crackeados parchado y le suelen Deshabilitar el firewall precisamente para que no intenté actualizarse conectándose al servidor de Microsoft porque hay saltaría que la copias pirata ahí si realmente por un

tema de presupuesto la recomendación sería tener un sistema operativo original para que estemos seguros ahora bien sí por un tema de presupuesto no puedes pagarte un la licencia y sabes que tu Windows es una copia pirata con más razón suscríbete a un antivirus ahí sí de licencia que también tiene la función de firewall de esta manera tienes el antivirus por un lado y también la protección extra de firewall. Cuando vayamos a navegar a una página de internet dónde vamos a hacer una transferencia compra o pago digitar una tarjeta de débito una contraseña un password o cuentas personales nunca lo hagamos en una página que no tenga la s esa s quiere decir secure Qué es un protocolo que nos estás diciendo esa página está encriptada y que la información va a viajar encriptada desde el origen hasta el final Como el WhatsApp más o menos tiene que decir https en toda la página que vamos a digitar información confidencial financiera compras pagos transferencias.

Al mismo tiempo tenemos que verificar que esté presente un candado y que esté cerrado este candado es un protocolo adicional de seguridad Qué es como un certificado digital Qué nos está diciendo de que la página no ha sido alterada de origen Es realmente cómo está integrada y cómo Debería ser y pertenece a quién la ha desarrollado es por eso cuando Hagamos una transferencia compra pagos tiene que verse Cómo se ve en el ejemplo candado presente que esté cerrado que diga https y revisamos que estemos viendo a la página que realmente estamos habitualmente pero es clave que el candado este cerrado ahora Bueno cuando vamos a una web para leer el periódico donde solo

vas a leer información puede o no tener candado puedes decir http porque no vas a digitar información confidencial.

Tenemos que Desactivar en los navegadores la opción de recordar contraseña generalmente el navegador cuando entramos por primera vez a una página no despliega una pestaña qué dice recordar contraseña nunca a veces por ganar tiempo le damos a guardar para que la siguiente obviamente entremos más rápido así así que ahí está el problema de que el sistema operativo lo guarda como eso Cómo contraseña usuario tantos página tanto Sí además no tienes un antivirus o tienes un spyware instalado y no lo sabes en cuanto le des recordar contraseña y el sistema operativo lo guardé el spyware lo va identificar y enviar a los delincuentes para esto es mejor que cada que te pregunté el navegador guardar contraseña Le pones nunca y de entrada Desactiva la opción de recordar contraseña digital para cada vez que entres.

Cuando vayas a navegar en internet para hacer compras transferencias o digitar información confidencial no solo financiera sino confidencial Hazlo de una computadora de confianza que generalmente la computadora de tu casa o del trabajo porque si sabes que la red de internet Es segura hay antivirus el firewall está activado sabes la medida de seguridad que has tomado Nunca lo hagas desde un café internet por ejemplo o digitar tu tarjeta de débito en un café internet Si alguna vez lo has hecho es mejor que la bloques o que cambies de tarjeta porque pueden haber guardado la información una red pública puede tener instalado un programa que permite monitorear todo lo que

hacen los equipos del café o incluso viendo lo que tú escribes en el teclado y aquí nos pueden preguntar con mi computadora me puedo ir a un restaurante total mi computadora segura y no porque si te vas a un restaurante y te conectas esas red wi-fi es lo mismo No sabes los parámetros de seguridad que tiene saber porque Incluso el dueño del restaurante no ha creado la red ha contratado alguien que le arme esa pequeña red y ese alguien puede haber puesto un programa que no es muy complejo Que le permite ver y monitorear todo lo que hacen los equipos o incluso puede ser otro cliente dentro del restaurante desde su computadora está botando wi-fi abierto y le ha puesto esa red el nombre del restaurante y un dos tú te conectas Chucho porque tienes internet gratuito pero es otra persona puede estar viendo tus claves número de cuentas y todo para eso cuando te vas a conectar a una red público no hagas ninguna compra ni transferencia ni datos confidenciales Hazlo únicamente desde las desde tu casa.

Verifica que estás en un sitio oficial si tú ya sabes de memoria la dirección de tu banco porque entras cada vez verifica No te confíes Porque si luego aparece tu el nombre de la dirección digamos tu banco tu fiel amigo.com no te diste cuenta estás dentro de una página que no correspondía luego una buena medida de seguridad es que siempre tengas deshabilitada las compras por internet de tu tarjeta cosa de que Cuando vayas a hacer una compra recién en ese momento lo habilita en el caso de banco bisa es a través de banca digital de visa Plus entras habilitas compras por internet de cuándo a cuando se puede ser por un día Incluso el monto que vas a gastar una buena práctica es cuando vas a tu aliexpress Yo quiero comprarme una polera vas a la polera cuesta 100 pesos

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

antes de pagar me voy a mi banca digital entro habilitó compras por internet el monto sé que la polera cuesta 100 pondré por si acaso 103 voy aliexpress meto mi tarjeta los datos efectiviza el pago Pero que sea deshabilitado se ha debitado y luego vuelvo a la banca digital y deshabilito compras por internet de esta manera puedes controlar cuando compras y por qué monto nunca guardes tu tarjeta en un sistema de débito automático de estos pagos por internet ahí el problema está en qué sucedería si los delincuentes vulneran el servidor de esa empresa tendríamos datos de tu tarjeta para eso es mejor que digites cada vez los datos de tu tarjeta y cierra sesión igual estamos mal acostumbrados aquí por ganar tiempo vamos directamente a la esquina superior derecha del navegador y en la x cerramos todo Ahí está el riesgo que luego otra persona puede abrir el navegador y darle restaurar sesión del navegador y llegar al mismo lugar donde tú lo has cerrado esto no sucede con la banca digital porque se cierra así del todo pero si pueden aparecer dentro de tu aliexpress o dentro de tu Amazon con tu tarjeta debitada y hacer compras cómo lo evitamos como clientes y usuarios pues vamos tranquilamente al botón donde dice cerrar sesión logout.

Tenemos que tener mucho cuidado con los tres dígitos que están en el reverso de la tarjeta de débito crédito es el código cvv que Quiénes hacen compras por internet saben qué es uno de los requisitos que se va a pedir para realizar el pago está físicamente solo en la tarjeta no está guardado en ningún sistema Así que mucho de los casos de phishing los delincuentes han convencido porque son muy hábiles a clientes y usuarios de que les manden fotografías de la parte anterior y posterior de la tarjeta de crédito

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

para reclamar una moto 0km y hay gente que ha caído porque son muy convincentes ustedes hacen compras en internet saben que con esas dos fotos tienen toda la información para hacer una compra por internet por esa persona más aún si tienen habilitado compras por internet en su banca digital es por eso que les decimos que mejor la tengan deshabilitadas y solo la habiliten para hacer las compras una práctica de seguridad que los propios Clientes no se han comentado es que como son solo 3 dígitos en el reverso de la tarjeta y se puede memorizar una vez que tienen la tarjeta los raspan o lo borran Cómo marcador cosa de que si alguien tiene acceso a la tarjeta o porque se lo encontraron a la calle nunca tendrán el código se bebe y nunca podrán completar una compra por internet.

Cuando usted hemos un cajero automático asegurémonos privacidad si hay alguien que está muy muy cerca del cajero le pedimos que se retire los delincuentes suelen quedarse así de cerca para ver el bien que digitamos y luego nos distraen y nos cambian de tarjeta de esta manera tienen la tarjeta y el pin o están a la espera de personas que están dudando a Cómo usar un cajero automático para igual ver el pin y cambiar la tarjeta igual la recomendación es que si hay alguien muy cerca no lo utilice hemos o le pedimos que se retire si tenemos dudas de cómo usar un cajero automático vengan por cualquiera de las agencias de todos los bancos y les vamos a enseñar a usarlo sin ningún costo.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Memoricemos el pin de la tarjeta de crédito o de débito nunca la tengamos escrita en un papel Qué sucede cuando los delincuentes te atracan o te roban saben Porque viven de eso además saben que hay un tiempo en el que hay un tiempo en el que tú estás en shock es de noche no tienes el teléfono para llamar a tu banco y bloquear a tu tarjeta Cómo llegar a tu casa entrar a la computadora y bloquear la tarjeta saben que hay un tiempo en el que tienes miedo y no sabes que hacer o conseguir un medio para bloquear la tarjeta Qué es lo primero que ellos hacen porque saben que la gente lo hace Buscar la cartera un papel que diga contraseña tarjeta Ahí va en un cajero automático y con que ellos metan la tarjeta y digite en el pin que está en el papelito el cajero automático no hay como los diga usted parece un delincuente que está usando una tarjeta robada no hay como el bancos y Pon el sistema de seguridad pero si el delincuente tiene el papelito con el pin pues la tarjeta va a funcionar yo tenemos que hacer como clientes o usuarios Por qué hay muchos casos nunca tengamos el papelito que diga pin tarjeta en la billetera en la cartera o en la agenda lo tengamos de memoria total si se llevan la tarjeta nunca podrán usar el cajero automático sin el pin.

No compartamos el pin o la tarjeta ni siquiera con un familiar y no es que desconfiamos del familiar si no porque nunca tendremos la certeza al 100% de que esa otra persona a la que le hemos dado la tarjeta la perdido de vista al hacer un pago sea distraído Se la han clonado tapó con la mano al digitar la clave se dejó ayudar con alguien en el cajero automático mando la foto a alguien para reclamar un premio nunca lo sabremos para eso es mejor nunca compartir la tarjeta ni el pin.

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Cambiamos el pin periódicamente lo ideal es una vez cada mes o una vez cada dos meses y cambiamos la clave de acceso a nuestra banca digital y una muy buena práctica es revisar el extracto bancario por lo menos una vez a la semana no el saldo porque una variación porcentual o bolivianos en el saldo no nos damos cuenta revisemos el extracto Qué es muy sencillo se puede hacer en línea o por la banca móvil para identificar algunos movimientos extraños si los delincuentes han logrado ingresar a tu banco tienen tus datos de alguna forma y no te roban \$1000 de golpe porque te darías cuenta lo que hacen es robarte centavitos bolivianos que no sea muy notorio en el saldo es mejor que te des cuenta que te han sacado dinero de la cuenta una de semana después y no 6 meses después.

Cuándo cambiamos la tarjeta no utilicemos que sea fácil mira esa foto desde panel de seguridad Esa foto es real es de un edificio y miren el número del edificio 3944 y cuál es el número que está más sucios o gastados en el teclado el 3 el 4 y el 9 claramente para entrar sus edificios es el mismo número del edificio no hagamos lo mismo con la tarjeta de débito o de crédito porque han habido casos no pongamos los últimos ni los primeros números de carnet o del móvil o el año de nacimiento siempre pongamos números que no tengan nada que ver Y por último para terminar hagamos un ejercicio súper rapidito mentalmente piensen en cualquiera de sus contraseñas banca digital Facebook Instagram cualquiera y revisemos mentalmente cuando largas son tienen más o menos de 8 caracteres mayúsculas minúsculas al mismo tiempo números si es que sí está muy bien su contraseña si es que no preocupense porque una red en seguridad

Dice que una seguridad pero toda contraseña puede iba a ser vulnerada el tema es en cuánto tiempo.

miren en este texto, este texto sí bien es largo es muy plano Y eso es una contraseña real haré mis contraseñas más seguras está por la sencillez ha sido vulnerada en 10 minutos porque los delincuentes no están en sí sentados en la computadora escribiendo las contraseñas utilizan programas que son muy buenos que utilizan miles de combinaciones para romper una contraseña está del ejemplo ha sido rota en 10 minutos miren es el mismo texto pero con un par de caracteres especiales y mayúsculas lo mismo sigue diciendo haré mis contraseñas más seguras y por último miren estas parece compleja pero si le escribes un par de veces laras de memoria la gran diferencia está en qué la primera se rompe en 10 minutos Esta última tendría que ser el tiempo de ejecución es de 25 a 30 años sí toda contraseña se puede romper En cuánto tiempo se puede romper.

Recuerde los instrumentos electrónicos de pago son un medio muy seguro para que ustedes gestión en su dinero pero está seguridad es una responsabilidad compartida los bancos ponemos muchos candados como clientes y usuarios tenemos que estar atentos a no ser engañados por los delincuentes para no entregarle las llaves Cómo en casa de nada sirve si en casa pones 10 candados si luego los delincuentes se hacen con las 10 llaves.

Super de esta forma hemos acabado Muchísimas gracias por la atención y espero que les haya sido de interés la información y que hayamos aprendido algo Muchísimas gracias Ricardo de seguro que sí porque has dado consejos valiosos y Súper prácticos que realmente todos debemos poner en práctica Desde hoy mismo si es que no lo hacemos ya bueno tenemos algunas preguntas así que te las vaya a ir haciendo para profundizar algunos temas que tú has sacado a relucir hoy día Aquí van a consulta nos dicen algunos bancos en sus cajas para hacer algún retiro de muestras cuentas nos piden la tarjeta débito eso Es legal o puedo presentar un punto de reclamo portal acto de que nos pidan la tarjeta

Puedes presentar un punto de reclamo y ahí aprovecho tu pregunta si ustedes en algún momento sienten que alguno de sus derechos son vulnerados en cualquiera de los bancos Incluso en banco bisa reclamen siempre reclamen porque ustedes tienen el derecho a reclamar para ser atendido en caja el requisito principal es tu carnet de identidad no tú tarjeta de débito en algunos casos sí podrían pedirte para validar si no tienes tu carnet Pero la idea es que siempre que vayas al banco tienes que llevar tu carnet de identidad como todo ciudadano

Perfecto Mil gracias hemos recibido también varias preguntas acerca del phishing voy a tratar de sintetizar varias de ellas Cuando somos Víctimas de phishing que tenemos que hacer denunciar a la policía al banco a ambos En qué orden

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Bueno ahí hay que ver qué tipo de phishing si te llegó una suscripción de Netflix y llenarse tus datos de la tarjeta para hacer el pago que no era real pues obviamente a través de tu banca digital bloquear tu tarjeta si te llegó un correo electrónico diciendo hola somos tu banco ingresas a link y te lleva un portal que parece el banco pero no es el banco obviamente ahí lo denuncias al banco si te llegó de una telefónica somos tú telefónica darnos esta información y luego tú dices pucha he regalado información contacta la telefónica ve que información a logrado sacarte quién saca la información financiera contactarte a tus bancos si te han sacado información no financiera Porque el otro día a mí me llamo me llegó un mensaje porque me gané una moto 0 km yo para hacer cómo hacer Cómo saber cómo funciona le sigue el juego me llegó un mensaje por WhatsApp les escribo y me llama y lo que me pedían para reclamar la moto era que envié una fotografía de mi carnet identidad por adelante y por atrás y luego que me saqué una selfie agarrando el carnet y mande la selfie ellos no van a usar necesariamente para un tema financiero pero podían imprimir y poder usar mi carnet con selfie para luego ir a la telefónica clonar mi número y con el número clonado estafar otras personas o a la mejor ir a un banco ir a un tercero genera un poder porque está el carnet y la foto ven No solamente la seguridad es con el tema financiero y depende mucho la información que hemos dado y luego nos damos cuenta de que hay era que no de esa información entonces en función a eso hay que ir alerta ando a las entidades

Excelente Muchas gracias otra consulta nos pregunta si el cambio de Pin de la tarjeta es gratuita sí es gratuito y lo puedes hacer tú mismo vas un cajero automático

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

introducir la tarjeta obviamente yo nación el menú Es cambio de Pin tú cambias ahí mismo el pin Y en cuánto sale la tarjeta el cambio ya está ejecutado porque tú puedes cambiar las veces que quieras el pin no tienes un límite

Perfecto Aquí hay una consulta un poquito más específica pero nos dicen Qué pasa si yo habilitó mis compras por internet por un cierto monto gasto ese monto y no desactivo las compras por internet en teoría no pasa nada no no es que el sistema no es que cada que hagas una compra por internet estás abierto al fraude no los sistemas son muy seguros pero tú te dejas abierto tus compras por internet no pasa nada el riesgo sería que una semana después digamos pierdes la billetera alguien encuentra la billetera y está tu tarjeta y hasta que te des cuenta con esa tarjeta hace la prueba van a una página aliexpress y digitan los gatos ponen tu dirección dan pagar y el pago se va a efectivizar porque tú banca por internet estaba abierta Ahora sí nunca te pasa que pierdes la B era tu banca por internet podría estar activada en el tiempo infinitamente y nunca te va a pasar a nada pero para eso es mejor desactivar la Ahora sí después de una semana después te acordaste no he desactivado mi banca por internet vas y lo desactivas es mejor evitar que te roben que te atraquen que al final de cuentas no sabes que puede suceder Entonces mejor te en la desactivada o cuando la active es también hazlo por un tiempo no ahora todas las bancas y tales te permiten te preguntan habilitar Sí desde cuándo desde hoy 4 de noviembre hasta cuándo hasta el 6 de noviembre cosas de que si te olvidaste luego el 6 Ya nadie puede hacer compras por internet con tu tarjeta

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Excelente Gracias Nos preguntan también si es posible cancelar el seguro de la tarjeta de débito así es y aprovecho nuevamente aprovechando la pregunta todos los seguros son voluntarios Nadie puede obligarte a que suscribas un seguro para tu tarjeta de débito nadie es un tema voluntario Si tú tienes un seguro suscrito voluntariamente cuando tú gustes puedes cerrarlo asumiendo vialmente los riesgos de no tener un seguro en tu tarjeta de débito ahora un seguro aplica el buen reflejo es mejor tenerlo y no necesitarlo que necesitarlo y no tenerlo Los costos de seguros de tarjetas de débito no son altos pero te protegen en compras por internet en atracos que te robaron la billetera y sacaron dinero del cajero automático no solamente es para compras en internet obviamente cada banco tiene un diferente seguro y muchos beneficios averigua con cada banco Cuál es el que más te conviene Pero tú puedes anularlo cuando quieras y no es obligatorio que tengas un seguro en la tarjeta de débito

Perfecto muchas gracias volviendo al tema del cambio de Pin nos dicen que en el banco no te permiten cambiar el pin si es que te lo olvidas Y eso seguro tiene una explicación y tú no las vas a dar porque esta persona nos dice que quisiera reclamar bueno es que en realidad la opción de cambio de pin está dentro del menú al cual accedes luego de digitar tu pin si no cualquier persona podría cambiar el pin a tu nombre yo podría ir y le puedo cambiar el pin a la tarjeta de la Naty y no funciona si metes la tarjeta digital tu Pin y ya entras a tu menú o para hacer retiros consultarte extracto ver tus últimos movimientos hacer transferencias O cambiar de pin porque ya se ha validado de que tú sí eres el propietario de esta tarjeta no le estás cambiando a alguien Exacto

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

perfecto exactamente Por eso por seguridad hay que cambiar de tarjeta en este caso vamos a ver alguna otra pregunta Qué pasa si dejo mi cuenta abierta en un punto de internet allí Lo bueno es que las bancas digitales de todos los bancos si tienen un tiempo de caducidad si no hay movimiento o se queda en el navegador un par de minutos se cierra automáticamente si se cierra el navegador y luego se abre se ha cerrado la sesión ahí es lo bueno que la banca digital es muy segura No sucede lo mismo con páginas de compras pagos donde a lo mejor has digitado tu tarjeta y lo haces abierto se queda así abierto puede quedarse abierto hasta que llegue otra persona Ahora tú cómo puedes hacer si llegaste a tu casa y dices hoy he dejado abierto mi aliexpress en un café internet pues lo primero que te aconsejaría es que entres a tu banca digital y bloques compras por internet cosa de que ninguna compra más pueda hacerse 2 entra tu sesión de tu aliexpress hiciera la desde esta otra computadora Generalmente al cerrar sesión se va a cerrar la que hay en todas las otras computadoras abiertas y luego te en tus compras por internet deshabilitadas un tiempo hasta que tú decidas hacer compras nuevamente pero de estas dos formas puedes aminorar el riesgo de haber dejado abierto la sesión en una computadora pública Excelente Muchas gracias Nos consultan también sí es seguro activar el desbloqueo de la aplicación de la banca digital a través de la huella digital Sí claro que sí la tecnología en sí no es mala la tecnología ha llegado para facilitarnos la vida como nosotros decimos en el banco para simplificar nuestra vida la huella no es solo una medida de seguridad para tu panza digital sino para tu móvil para tu WhatsApp todos estos consejos de seguridad que les damos no

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

Solo lo apliquen para su banca digital sino para sus redes sociales para para habilitar tu correo te aseguro que de todos los asistentes que están viéndonos toditos tienen su WhatsApp abierto en el móvil está abierto si alguien nos atraca en el atraco la agarra su dedo le hace desbloquear tiene acceso a su correo electrónico a su Facebook páginas mediante las cuales pueden estafar a las personas porque estarían escribiendo desde el Facebook original de esa persona Entonces es bueno de que tu Facebook que te deshabilitada el acceso que tengas que digitar tu contraseña o mejor la huella para entrar cada vez o tu WhatsApp tu huella para abrir cada vez o lo mismo la banca digital la huella lo bueno es que es única en el mundo Así que tú puedes habilitar o habilitar la excelente Gracias hay algunas otras preguntas que ya han sido respondidas ya sea en este espacio de pregunta respuestas o anteriormente en la presentación hace que les comento que la grabación de este webinar se quede en Facebook y en los próximos días subimos a YouTube Así que pueden revisar la volver a ver todo tomar apuntes de lo que gusten sin embargo voy a tomar una pregunta más que nos va a servir Yo creo para concluir querido Ricardo nos consultan si fui víctima de un fraude y no tengo seguro el banco se hace responsable desde volverme el monto de fraude no porque si tuvieses el seguro obviamente la aseguradora se encarga de ayudarte no tanto el banco ahora ahí hay que ver qué tipo de fraude has tenido no si ha sido un tema de phishing últimamente Bolivia recibido muchos ataques últimamente si es un caso de un link que te ha llevado una página donde tú has dado tus contraseñas y luego usando esas contraseñas vulneraron entraron a tu banca digital hicieron movimientos cómo les

explicué no están tu responsabilidad del banco sino cómo nos engañaron para obtener esas contraseñas Ahora cuando tienes un seguro ahí quién responde no es el banco en si es la aseguradora Qué te ha dado la cobertura para fraudes por internet Obviamente el banco da todas las facilidades toda la información colabora porque obviamente es nuestro cliente A quién queremos ayudar a que recupere el dinero con la aseguradora pero si no tiene seguro y es un tema de phishing donde el delincuente engañado al cliente usar yo como han visto no hay mucho que el banco pueda hacer porque no era responsabilidad del banco del banco puso y candado y así el delincuente consigue la llave el banco no puede hacer mucho más así es Ricardo yo me quedo con lo que tú Comenta vas en tu presentación de que todo ese tema es responsabilidad compartida todos tenemos que ser responsables porque al final es nuestra información somos nosotros los que tenemos que estar bien asegurados y seguir todos los consejos que tú nos has dado Así que justamente voy a retomar algunos comentarios que hemos recibido a los que te agradecen dicen que ha sido una muy buena explicación muy buen curso en Facebook también hemos recibido algunos comentarios directamente para ti nos dicen Muchas gracias por sus consejos estimado Ricardo hace que realmente muy valiosa la información que nos has brindado hoy Gracias Naty para el banco como te decía es un gusto aceptar las invitaciones de a cerrar porque lo que queremos es que la gente este informada si los clientes y usuarios tienen información no hay como les engaño y van a tener una experiencia muy positiva con los canales electrónicos de pago y en vez de ir en media hora al banco la trancadera la marcha hacer fila esperar 20

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

minutos volver a la casa dedicar 3 horas apagar la luz pueden pagar la luz en 2 minutos desde el móvil en casa excelente Muchísimas gracias ya propuesto de eso tenemos otros webinar se en los que explicamos todos los servicios que se pueden pagar todo lo que se puede hacer desde la banca móvil Así que los invitamos a ver nuestro YouTube de asoban Bolivia el Facebook ahí tienen absolutamente todos los anteriores webinar donde hemos tocado este y otros webinars otra pregunta que nos hacen es que como obtengo el certificado de participación así que justamente ahora mismo en el chat a los que están a través de su van a recibir un link es un formulario muy breve en el que van a encontrar dos preguntas sobre la charla que ha dado Ricardo y algunos otros datos que les pedimos para tener sus datos Y poderles enviar sus certificados de participación en las próximas semanas así que si lo desean denle click al link que aparece en el chat habrán lo pueden complementar después con calma pero lo importante que lo abran voy a volver pero a poner simplemente para que le salga la notificación en el chat si es que no la han encontrado y voy a revisar si estamos recibiendo respuestas simplemente para validar qué está todo en orden y con eso nos vamos a ir despidiendo ya estoy recibiendo algunas respuestas así que todo está funcionando Espero que hayan podido abrir el link como les digo y mientras acceden a él le reitero nuestra invitación para que puedan acompañarnos todos los lunes miércoles y viernes a las 6 de la tarde algunos días antes del webinar ponemos en Facebook el link para que se puedan registrar también pueden seguirlo a través de Facebook pero como ya saben si desean el certificado de participación necesitamos

## Banca Digital en Tiempos del Covid-19 en Bolivia

---

tenerlos aquí en su para validar su asistencia así que bueno con eso nos despedimos Así que muchísimas gracias Ricardo hemos tomado sumamente importante y seguramente más adelante nos volveremos a encontrar con otro tema importante Claro que sí gracias Naty a ti y a todos muy buenas noches gracias buenas noches a todos gracias a todos los que están conectado a través de su y a quienes nos han acompañado a través de Facebook buenas noches.

ISBN: 978-9917-0-3519-0



La presente investigación se estudió el acceso y uso de los consumidores financieros a plataformas digitales y físicas de atención de las entidades financieras en Bolivia durante la pandemia. Se evidencio un incremento del uso de la banca digital en pandemia. En ese sentido, las operaciones de alto valor se incrementaron a una razón promedio de 18.13% después de la pandemia, en valor las mismas se incrementaron ligeramente en el orden de 5,17%.

En operaciones de bajo valor la razón de incremento en número de operaciones para el periodo 2020 a 2021 fue del orden de 42,98%.

Por otra parte, se evidencia que existió un incremento de la razón puntos de venta/cajeros automáticos (POS/ATM). Así, el periodo 2020 fue de 10,95 y el año 2021 hubo un incremento del orden de 12,51.

Asimismo, el número de transacciones con QR-simple fueron para el año 2020 alrededor de 447.968 y para el periodo 2021 se incrementaron a 6.106.937, el valor de los montos transados se incrementó el 2020 de 35 millones a 459 millones el 2021. Lo que demuestra que la alternativa QR-simple de contactless es versátil y con perspectiva de amplio uso en el futuro próximo. Contribuyendo así a la inclusión digital y generar una cultura de la innovación en Bolivia.

