

PMS

Estudio de Mercado Servicios. Proveedores de Servicios para la Banca en Bolivia

Abril 2018

Documento elaborado por la Oficina Comercial de Chile en La Paz, Bolivia - ProChile



Tabla de contenido

Tabla de contenido	2
I. Resumen Ejecutivo.....	4
1. Nombre y descripción del servicio.....	4
2. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio (en base análisis FODA).....	4
3. Estrategia recomendada por la Oficina Comercial.....	5
4. Análisis FODA.....	6
II. Identificación del servicio	7
1. Nombre del servicio	7
2. Descripción del servicio	7
III. Descripción general del mercado importador	10
1. Tamaño del mercado.....	10
2. Crecimiento en los últimos 5 años	12
3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado	13
4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios	15
5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior.....	15
6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios	16
7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles	16
8. Principales mega-proyectos programados o en ejecución que inciden en demanda de servicios	19
9. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios	19
IV. Descripción sectorial del mercado importador	20
1. Comportamiento general del mercado.....	20
2. Estadísticas de producción y comercio del servicio	22
3. Proporción de servicios importados.....	23
4. Dinamismo de la demanda	23
5. Canales de comercialización	26
6. Principales players del subsector y empresas competidoras	26
7. Marco legal y regulatorio del subsector	29
8. Tendencias comerciales del sector	30
V. Competidores	31
1. Principales proveedores externos	31
2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos.....	32
3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores.	32
4. Valores aproximados de servicios provistos u ofrecidos por competidores.....	32

VI. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicios33

VII. Indicadores de demanda para el servicio33

VIII. Otra información relevante del mercado de destino38

IX. Opiniones de actores relevantes en el mercado.....39

X. Recomendaciones de la Oficina Comercial sobre la estrategia comercial en el mercado ...39

XI. Contactos relevantes.....40

XII. Fuentes de información.....41

El presente documento, de investigación de mercado e informativo, es propiedad de ProChile, organismo dependiente del Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile. El acceso a este documento es de carácter público y gratuito. No obstante lo anterior, su reproducción íntegra o parcial sólo podrá ser efectuada citándose expresamente la fuente del mismo, indicándose el título de la publicación, fecha y la oficina o unidad de ProChile que elaboró el documento. Al ser citado en una página Web, deberá estar linkeado al sitio de ProChile para su descarga.

I. Resumen Ejecutivo

1. Nombre y descripción del servicio.

FinTech, o *Finance Technology*, (Tecnología Financiera en español), es un término utilizado para referirse al sector tecnológico que desarrolla **Soluciones tecnológicas para el sector financiero** con el objetivo de producir mayor rentabilidad mediante la disminución de costos.

Las empresas FinTech, son un segmento o **vertical**, de las empresas de **Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)**.

Dentro de los servicios financieros se encuentran:

- Pagos y remesas.
- Gestión de finanzas personales.
- Gestión de finanzas empresariales.
- Gestión de inversiones.
- Seguros / Insurtech.
- Otros (Puntaje alternativo (Scoring), Empresas de tecnologías para instituciones financieras, Bancos digitales, etc.)

2. Evaluación de oportunidades en el mercado para el servicio (en base análisis FODA).

Las entidades financieras del sistema boliviano han potenciado su banca por internet en los últimos años y han desarrollado aplicaciones para la banca móvil con la prestación de cada vez de más servicios. Casi todos los bancos y compañías aseguradoras hablan de innovación tecnológica y se nota una competencia cada vez mayor por ocupar los primeros puestos y así alcanzar mayor diferenciación. Los servicios Saas (Software as a Service) y PaaS (Platform as a Service) aún no están permitidos por la ASFI (el ente regulador), pues no se consideran que los servicios de la nube sean seguros. Los servicios BPO (Business Process Outsourcing), aun no son demandados por las entidades financieras sin embargo no se desestima que a medida que haya un desarrollo más profundo se necesiten éstos.

En este sentido las áreas que Crowdfunding, Crowdlending, Bitcoin, créditos online y pagos P2P, no pueden entrar a Bolivia dado que la regulación no lo permite. La regulación en Bolivia no permite a empresas captar fondos a no ser que éstas sean bancos. Las soluciones FinTech en Pagos Electrónicos, Educación Financiera, Marketing Digital, Financial Management, Wealth Management, Chat Bots, data analytics si tiene cabida en Bolivia y la regulación las permite.

El uso de la tecnología para realizar transacciones financieras es cada vez mayor. Las transacciones a través de los servicios de billetera móvil en Bolivia crecen aceleradamente. En 2017 las empresas de servicios de pago procesaron un importe de Bs943 millones (US\$ 135,2 MM) en 69 millones de operaciones. Los incrementos registrados fueron

del orden del 48% y 20%, respectivamente, con relación a 2016. Este 2018 ofrece oportunidades para seguir expandiendo ese servicio según anticipan las empresas telefónicas Tigo y Viva, mientras Entel se alista para incursionar también en este terreno con una ambiciosa propuesta.

En Bolivia, la oferta de la banca electrónica crece, pero la relación de los clientes con las entidades financieras aún no es mayoritaria ni explota todas sus virtudes. En paralelo, el comercio electrónico es un acápite aún incipiente, a pesar de los esfuerzos y el interés de algunos sectores de la ciudadanía de generar negocios, desde y con los medios que pone a disposición internet. Esas son algunas de las conclusiones incluidas en el libro Estado TIC, investigación presentada recientemente por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnología de Información y Comunicación (Agetic), recabadas por medio de una encuesta nacional de opinión a más de 5.500 personas.

Según datos de ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes), el 90% de los 8,8 millones de conexiones en el país a diciembre de 2017 corresponden a dispositivos móviles (smartphones) y la Encuesta TIC revela que el 95% de los internautas mayores de 14 años se conecta a través de internet móvil.

Los datos de la Encuesta TIC nos permiten identificar diferencias entre un nivel de usuario básico (solo consulta los saldos y movimientos de su cuenta bancaria), uno intermedio (realiza transferencia entre cuentas) y uno avanzado (compra productos o servicios en línea) con porcentajes del 17%, 10% y 9%, respectivamente.

El usuario boliviano en general tiene entre 25 a 44 años -generación X y millenials- clasifica la publicación y los ubica dentro de la categoría “de clase media típica o clase media alta, con un nivel de instrucción universitario, asalariado de ocupación o con un negocio propio”.

El texto recuerda que, en 2017, la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) realizó una encuesta nacional sobre los servicios financieros y concluyó que 11 de cada 100 consumidores financieros realizan transacciones electrónicas. “Entre los que no lo hacen, esto sucede porque desconocen su funcionamiento (43%), desconfían de la seguridad (11%), o no necesitan hacerlo (43%)”. Por último, “sólo cinco de cada 100 consumidores financieros utilizan el servicio de billetera móvil”, apunta el libro.

3. Estrategia recomendada por la Oficina Comercial.

El mercado de los servicios financieros en Bolivia representa un nicho de mercado, toda vez la ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero), regule la normativa para estos servicios; sin embargo, varios bancos decidieron hacer cambios modernizando sus plataformas informáticas para mejorar su eficiencia y hacer frente a la competencia; se considera una oportunidad para las startups chilenas.

Por lo anterior, se recomienda a las FinTech chilenas primero, conocer el mercado boliviano, sus necesidades, se sugiere puedan hacerlo con un partner local que conozca el sector financiero. Las soluciones tal y como se utilizan en otros países no siempre calzan en Bolivia, hay que tener capacidad de adaptación en precios y alcance de las soluciones.

4. Análisis FODA.

<ul style="list-style-type: none"> • Conocer el mercado financiero boliviano • Ofrecer soluciones innovadoras de acuerdo con la regulación • Soluciones a medida • Socio local que haga seguimiento. • Capacidad de adaptación a precios. 		Factores Internos		
		Fortalezas	Debilidades	
Factores Externos	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> • Los servicios FinTech chilenos son conocidos en Bolivia, algunas empresas ya tienen experiencia y conocen el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lenta capacidad de adaptación a precios y limitaciones del mercado. • Servicios de mantenimiento y seguimiento de servicios se hace difícil sin un socio local. 	
	Amenazas	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer soluciones innovadoras intuitivas y seguras al mercado de acuerdo con sus características. • Ofrecer soluciones para modernizar las plataformas digitales de las entidades financieras y así puedan ofrecer mejores servicios a sus clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer soluciones que puedan darse mantenimiento remoto o buscar un socio local para que dé respuestas rápidas al cliente. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Regulación restrictiva, no se permiten Crowdfunding, Crowdlending, Bitcoin, pagos P2P y créditos online. • La relación de los usuarios con la banca electrónica aun no es mayoritaria. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer soluciones que se adecuen a la regulación vigente en el mercado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer soluciones para captar la confianza de los clientes para que usen los canales digitales.

II. Identificación del servicio

1. Nombre del servicio

Los Proveedores de Servicios para la Banca hoy en día son las empresas FinTech es un término compuesto que viene del inglés y que sale de unir la primera sílaba de las palabras Finance y Technology, es decir, es una palabra que surge de la unión de dos y que aglutina a todas aquellas empresas de servicios financieros que utilizan la última tecnología existente para poder ofrecer productos y servicios financieros innovadores.

La palabra FinTech, define a todas aquellas empresas de servicios financieros que se sirven de soluciones tecnológicas para brindar productos y servicios financieros innovadores con el objetivo de producir mayor rentabilidad mediante la disminución de costos.

Dentro de los servicios financieros se encuentran:

- Pagos y remesas.
- Gestión de finanzas personales.
- Gestión de finanzas empresariales.
- Gestión de inversiones.
- Seguros / Insurtech.
- Otros (Puntaje alternativo (Scoring), Empresas de tecnologías para instituciones financieras, Bancos digitales, etc.)

2. Descripción del servicio

Las empresas que prestan servicios tecnológicos a la banca se pueden clasificar en:

Plataformas de financiamiento alternativo

- a. Financiación colectiva de recompensas: Plataformas mediante las cuales las personas aportan recursos financieros a individuos, proyectos o compañías a cambio de productos o recompensas no monetarias.
- b. Financiación colectiva de donaciones: Plataformas mediante las cuales los donantes aportan recursos financieros a individuos, proyectos o compañías con motivaciones filantrópicas y sin expectativas de un retorno monetario o material.
- c. Financiación colectiva de bienes raíces: Plataformas mediante las cuales las personas financian o adquieren participación de proyectos de bienes raíces.
- d. Financiación colectiva de capital: Plataformas mediante las cuales las personas adquieren participación accionaria en compañías privadas.
- e. Préstamos en balance a negocios: Plataformas operadas por una entidad que directamente provee préstamos en línea a negocios.

- f. Préstamos en balance a consumidores: Plataformas operadas por una entidad que directamente provee préstamos en línea a consumidores.
- g. Préstamos P2P a negocios: Plataformas donde personas proveen préstamos en línea a negocios.
- h. Préstamos P2P a consumidores: Plataformas donde personas proveen préstamos en línea a consumidores/individuales.
- i. Factoring y préstamos de facturas: Plataformas en línea donde personas o entidades compran facturas o cuentas por pagar de otros negocios u ofrecen préstamos respaldados por ellos.

Pagos y remesas

- a) Pagos y carteras móviles: Soluciones móviles para la transmisión y administración de dinero.
- b) Transferencias internacionales y remesas: Soluciones en línea diseñada para el envío de dinero a empresas o personas en el extranjero.
- c) Puntos de venta móviles: Terminales de punto de venta para teléfonos móviles (celulares).
- d) Pasarelas y agregadores de pagos: Soluciones para la aceptación, autorización y procesamiento de pagos en plataformas digitales.
- e) Otros: Otras soluciones tecnológicas relacionadas con pagos digitales.

Gestión de finanzas personales (PFM/Personal Finance Management)

- a) Ahorro y eficiencia financiera: Herramientas digitales para consumidores que facilitan la gestión de ahorros y la organización de gastos.
- b) Plataformas de comparación: Plataformas en línea que contrastan diferentes productos financieros y sus características.
- c) Gestión de deuda: Herramientas digitales para consumidores que facilitan la gestión y reestructuración de deudas personales.
- d) Otros: Otras soluciones tecnológicas para la gestión financiera de individuos.

Gestión de finanzas empresariales

- a) Facturación electrónica: Plataformas en línea para la oferta y provisión de servicios de facturas.
- b) Contabilidad digital: Plataformas en línea para la administración contable y cálculo de impuestos.
- c) Gestión financiera e inteligencia de negocio: Plataformas en línea para la administración financiera y la generación de analíticas de desempeño de los negocios.
- d) Cobranzas: Soluciones digitales para facilitar o administrar la recuperación de cuentas por cobrar de los negocios.
- e) Otros: Otras soluciones tecnológicas para la gestión.

Gestión de inversiones

- a) Gestión patrimonial digital: Plataformas en línea para la oferta y provisión de servicios de gestión patrimonial.
- b) Asesores robotizados: Soluciones automatizadas para la gestión patrimonial mediante algoritmos o inteligencia artificial. Negociación de activos financieros (Trading) y mercado de valores
- c) Soluciones FX: Soluciones de compra y/o venta de divisas extranjeras para personas y empresas.
- d) Soluciones para el mercado de valores: Soluciones para la compraventa de acciones y deuda.
- e) Otros: Otras soluciones tecnológicas para facilitar o ejecutar transacciones de otras clases de activos

Seguros /Insurtech

- a) Seguros: Todo tipo de emprendimiento tecnológico aplicado exclusivamente al sector de seguros.
- b) Comparador de Seguros: Plataformas en línea con oferta de seguros, según precio, características y beneficios.

Otros segmentos del Fintech:

- a) Puntaje alternativo (Scoring)
 - a) Soluciones alternativas para la medición de riesgo crediticio de personas o empresas.
- b) Empresas de tecnologías para instituciones financieras
 - a) Seguridad e identificación digital: Soluciones de verificación y autenticación de personas para acceso y autorización de transacciones financieras.
 - b) Soluciones de identidad y conocimiento del cliente KYC (Know your client): Soluciones para el conocimiento de clientes en su relación con los proveedores de servicios financieros.
 - c) Prevención de fraude y gestión de riesgo: Soluciones enfocadas en la prevención de fraude y gestión de riesgos operativos para entidades financieras.
 - d) Biométricos: Aplicación de tecnología relativa a los rasgos físicos o de conducta de un individuo para verificar su identidad.
 - e) Contratos inteligentes: Protocolo tecnológico que facilita, asegura, refuerza y ejecuta contratos/acuerdos.
- c) Bancos digitales
 - a) Entidades financieras de nueva creación (con licencia bancaria propia o utilizando la de un tercero) con múltiples productos financieros y cuya distribución es 100% digital.

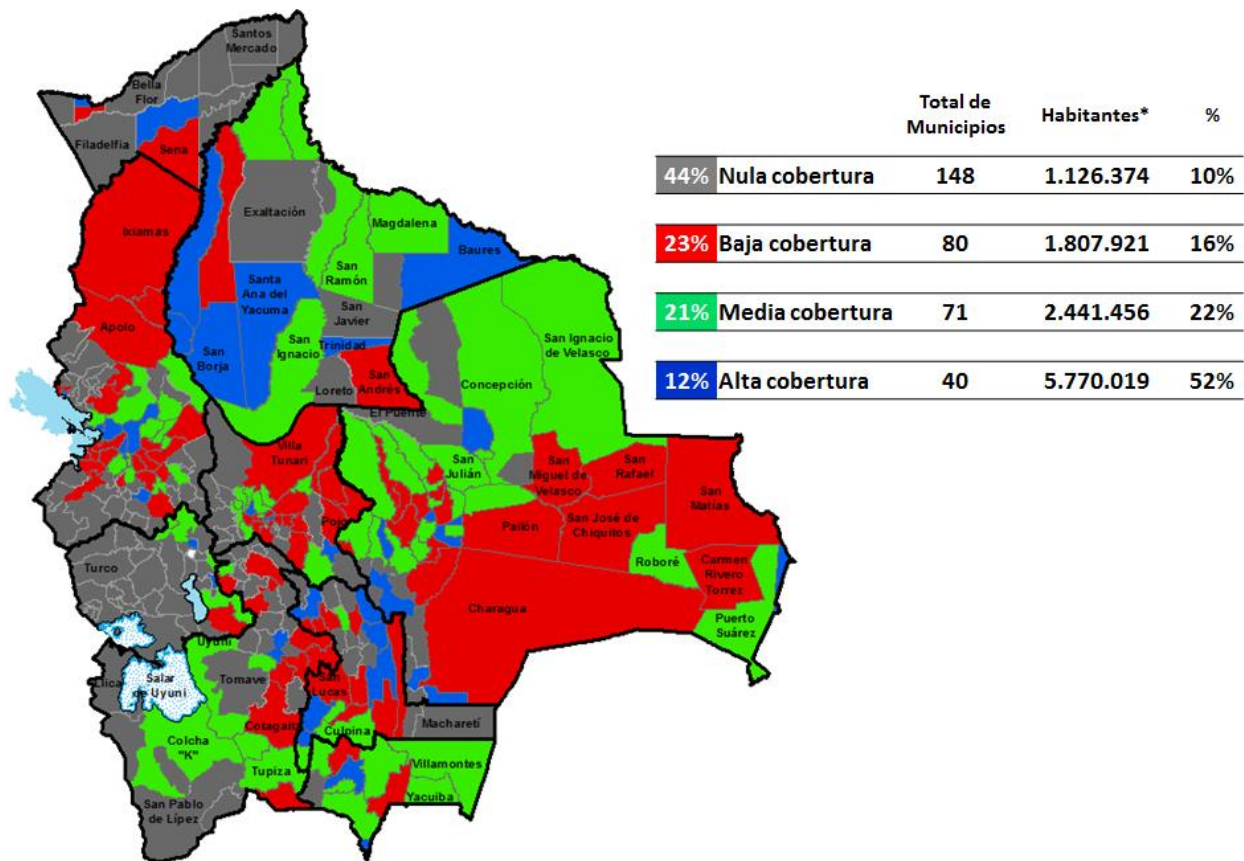
III. Descripción general del mercado importador

1. Tamaño del mercado

Los servicios financieros en Bolivia según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), cuentan con la siguiente cobertura en Bolivia:

COBERTURA DE SERVICIOS FINANCIEROS POR MUNICIPIO

MARZO - 2018



* Proyección poblacional al 2017, fuente INE.

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

Como se puede observar en el gráfico anterior, Bolivia no cuenta aún con una alta cobertura en todos los departamentos del país, la mayor parte de los Bancos Múltiples son los que están invirtiendo en modernizar sus plataformas de atención y modernizando sus sistemas informáticos, estas entidades financieras cuentan con mayor presencia en los departamentos de La Paz, Santa Cruz y Cochabamba.

Para mayor detalle sobre las Entidades Financieras autorizadas con licencia de funcionamiento y su alcance en Bolivia visite el siguiente link:

https://www.asfi.gob.bo/images/INT_FINANCIERA/DOCS/Entidades_supervisadas/Con_Licencia/Con_licencia_Intermediacion.pdf

Por otro lado, existen 7 compañías de seguros que operan en el país. Para mayor detalle sobre el tamaño y cobertura de las aseguradoras visite el siguiente link: <http://nuevaeconomia.com.bo/web/index.php/2018/02/27/ranking-de-seguros/>

Los servicios financieros en Bolivia ofertados a través de la banca digital y aplicaciones han ido creciendo y las tarifas fueron disminuyendo paulatinamente, gracias a los avances registrados en materia de acceso a internet, la creciente presencia de la telefonía móvil, de celulares de última generación y la disminución de los precios tanto de los equipos como de los servicios de comunicación. Sin embargo, el sector transita todavía por una etapa de formación y se caracteriza por un desarrollo asimétrico debido a que aún falta desarrollar políticas, legislación, y mecanismos que faciliten su expansión.

En Bolivia, la oferta de la banca electrónica crece, pero la relación de los clientes con las entidades financieras aún no es mayoritaria ni explota todas sus virtudes. Paralelamente, el comercio electrónico es un acápite aún incipiente, a pesar de los esfuerzos y el interés de algunos sectores de la ciudadanía de generar negocios, desde y con los medios que pone a disposición internet. Esas son algunas de las conclusiones incluidas en el libro Estado TIC, investigación presentada recientemente por la Agencia de Gobierno Electrónico y Tecnología de Información y Comunicación (Agetic), recabadas por medio de una encuesta nacional de opinión a más de 5.500 personas.

Según datos de ATT (Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes), el 90% de los 8,8 millones de conexiones en el país a diciembre de 2017 corresponden a dispositivos móviles (smartphones) y la Encuesta TIC revela que el 95% de los internautas mayores de 14 años se conecta a través de internet móvil.

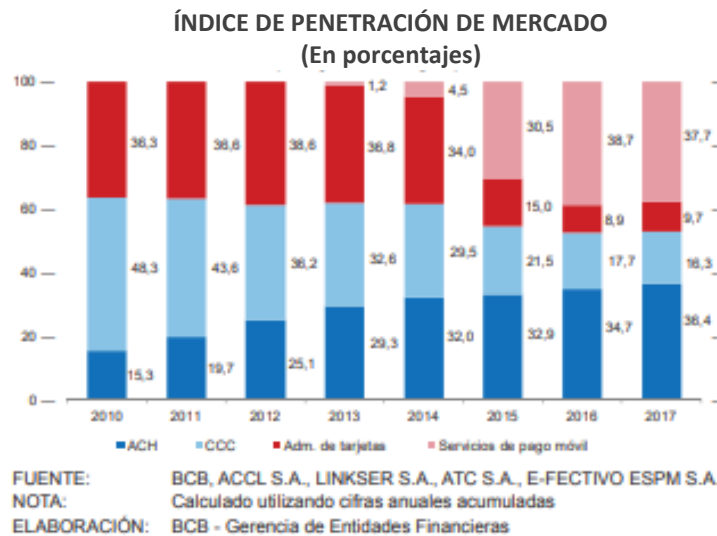
Los datos de la Encuesta TIC nos permiten identificar diferencias entre un nivel de usuario básico (solo consulta los saldos y movimientos de su cuenta bancaria), uno intermedio (realiza transferencia entre cuentas) y uno avanzado (compra productos o servicios en línea) con porcentajes del 17%, 10% y 9%, respectivamente.

El usuario boliviano en general tiene entre 25 a 44 años -generación X y millenials- clasifica la publicación y los ubica dentro de la categoría “de clase media típica o clase media alta, con un nivel de instrucción universitario, asalariado de ocupación o con un negocio propio”.

El texto recuerda que, en 2017, la Autoridad del Sistema Financiero (ASFI) realizó una encuesta nacional sobre los servicios financieros y concluyó que 11 de cada 100 consumidores financieros realizan transacciones electrónicas. “Entre los que no lo hacen, esto sucede porque desconocen su funcionamiento (43%), desconfían de la seguridad (11%), o no necesitan hacerlo (43%)”. Por último, “sólo cinco de cada 100 consumidores financieros utilizan el servicio de billetera móvil”, apunta el libro.

2. Crecimiento en los últimos 5 años

Según el Informe de Estabilidad Financiera en Bolivia a enero de 2018¹, publicado por el Banco Central de Bolivia, el Índice de Penetración de Mercado - IPM2, en 2017, las transacciones con servicios de pago móvil concentraron la mayor parte del volumen de transacciones (37,7%), seguido de las órdenes electrónicas de pago (36,4%) y los cheques (16,3%); estos resultados muestran una expansión importante en el uso de los instrumentos electrónicos de pago durante los últimos años.



Respecto al mercado de seguros, el Informe de Estabilidad Financiera informa que la producción directa neta de anulaciones (ingresos) alcanzó Bs2.979 MM a noviembre de 2017 (US\$ 427.4 MM), reflejando un crecimiento a doce meses de 3,4% (Bs97 millones) (US\$ 13,9 MM), superior al registrado en 2016. Los indicadores de penetración 11 y densidad 12 mostraron un comportamiento diferenciado. El primero registró una caída como resultado del crecimiento del PIB en comparación con la producción directa neta de anulaciones, mientras que la densidad mantuvo su tendencia creciente reflejando el mayor acceso de la población al mercado asegurador (Gráfico a y b). Pese al crecimiento de la producción directa neta de anulaciones, a noviembre de 2017 las utilidades de las empresas aseguradoras se situaron por debajo de las registradas en 2016. En esta línea, la rentabilidad medida por el ROE (Rentabilidad sobre el patrimonio) fue también inferior.

¹ Banco Central de Bolivia. Informe de Estabilidad Financiera, enero de 2018.
https://www.bcb.gob.bo/webdocs/politicascbcb/IEF_enero_2018.pdf

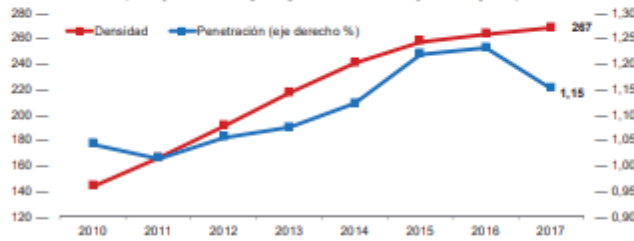
² Índice de Penetración de Mercado – IPM, resulta del promedio de la participación porcentual del valor y volumen de cada instrumento vigente en el mercado, el cual pondera uniformemente la intensidad de uso de cada medio de pago. Este indicador tiene por objeto medir la importancia relativa del uso de un sistema en particular con relación al conjunto y es normalmente aplicado en el ámbito del sistema de pagos de bajo valor.

PRODUCCIÓN DIRECTA NETA DE ANULACIONES

**a. Producción acumulada
(En millones de bolivianos)**



**b. Indicadores de penetración y densidad
(En porcentajes y bolivianos per cápita)**



FUENTE: INE y APS
 ELABORACIÓN: BCB – Gerencia de Entidades Financieras
 NOTA: Información a noviembre de cada año; población estimada para 2017 por el INE

3. Estabilidad económica, política, institucional y seguridad jurídica del mercado

La estabilidad financiera es un medio que contribuye al desarrollo económico y social del país y está entendida por el Banco Central de Bolivia como una situación en la que el sistema financiero canaliza eficientemente ahorros desde oferentes de recursos hacia emprendedores e inversionistas, en la cual el sistema de pagos nacional opera de forma segura y eficiente. Asimismo, la estabilidad financiera contribuye a una mayor efectividad de la política monetaria, al desarrollo económico y social y en consecuencia al vivir bien de la sociedad.

Desde la caída de los precios internacionales de las materias primas en 2014, Bolivia obtuvo los resultados más destacados de América del Sur en crecimiento económico y, al mismo tiempo, preservó la estabilidad de precios, implementando políticas contra cíclicas que contrarrestaron los efectos adversos del ciclo económico de desaceleración y caída que sufrió la región. En 2017, en un contexto regional aún débil y con precios de materias primas bajos, se lograron los objetivos económicos; la tasa de crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) estimada a cierre de gestión es 4,2%, próxima al objetivo anunciado (4,7%); en tanto, que la inflación de fin de período es 2,7%, inferior al rango anunciado entre 3,0% y 5,0%.

La caída en la producción de gas natural se debió principalmente a la menor demanda por parte de Brasil en la primera mitad del año, vinculada a ralentización de su actividad industrial y a una mayor generación de energía hidroeléctrica.

El sector que lideró la expansión de la actividad fue el agropecuario, el crecimiento de 7,7% se constituye en un récord de los últimos quince años fundamentado en expansiones en la superficie cultivada y mejora en los rendimientos de la mayoría de los productos.

Asimismo, los demás sectores relacionados a la demanda interna también registran buenos desempeños, como ser Transporte y Comunicaciones; Establecimientos Financieros, Seguros, Bienes Inmuebles y Servicios a las Empresas;

Servicios de la Administración Pública y la Industria de Alimentos Bebidas y Tabaco. En efecto, como se observa desde 2006, el principal determinante de la actividad económica es la demanda interna, especialmente por el consumo privado y la inversión.

En el ámbito del sistema financiero, los ahorros en el 2017 registraron US\$ 25.945 MM, superior en 10% respecto a la gestión 2016. Respecto a los depósitos en las entidades de intermediación financiera, no solo aumentaron en valor sino también en volumen. En este contexto, el número de cuentas de depósito en el sistema financiero registró alrededor de US\$10,3 MM en 2017.

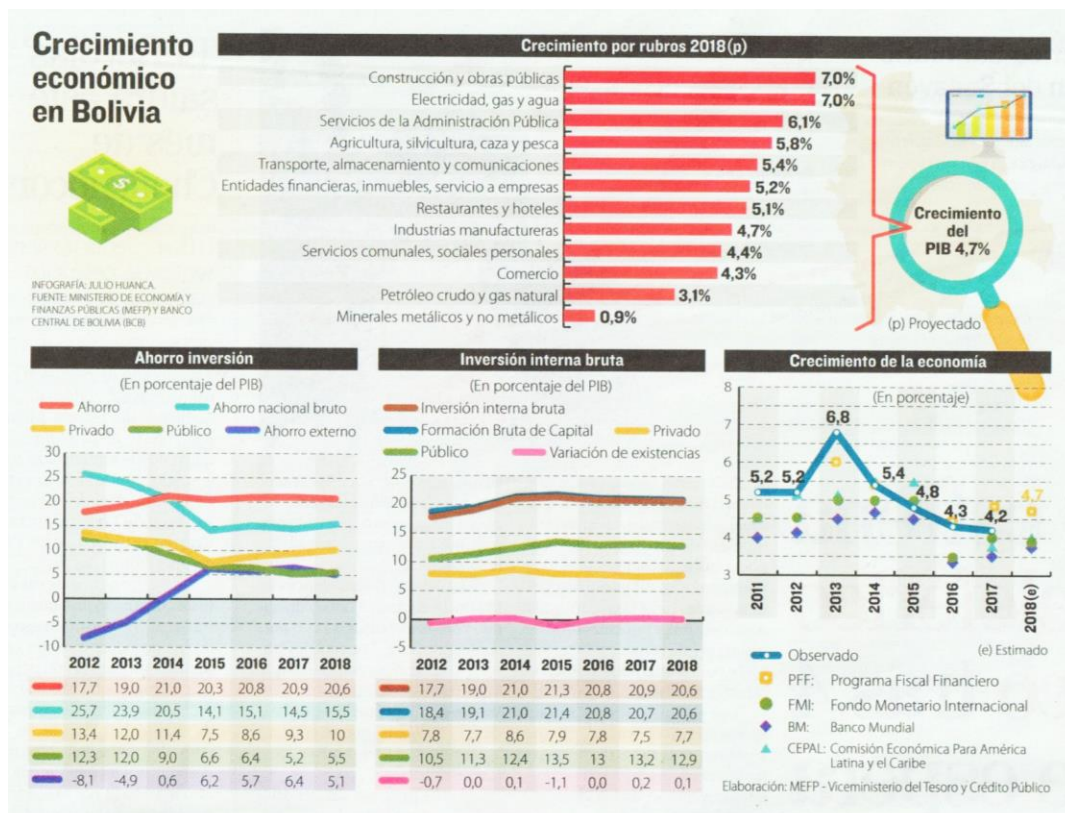
De igual forma, los créditos del sistema financiero llegaron a cifras récord en los últimos años, alcanzando a US\$ 22.091 MM en 2017, superior en 12% a la gestión previa. Por su parte, la calidad de la cartera medida por el ratio de mora, se encuentra en niveles bajo (1,7% en 2017), muestra de que los prestatarios tienen la capacidad de cumplir oportunamente con sus obligaciones crediticias. En este sentido, la mora del sistema financiero disminuyó de 10.01% en 2005 a 1,7% en 2017, lo cual posiciona a Bolivia en el primer lugar, respecto a los países de América Latina con el nivel más bajo de morosidad.

En 2017 se registró un incremento en las reservas internacionales, aspecto que fortalece la posición externa del país, cuya solidez se destaca a nivel regional y mundial por organismos internacionales, calificadoras de riesgo y analistas. Al cierre de la gestión las Reservas Internacionales Netas (RIN) alcanzaron a US\$ 10.261 millones, medidas en términos del PIB alcanzan a 27,1%, cifra ampliamente superior a los criterios convencionales sobre niveles óptimos y entre las más altas de América Latina y el mundo.

Asimismo, se debe mencionar que la deuda externa de Bolivia, medida en términos del PIB representa el 24,6% y es de las más bajas de la región y muy por debajo de niveles referenciales de sostenibilidad, que permite asegurar una solidez externa y buenas calificaciones de riesgo país.

Respecto a las perspectivas para esta gestión (2018), el gobierno prevé un crecimiento de 4,7% del Producto Interno Bruto (PIB), impulsado por la demanda interna; el sector de la construcción que tendrá un crecimiento proyectado de 7%; electricidad, agua y gas 7%. En los rubros de hidrocarburos y minería se prevé un crecimiento de 3,1% y 0,9%, respectivamente.

En el Presupuesto General del Estado 2018 también se proyectó un crecimiento del PIB del 4,7%, con un precio referencial del barril del petróleo de US\$ 45,5 siendo que el precio actual en enero estuvo en US\$ 65. Se previó una inversión pública de US\$ 8.000 millones, incluidos los recursos destinados por las empresas estatales. En el tema la inflación se proyecta que alcance un 4,5%.



4. Política nacional y marco legislativo aplicable al sector servicios

La entidad encargada de supervisar a las entidades financieras es la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI, la cual, es una institución de derecho público y de duración indefinida, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía de gestión administrativa, financiera, legal y técnica, con jurisdicción, competencia y estructura de alcance nacional, bajo tuición del Ministerio de Economía y Finanzas Públicas y sujeta a control social.

El objeto de ASFI es regular, controlar y supervisar los servicios financieros en el marco de la Constitución Política del Estado, la Ley N° 393 de Servicios Financieros y los Decretos Supremos reglamentarios, así como la actividad del mercado de valores, los intermediarios y sus entidades auxiliares.

Las actividades financieras y la presentación de servicios financieros deben ser realizadas únicamente por entidades que tengan autorización de ASFI, según los tipos de entidades definidos en la Ley N° 393.

5. Disponibilidad de instrumentos financieros locales para la adquisición de servicios desde el exterior

En esto caso las entidades financieras y prestadoras de seguros son los que demandan los servicios FinTech para modernizar sus plataformas de servicios y de atención al cliente.

6. Políticas y normativas respecto de las compras públicas de servicios

En Bolivia hay dos casos de Entidades Financieras del Estado o con Participación Mayoritaria del Estado: el Banco de Desarrollo Productivo S.A.M., y el Banco Unión S.A., ambas instituciones al ser fiscalizadas por el Gobierno, las compras de bienes y servicios se realizan a través del Sistema de Contrataciones Estatales de Bolivia –SICOES (www.sicoes.gob.bo). El proceso de contratación de servicios generales se rige por el Decreto Supremo N° 0181, del 28 de junio de 2009, de las Normas Básicas del Sistema de Administración de Bienes y Servicios (NB-SABS) y el Documento Base de Contratación (DBC) para Servicios Generales. La modalidad de licitación pública en la cual pueden participar empresas extranjeras es desde **Bs. 1.000.001 en adelante (US\$ 141.443)**.

Las compras públicas están administradas por

Los proponentes elegibles son:

- Empresas nacionales o extranjeras legalmente constituidas.
- Asociaciones Accidentales de Empresas legalmente constituidas.

Es importante que las empresas chilenas que desean participar de una licitación pública deben estar registradas en el Registro único de Proveedores del Estado (<http://www.sicoes.com.bo/rupe.html>), para lo cual, la empresa debe estar legamente constituida en Bolivia ya sea por medio de una asociación accidental o una sucursal en Bolivia (www.fundempresa.org.bo).

7. Infraestructura y telecomunicaciones disponibles

Según la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), se tienen registradas las siguientes entidades que prestan servicios financieros a la población boliviana:

ENTIDADES SUPERVISADAS CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

Entidad Financiera	Número de Entidades Financieras
Bancos Múltiples	13
Bancos PYME	6
Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas	30
Entidades Financieras Del Estado o Con Participación Mayoritaria Del Estado	2
Instituciones Financieras de Desarrollo	8

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

Cabe mencionar que existen 7 empresas aseguradoras que operan en Bolivia, según el ranking de seguros³ las más importantes son:

³ Nueva Economía. <http://nuevaeconomia.com.bo/web/index.php/2018/02/27/ranking-de-seguros/>

Compañías de Seguros Generales y Finanzas	Cuota de mercado 2018
La boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.	26,5%
Seguros y Reaseguros Credimform International S.A.	21,3%
Seguros Illimani S.A.	3,9%
Bisa Seguros y Reaseguros S.A.	23,2%
Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza S.A.	7,0%
Nacional Seguros Patrimoniales y Finanzas S.A.	5,8%
Alianza compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A.	18,6%

Fuente: Semanario Nueva Economía

Por otro lado, de acuerdo con el último informe de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT):

- Las conexiones del servicio de acceso a Internet a junio de 2017 alcanzaron a 7.138.696 conexiones.
- Ningún Departamento en el país ha presentado disminuciones en la cantidad de conexiones en el periodo diciembre 2016 a junio 2017.
- El Departamento mejor conectado en el país es Oruro, región que cuenta con la mayor cantidad de líneas activas móviles y la mayor cantidad de accesos a Internet tanto fijo como móvil. El Departamento de Potosí es la región menos atendida con ambos servicios.
- El costo unitario del tránsito IP en Mbit/s por mes se redujo a una razón de 23% de US\$31,8 a US\$24,5 respecto al 2016.
- La tecnología con más rápido crecimiento fue la de accesos a través de redes FTTx, la misma experimentó crecimiento de 122,6%.
- En general se muestra una disminución en los porcentajes de crecimiento del servicio de acceso a Internet con relación a los pasados años.
- Bolivia a junio de 2017 cuenta con una Conectividad Internacional de Internet de 195.132 Mbps.
- El acceso a través de tecnologías 2G representan el 4,9% de total de conexiones.

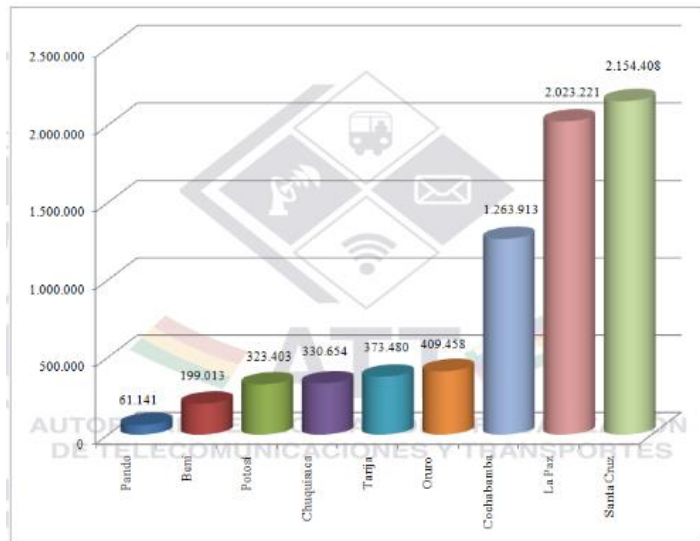
Conexiones por tecnología 2016 y 2017

TECNOLOGIA	2017	%	% T	2016	%	% T
Dial-Up	775	0,01%	4,38%	894	0,01%	3,62%
ADSL	146.559	2,05%		146.743	2,13%	
VDSL	0	0,00%		0	0,00%	
xDSL	0	0,00%		0	0,00%	
Cable Modem	63.996	0,90%		55.136	0,80%	
On-line	1.128	0,02%		976	0,01%	
FTTx	100.320	1,41%	45.070	0,65%		
WI-FI	0	0,00%	0,07%	0	0,00%	0,11%
Wipll (pre WiMax)	34	0,00%		51	0,00%	
Wireless	0	0,00%		1.347	0,02%	
Satelital	540	0,01%		511	0,01%	
SID	17	0,00%		17	0,00%	
WiMax	4.414	0,06%		5.717	0,08%	
GPRS/EDGE	350.130	4,90%	95,10%	431.645	6,27%	95,77%
MODEM USB (2.5 - 4G)	100.042	1,40%		117.620	1,71%	
TERMINAL (2.5 - 4G)	6.338.589	88,79%		6.042.217	87,79%	
Otras	32.152	0,45%	0,45%	34.404	0,50%	0,50%

Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

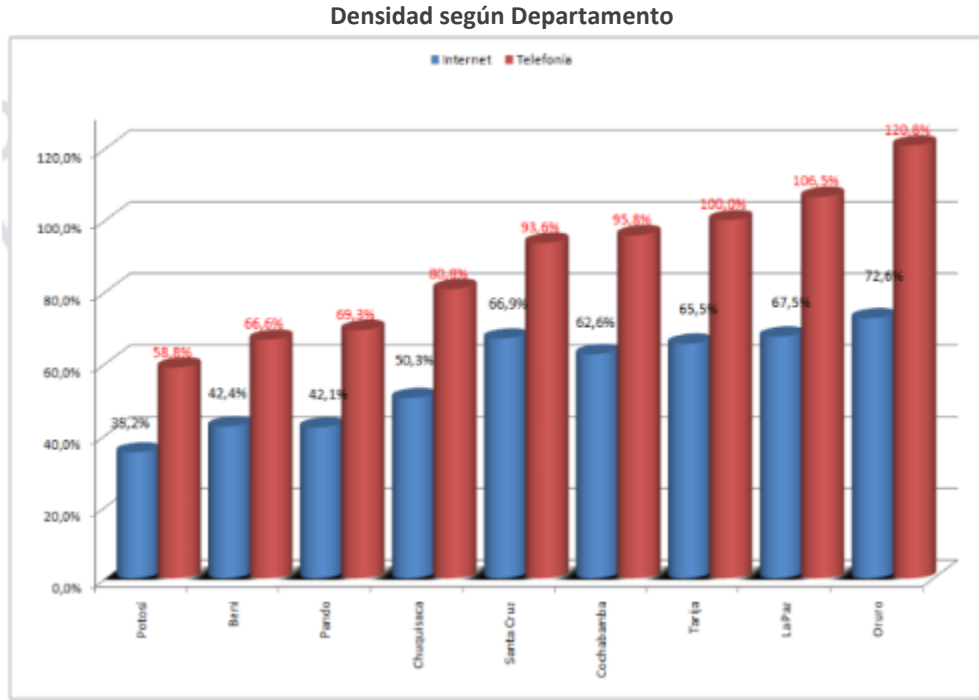
Al mes de junio de 2017 la distribución de conexiones por Departamento vuelve a ratificar a Santa Cruz como la región con más accesos al servicio de Internet con 2.154.408 conexiones; y un crecimiento en 6 meses de 2,1%. El Departamento con mayor crecimiento al servicio de Internet fue La Paz con 91.942 nuevas conexiones y una tasa de crecimiento 4,8% semestral.

Conexiones por Departamento



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

La penetración entendida como la cantidad de líneas activas o conexiones con respecto a la población, como se observa en la Figura N° 3, muestra que el Departamento de Oruro cuenta con la mayor cantidad de líneas móviles activas del país, – situación similar ocurre en los accesos a Internet, ya que Oruro es el Departamento con la mayor penetración del país.



Fuente: Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

8. Principales megaproyectos programados o en ejecución que inciden en demanda de servicios

Como parte de su 60 aniversario, la Asociación de Bancos Privados de Bolivia –Asoban, organizó el seminario “La innovación tecnológica para la inclusión financiera, panorama y realidades desde Bolivia”, que se realizó en la ciudad de Cochabamba en el mes septiembre de la gestión pasada (2017). En dicho seminario, Asoban y las entidades bancarias que la integran se han trazado como camino su digitalización, no sólo en los servicios financieros que ofrecen, sino también internamente, este objetivo lo están desarrollando de manera constante y con recursos propios dado el actual escenario, los ritmos y exigencias de los acelerados avances tecnológicos en el mundo están obligando a todos los sectores a ser parte de la gran revolución digital.

Las demandas por servicios son diversas de acuerdo con cada entidad financiera por lo que no se cuenta con información específica al respecto.

9. Participación del sector privado en las principales industrias de servicios

Solo dos entidades financieras son del Estado o tienen participación mayoritaria del Estado de 59 en total, por lo que más del 90% de los servicios financieros son prestados por el sector privado en Bolivia.

Para mayor detalle sobre las Entidades Financieras autorizadas con licencia de funcionamiento y su alcance en Bolivia visite el siguiente link:

IV. Descripción sectorial del mercado importador

1. Comportamiento general del mercado

La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) en septiembre del año pasado (2017), llevó a cabo por tercer año consecutivo, la Encuesta Nacional de Servicios Financieros, que tiene por objetivo evaluar las necesidades en materia financiera de la población, el nivel de atención a las mismas por parte de las entidades financieras y las percepciones que se tienen sobre el grado de cumplimiento de la función social de las entidades de intermediación financiera en la prestación de servicios financieros. La muestra de esta encuesta alcanzó a 5.830 consumidores financieros, abarcando 472 puntos de atención financiera en 51 municipios del país.

La encuesta resalta que el Índice de Satisfacción que mide el grado de satisfacción de los consumidores financieros, llegó a 8,13 sobre un máximo puntaje de 10, mientras que el Índice de Percepción del Grado de Cumplimiento de la Función Social fue de 7,84.

El estudio también consultó sobre Necesidades en Materia Financiera que incluye ahorros, créditos, cajeros automáticos y otros productos o servicios, en relación con los ahorros el 75% de los encuestados señaló tener ahorro en Entidades de intermediación financieras, de ellos 76% dijo tener caja de ahorro, 21% cuenta corriente y 3% depósito a plazo fijo.

Asimismo 25% manifestó que no tienen ahorros en el sistema financiero del país, de este porcentaje 39% dijo que no tiene ahorros porque no le alcanzan sus ingresos y que son insuficientes, 27% porque no le interesa o no lo necesita, 15% prefiere ahorrar en casa, con algún familiar, 9% porque los intereses son bajos y 9% por otros motivos.

El 53% de los consumidores financieros afirmaron que no tienen créditos en las Entidades financieras, entre los motivos para no contar con un crédito 55% dijo que no necesitan, 14% porque sus ingresos son insuficientes o no cuentan con garantías, 12% tienen temor a endeudarse, 9% porque los trámites son muy largos, 6% porque los intereses son altos y 4% por otros motivos.

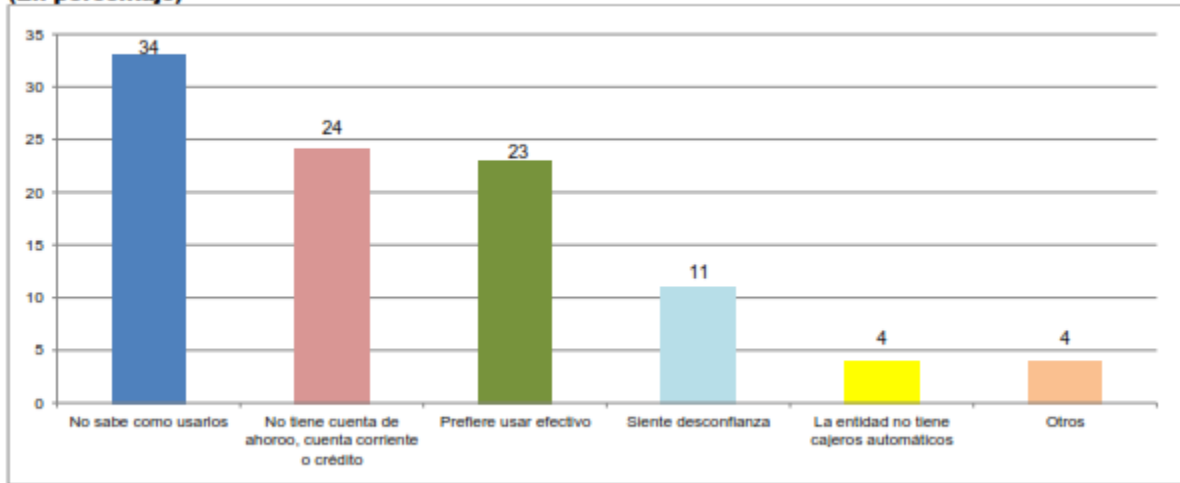
El restante 47% señaló que sí cuentan con un crédito, de éstos 35% dijo que el mismo fue invertido en una actividad económica o negocio, 27% para compra de vivienda, 20% para consumo, 11% para compra de vehículo y 7% para otros motivos.

En lo relacionado a las Tarjetas de Débito 67% de los encuestados que tienen ahorros en el sistema financiero dijeron que cuentan con una, estos entrevistados señalaron que utilizan su tarjeta de débito de 2 a 10 veces al mes en 50%, más de 10 veces al mes en 21%, una vez al mes 20% y que no usan 9%.

Del total de encuestados a nivel nacional 33% señaló que no tiene tarjeta de débito, las razones señaladas del por qué, fue que prefieren utilizar dinero en efectivo en 34%, porque desconfían de su seguridad 22%, no sabe utilizarla 21%, porque la entidad donde tiene sus ahorros no tiene este servicio 12% y otros motivos 10%.

La encuesta indagó también que 61% de los entrevistados utiliza servicio de cajeros automáticos, mientras que el restante 39% no lo hace, señalando varios motivos: no saben cómo utilizarlos, desconfianza y preferencia del uso de dinero en efectivo.

BOLIVIA: MOTIVOS POR QUÉ LOS QUE NO SE UTILIZAN LOS CAJEROS AUTOMÁTICOS, 2017
(En porcentaje)

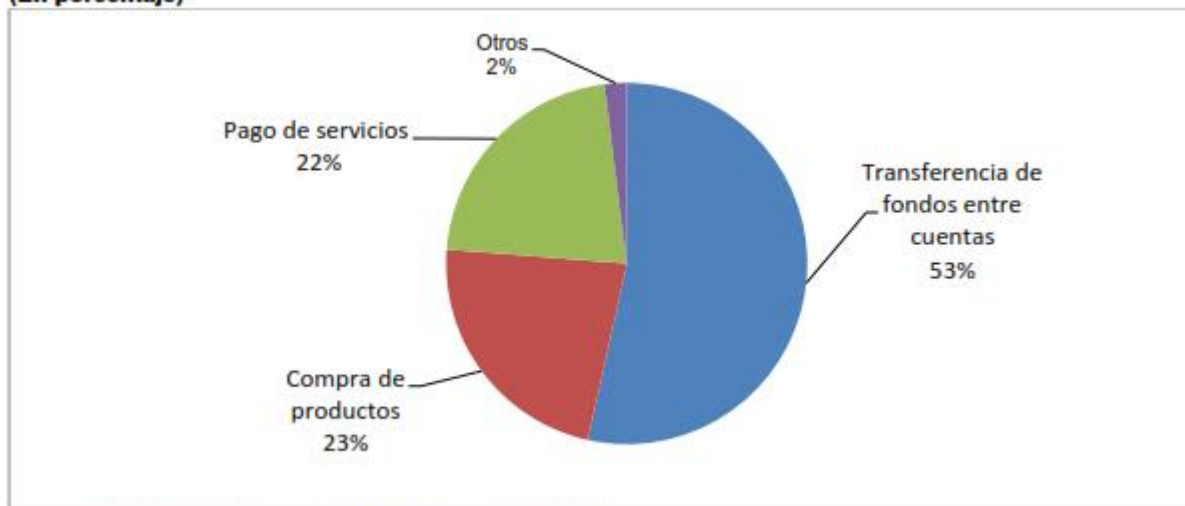


Fuente: **AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**
3ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

En lo relacionado a transacciones electrónicas 89% de los consumidores financieros indicó que en el último año no realizó transacciones financieras por Internet argumentando que no necesitó realizarlas (43%), porque no sabe cómo funciona (43%) y porque desconfía de su seguridad (11%).

Del 11% que sí realizó transacciones financieras mediante Internet en el último año, 53% efectuaron transferencia de fondos entre cuentas, 23% para comprar productos y 22% para pagar servicios.

BOLIVIA: TIPO DE TRANSACCIONES REALIZADAS MEDIANTE INTERNET, 2017
(En porcentaje)



Fuente: **AUTORIDAD DE SUPERVISIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO**
3ª ENCUESTA NACIONAL DE SERVICIOS FINANCIEROS

También la encuesta consultó si en el último año realizó pagos con su tarjeta de débito o crédito en supermercados, farmacias u otros lugares, el 79% de los entrevistados respondió que no, de éstos 36% indicó como motivo porque

no sabe cómo funciona, 33% porque desconfía de su seguridad, 18% porque los comercios que frecuenta no ofrecen este servicio, 8% por otros motivos y 5% no necesitó realizarlas.

El 21% afirmó que sí realizó pagos con su tarjeta de débito o crédito en supermercados, farmacias otros lugares, de los cuales 10% dijo que tuvo problemas cuando quiso realizar pagos con tarjeta.

2. Estadísticas de producción y comercio del servicio

Según el Informe de Estabilidad Financiera a enero de 2018 del Banco Central de Bolivia⁴, a través del sistema de pagos de bajo valor en 2017 se procesaron 92.204.396 operaciones por un valor de Bs273.030 millones (US\$39.172 MM). En comparación con similar periodo de 2016 hubo un incremento leve en el valor (3%) y un crecimiento del 23% en el volumen procesado, reflejando un mayor uso de los sistemas de instrumentos de pago.

Las Órdenes Electrónicas de Transferencias de Fondos (OETF) interbancarias realizadas por los titulares de cuentas del sistema financiero son compensadas por la Cámara de Compensación de Órdenes Electrónicas de Transferencia de Fondos (ACH)⁵; estas transacciones alcanzaron Bs183.693 millones en 2017 (US\$ 26.354,8 MM), importe superior en 6% al monto procesado durante 2016 (Bs172.645 millones, US\$ 24.769,7 MM). Del mismo modo, el volumen de operaciones registró un importante crecimiento de 65%. Con relación a las operaciones de pago de cheques ajenos, que son centralizadas y compensadas por la Cámara de Compensación de Cheques (CCC), estas registraron nuevamente una disminución en el valor y cantidad de operaciones que se situaron en Bs83.251 millones (US\$11.944 MM), valor inferior en Bs3.071 millones (US\$ 440,6 MM) al registrado en 2016 (Bs86.322 millones, US\$ 12.384,7MM) con una disminución del volumen en un 4%. Estas disminuciones se explican por la preferencia del público por la utilización de las OETF como opción de pago más rápida y eficiente, especialmente entre personas naturales (Ver Cuadro).

ServiRed presta servicios a las cooperativas de ahorro y crédito para el procesamiento de operaciones de transferencia electrónica de fondos y tarjetas electrónicas con el fin de apoyar el desarrollo de servicios financieros en las zonas alejadas de los centros urbanos o con baja bancarización. Esta empresa se encuentra en proceso de obtención de su licencia de funcionamiento como administradora de tarjetas electrónicas en adecuación a la Ley de Servicios Financieros. En este sentido, a partir de octubre de 2017 ya no realiza actividades de compensación y liquidación, lo que explica el descenso de sus operaciones tanto en valor como en volumen (Ver Cuadro).

Durante 2017, las operaciones de pago con tarjetas electrónicas registraron incrementos tanto en valor como en volumen, 22% y 33%, respectivamente (Ver Cuadro).

La billetera móvil es un Instrumento electrónico de pago que se ha difundido entre la población, especialmente de áreas periurbanas y rurales. Su uso ha evolucionado a través de diferentes plataformas tecnológicas, lo que ha permitido llegar a lugares con bajo acceso a servicios financieros, mostrando un importante potencial para generar inclusión financiera. Desde su implementación en 2013, las operaciones en valor y volumen aumentaron progresivamente como consecuencia de la difusión del servicio y la confianza y aceptación del usuario sustentadas por un sólido marco regulatorio que impulsó el mayor uso de la billetera móvil en el país. En 2017 las empresas de

⁴ Banco Central de Bolivia. Informe de Estabilidad Financiera, enero 2018.

https://www.bcb.gob.bo/webdocs/politicascbc/IEF_enero_2018.pdf

⁵ El público puede acceder a este servicio de manera simple a través del servicio de banca por Internet (homebanking), banca móvil o ventanillas en agencias y sucursales de las entidades financieras. Una de las principales características de este servicio es que es gratuito hasta transferencias por Bs5.000 (US\$ 718) lo que permite reducir significativamente el riesgo de transportar dinero en efectivo.

servicios de pago procesaron un importe de Bs943 millones (US\$ 135,2 MM) en 69 millones de operaciones. Los incrementos registrados fueron del orden del 48% y 20%, respectivamente, con relación a 2016 (Ver Cuadro).

SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR
(En millones de bolivianos y número de operaciones)

Tipo	2013	2014	2015	2016	2017	Variación %
Valor (millones de Bs)	199.974	228.442	249.125	263.822	273.030	3,5
Órdenes electrónicas de transferencias de fondos (OETF)	101.273	124.948	151.131	172.645	183.693	6,4
Cheques	95.550	99.866	93.800	86.322	83.251	-3,6
Tarjetas	3.133	3.586	3.924	4.210	5.139	22,1
Billetera Móvil	6	29	260	639	943	47,7
ServiRed (Tarjetas, OETF)	13	12	9	7	4	-52,3
Volumen (número de operaciones)	11.760.368	13.915.806	37.490.814	74.727.729	92.204.396	23,4
Órdenes electrónicas de transferencias de fondos (OETF)	944.283	1.306.461	1.927.552	3.030.670	5.008.114	65,2
Cheques	2.049.149	2.116.492	2.034.640	1.941.413	1.857.443	-4,3
Tarjetas	8.468.319	9.236.367	10.684.054	12.113.109	16.147.682	33,3
Billetera Móvil	285.990	1.247.456	22.837.475	57.637.276	69.188.247	20,0
ServiRed (Tarjetas, OETF)	12.627	9.030	7.093	5.261	2.910	-44,7

Fuente: ACCL S.A., ATC S.A., SERVIRED, E-FECTIVO, BNB S.A., BCP S.A.
ELABORACIÓN. BCB –Gerencia de Entidades Financieras

3. Proporción de servicios importados

Bolivia no cuenta con estadísticas de servicios por lo que no es posible cuantificar los mismos, sin embargo, la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (Asoban) conoce de la existencia de compañías FinTech, pero afirma que ninguna de estas empresas opera en Bolivia aún. Los bancos locales en su mayoría contactan a startups que cuentan con servicios FinTech de otros países para modernizar sus plataformas de servicios.

Según un reciente artículo de FinTech Radar, revela que Chile se ha situado entre los cuatro mayores ecosistemas Fintech de la región de América Latina. En esta nueva actualización, Finnovista ha identificado un total de 75 startups Fintech en Chile distribuidas en 10 segmentos, lo que supone un crecimiento del 34% desde la última versión publicada en junio de 2016.⁶

4. Dinamismo de la demanda

Las entidades financieras del sistema boliviano, en los últimos años, han potenciado su banca por internet y han desarrollado aplicaciones para la banca móvil con la prestación de cada vez de más servicios. Casi todos los bancos hablan de innovación tecnológica y se nota una competencia cada vez mayor por ocupar los primeros puestos y así

⁶ Finnovista. El ecosistema Fintech en Chile crece un 34% en los últimos 18 meses y se posiciona como el cuarto ecosistema Fintech en América Latina. <https://www.finnovista.com/fintech-radar-chile-actualizacion/>

alcanzar mayor diferenciación. Los servicios Saas (Software as a Service) y PaaS (Platform as a Service) aún no están permitidos por la ASFI (el ente regulador), pues no se consideran que los servicios de la nube sean seguros. Los servicios BPO (Business Process Outsourcing), aun no son demandados por las entidades financieras sin embargo no se desestima que a medida que haya un desarrollo más profundo se necesiten éstos.

El sector financiero se encuentra en la tarea de ampliar los accesos de servicios financieros en la era digital, en este sentido, los bancos invierten para mejorar la eficiencia y aumentar la rapidez de la atención, en esa línea precisamente están el Banco Nacional de Bolivia, Banco de Crédito (BCP), Banco Mercantil Santa Cruz, Banco BISA, Banco Unión, Banco Económico y Banco FIE, que apuestan por la banca digital y la interacción cercana con los clientes explicó el presidente de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (Asoban), Jorge Ortuño⁷.

Asoban agrupa a 11 bancos del país y contribuye a la integración entre asociados, mercados, comunidad y la región latinoamericana. Algunos de los avances tecnológicos que han implementados los bancos son:

El Banco Nacional de Bolivia –BNB, es una de las entidades financieras que ha incorporado al menos siete productos digitales. A través del Centro Innovación, ha creado el “Facebanking”, un producto destinado principalmente para los jóvenes.

“Puntos Digitales BNB”, es una innovación que ha incorporado para sus clientes. Se caracteriza por la facilidad de abrir cajas de ahorros digitalmente, que solo requiere de un dispositivo android, una selfie del cliente y el llenado de los datos personales.

El BNB llevó el banco al Facebook para realizar envíos, solicitudes y colectas de dinero con amigos de la red social, sin necesitar el número de cuenta. Las personas solo deben ser amigos, tener una cuenta en el banco y activar la banca digital. Otra innovación es “Carlitos BNB”, una forma de relacionarse con el banco más directo y amigable. Se trata de un chat bot que opera en el Messenger de Facebook y responde consultas.

A “Carlitos BNB” se suma la “Cuenta de Ahorros Digital” que se realiza a través del portal del banco. También está “Nuevo BNB Móvil”, una aplicación para dispositivos android que posibilita hacer pagos y cobros. Además permite realizar la verificación mediante la huella digital.

“BNB Net” es el portal tradicional (www.bnb.com.bo) que permite a los clientes realizar transacciones, pagos y consultadas de saldo. Finalmente está “Billetera Móvil BNB”, con la que se puede hacer pagos en cualquier comercio que tenga POS de la Red de Enlace. Solo se requiere ser cliente del banco y tener la línea VIVA.

Por su parte, **el Banco de Crédito - BCP** ha desarrollado la plataforma de banca por internet, y banca móvil que permiten hacer transferencias propias, a terceros o intercambiarías, pago de servicios e impuestos, habilitación de tarjeas para viajes o compras por la red, todo ello se maneja de manera intuitiva y segura gracias al uso de dispositivos como el Creditoken físico o virtual (app de teléfono). Otra de las aplicaciones innovadoras del BCP es SOLI Pagos, una forma simple de pagar con dinero electrónico y a través del celular las compras y consumos en establecimientos comerciales conectados a la red Enlace.

El BCP recientemente abrió el primer Café BCP, un lugar diferente que conjuga un espacio de café con el de servicios bancarios, donde no solo sus clientes, sino cualquier consumidor financiero puede realizar de todos sus trámites bancarios en un ambiente distendido.

⁷ Diario Opinión. 17 innovaciones digitales facilitan las transacciones bancarias.
<http://www.opinion.com.bo/opinion/articulos/2017/0922/noticias.php?id=231114&calificacion=1>

También está “Banca por teléfono BCP”, que permite realizar operaciones bancarias mediante un teléfono fijo o móvil; “SoliPagos BCP”, es una aplicación para dispositivos android que realiza transacciones. Finalmente, los cajeros automáticos BCP”, que en el país cuenta con 264.

El Banco BISA, ha desarrollado el “Cajero sin tarjeta” es uno de los productos innovadores que permite realizar retiros de dinero en efectivo sin la necesidad de utilizar las tarjetas de débito. “Giro Móvil” del BISA posibilita hacer transacciones de un teléfono a otro teléfono. También los clientes de Banco BISA cuentan con las aplicaciones e-BISA móvil y BISA Neo para realizar una serie de operaciones y transacciones desde sus dispositivos móviles. Con e-BISA Móvil se administra la cuenta, transacciones bancarias, giros móviles y pago de servicios. Mientras que BISA Neo permite acceder a los servicios de banca electrónica y pagar por las compras a través del teléfono celular en diferentes comercios.

Banco Unión S.A. a través de sus áreas de Tecnología y Servicios, dispuso la implementación de un innovador sistema tecnológico de reconocimiento facial, el cual identifica a una persona a través de la cámara de un dispositivo móvil o computador personal, otorgando a los clientes del Banco la facilidad para acceder a sus cuentas, a través de Banca Electrónica, brindando mayor seguridad contra suplantación de identidad. Con este sistema, los clientes que tienen una cuenta de UNINet Plus o UNIMovil Plus, tendrán ahora su rostro como alternativa adicional de seguridad.

El **Banco Mercantil Santa Cruz (BMSC)** cuenta con la Banca 24/7, una plataforma integral tecnológica de atención continua y permanente, disponible las 24 horas, que a través de un servicio ágil, cómodo y seguro permite a sus clientes realizar sus transacciones desde donde estén. Se encuentra compuesta por una banca por internet, banca móvil (Android e iOS), central de consultas, la red de cajeros pone a disposición de sus clientes la posibilidad de realizar retiros o depósitos sin necesidad de utilizar sus tarjetas de crédito o débito. Así mismo, el BMSC implementó el servicio de TigoMoney que permite a los usuarios transferir dinero desde sus cajas de ahorro a sus cuentas de TigoMoney, habilitando el acceso al pago de servicios básicos, la compra de entradas para el cine, realizar giros de dinero, entre otros.

El **Banco Económico**, en los últimos años ha realizado inversiones importantes para digitalizar gran parte de sus servicios. Hoy en día cuenta con diferentes canales por internet, Banca Móvil, Cajeros Multifunción, Redes Sociales y Salas de Experiencia como el BecCafé, que es un espacio para tomar un café, obtener asesoramiento, realizar transacciones digitales y/o electrónicas.

El **Banco Ganadero** indica que sus transacciones electrónicas han aumentado considerablemente. Los movimientos realizados por medio de su aplicación móvil GanaMóvil han aumentado más de 160% con respecto a la gestión anterior (de enero a septiembre de 2016). Además, cuentan con una plataforma de banca por internet GanaNet y banca móvil GanaMóvil, que permiten incluso el traspaso de efectivo a cuentas de terceros a otros bancos.

Bancosol, apuesta por la innovación a través de cajeros automáticos, banca por internet y una aplicación diseñada para teléfonos móviles inteligentes (AppSol y SolNet), con el fin de facilitar el acceso a los productos financieros incluidos en el portafolio de servicios.

“Geo-referenciación” es una novedad que ofrece el **Banco FIE**, y consiste en la visita del personal a hogares del cliente, especialmente a zonas agropecuarias.

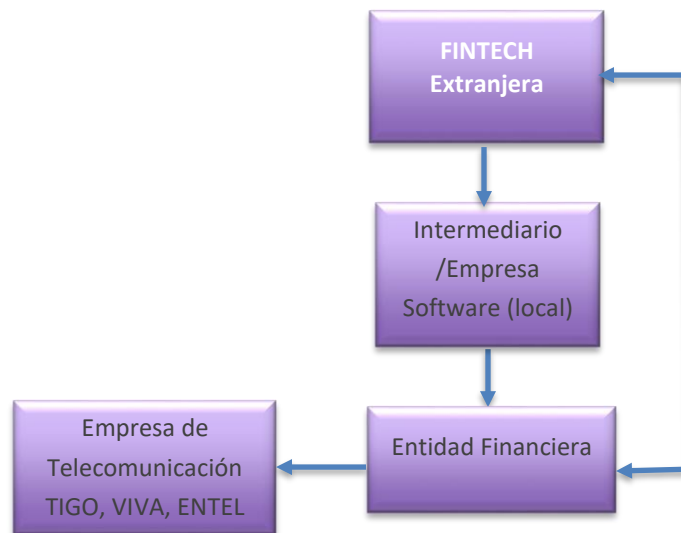
Los Bancos Fossil, Ecofuturo y Fortaleza, han desarrollado plataformas online que permiten realizar transacciones en segundos desde un smartphone, una computadora o una tableta, las 24 horas del día y los 365 días del año,

desde dónde se encuentre y con las mayores medidas de seguridad. A través de su sistema de banca por internet oferta servicios transaccionales para empresas.

De acuerdo a información del CEO de Khipu Bolivia, se sabe que la empresa brinda el servicio de pagos en línea a la red de empresas de seguros en Bolivia, por lo que ya han ingresado a invertir en servicios FinTech y representan un nicho de mercado.

5. Canales de comercialización

Según datos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (ATT), en Bolivia el 90% de las 8,8 millones de conexiones a diciembre de 2017 corresponden a dispositivos móviles (smartphones). Es por ello, que los bancos múltiples de Bolivia han enfocado sus servicios y aplicaciones a este público que accede desde su teléfono celular, tableta o en algunos casos computadora para realizar transferencias de dinero, pago de servicios entre otros.



6. Principales players del subsector y empresas competidoras

Según el Ranking financiero de la revista Nueva Economía, la calificación se la realiza a través del Ranking General expresada en el ranking CAMEL+, que incluye el ranking CAMEL y la preferencia de clientes individuales y corporativos, que contempla la dimensión y el tamaño.

Cada uno de los indicadores del Camel tiene sus propios ganadores. Los Bancos con mejor desempeño en Adecuación del Capital (C) fueron BancoSol y Banco FIE. En Calidad de los Activos (A) destacaron Banco Bisa y BancoSol. El mejor desempeño en Gestión (M) corresponde a Banco Nacional de Bolivia, Banco Ganadero y Banco de Crédito. En Ganancias (E), BancoSol, Banco Bisa y Banco Mercantil Santa Cruz; quienes obtuvieron los primeros puestos.

En el Ranking CAMEL + de Micro finanzas, el BancoSol se mantiene inamovible en el primer puesto de la clasificación. En los siguientes puestos se presentan novedades, pues el Banco FIE subió a la segunda grada y el Banco Prodem se instaló en el tercer puesto.

Los Bancos que más Crecieron en Cartera

Distribución y Evolución del Cartera Bruta							
Banco	2016 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	2017 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	Diferencia (Miles de Bs)	Variación Anual	Incremento de mercado
Banco Nacional de Bolivia S.A.	13,045,814	11.2%	14,640,417	10.8%	1,594,603	12.2%	-0.4%
Banco Unión S.A.	12,499,287	10.8%	14,538,916	10.7%	2,039,629	16.3%	-0.1%
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	16,175,338	13.9%	21,857,899	16.1%	5,682,561	35.1%	2.2%
Banco BISA S.A.	10,789,244	9.3%	12,730,297	9.4%	1,941,053	18.0%	0.1%
Banco de Crédito de Bolivia S.A.	10,938,093	9.4%	13,020,363	9.6%	2,082,270	19.0%	0.2%
Banco Ganadero S.A.	6,837,840	5.9%	7,784,432	5.7%	946,592	13.8%	-0.2%
Banco Económico S.A.	6,523,537	5.6%	7,084,656	5.2%	561,119	8.6%	-0.4%
Banco Solidario S.A.	8,808,344	7.6%	9,828,344	7.2%	1,020,000	11.6%	-0.4%
Banco FIE S.A.	8,872,118	7.6%	9,701,377	7.2%	829,259	9.3%	-0.4%
Banco Fortaleza S.A.	2,176,951	1.9%	2,559,177	1.9%	382,226	17.6%	0.0%
Banco Fassil S.A.	9,547,807	8.2%	11,077,411	8.2%	1,529,604	16.0%	0.0%
Banco Prodem S.A.	6,354,894	5.5%	7,085,326	5.2%	730,432	11.5%	-0.3%
Banco PYME Eco Futuro S.A.	2,743,961	2.4%	2,838,924	2.1%	94,963	3.5%	-0.3%
Banco PYME De la Comunidad S.A.	860,432	0.7%	886,358	0.7%	25,926	3.0%	0.0%
Total Sistema Bancario Nacional	116,173,660		135,633,897		19,460,237	16.8%	

Fuente: Elaboración propia sobre los boletines mensuales de la ASFI.

Los Bancos que más Crecieron en Ingresos

Distribución y Evolución del Ingresos Financieros							
Banco	2016 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	2017 (Miles de Bs)	Cuota de Mercado	Diferencia (Miles de Bs)	Variación Anual	Incremento de mercado
Banco Nacional de Bolivia S.A.	1,126,633	9.6%	1,252,890	9.3%	126,257	11.2%	-0.3%
Banco Unión S.A.	1,231,576	10.4%	1,381,571	10.3%	149,995	12.2%	-0.1%
Banco Mercantil Santa Cruz S.A.	1,306,929	11.1%	1,851,867	13.8%	544,938	41.7%	2.7%
Banco BISA S.A.	980,145	8.3%	1,100,959	8.2%	120,814	12.3%	-0.1%
Banco de Crédito de Bolivia S.A.	935,768	7.9%	1,137,249	8.4%	201,481	21.5%	0.5%
Banco Ganadero S.A.	489,890	4.2%	560,166	4.2%	70,276	14.3%	0.0%
Banco Económico S.A.	612,388	5.2%	670,356	5.0%	57,968	9.5%	-0.2%
Banco Solidario S.A.	1,374,341	11.7%	1,480,559	11.0%	106,218	7.7%	-0.7%
Banco FIE S.A.	1,188,307	10.1%	1,254,272	9.3%	65,965	5.6%	-0.8%
Banco Fortaleza S.A.	254,157	2.2%	286,398	2.1%	32,241	12.7%	-0.1%
Banco Fassil S.A.	902,725	7.7%	974,554	7.2%	71,829	8.0%	-0.5%
Banco Prodem S.A.	866,944	7.4%	969,283	7.2%	102,339	11.8%	-0.2%
Banco PYME Eco Futuro S.A.	420,742	3.6%	432,863	3.2%	12,121	2.9%	-0.4%
Banco PYME De la Comunidad S.A.	102,495	0.9%	112,902	0.8%	10,407	10.2%	-0.1%
Total Sistema Bancario Nacional	11,793,040		13,465,889		1,672,849	14.2%	

Fuente: Elaboración propia sobre los boletines mensuales de la ASFI.

En cuanto a las Mutuales de ahorro en Bolivia, éstas han realizado pocos avances en el desarrollo tecnológico de sus plataformas, sin embargo, en la medida que los usuarios requieran de servicios interactivos con el internet, tendrán que modernizarse y serán un buen nicho de mercado.

Respecto a las compañías de seguros, Alianza es la Compañía de Seguros Generales que presenta la cuota más alta de activos en la gestión 2017 con el 30.1% y un valor de Bs. 772 millones (US\$110,7 MM). En segundo lugar, se ubica La Boliviana Ciacruz con Bs.487 millones (US\$69,8 MM), representando el 19% de la cuota de mercado. El tercer lugar lo ocupa Credinform con Bs. 441 millones (US\$ 63,2 MM) y 17.2% de cuota de mercado⁸.

⁸ Nueva Economía. Ranking de seguros. <http://nuevaeconomia.com.bo/web/index.php/2018/02/27/ranking-de-seguros/>

Las Compañías de Seguros Rentabilidad Patrimonial ROE 2017

ROE 2017	
Compañía de Seguros Generales y Fianzas	ROE 2017 (Utilidad/ Patrimonio) en %
La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.	31.0%
Seguros y Reaseguros Credinform International S.A.	8.7%
Seguros Illimani S.A.	5.7%
Bisa Seguros y Reaseguros S.A.	21.2%
Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza S.A.	9.7%
Nacional Seguros Patrimoniales y Fianzas S.A.	21.0%
Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A.	33.1%
Total Sistema	22.8%

Fuente: Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS).

Las Compañías de Seguros Rentabilidad de Activos ROA 2017

ROA 2017	
Compañías de Seguros Generales y Fianzas	ROA 2017 (Utilidad/ Activo) en %
La Boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.	10.0%
Seguros y Reaseguros Credinform International S.A.	2.6%
Seguros Illimani S.A.	1.9%
Bisa Seguros y Reaseguros S.A.	7.5%
Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza S.A.	1.6%
Nacional Seguros Patrimoniales y Fianzas S.A.	4.5%
Alianza Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A.	7.0%
Total Sistema	6.0%

Fuente: Autoridad de Fiscalización y Control de Pensiones y Seguros (APS).

Fuente: Nueva Economía <http://nuevaeconomia.com.bo/web/index.php/2018/02/27/ranking-de-seguros/>

En el mercado también operan intermediarios, muchas de estas empresas relacionadas al desarrollo de software las cuales brindan diferentes servicios de manera local y también hacen un papel de brokers para contactar a las entidades financieras con consultores o empresas especializadas de acuerdo a la demanda de los bancos.

Respecto a Startups bolivianas, las que se conocen que operan en el mercado son:

Khipu Bolivia, empresa boliviano –chilena para pagos en línea: <https://khipu.com/>

Sintesis, FinTech boliviana, que automatiza y mejora los procesos pagos y cobranzas de servicios a través de una plataforma integrada, en línea y multicanal: <http://www.sintesis.com.bo/>

MC4 es una FinTech boliviana que brinda diversos servicios a las entidades financieras entre ellos envío y recepción de órdenes de débito y crédito: <https://mc4.com.bo/>

Axon es una de las principales fábricas de software de Bolivia con soluciones propias de CBS (Core Banking System), AML (Anti Money Laundering) y ERP (Enterprise Resource Planning), las mismas que han potenciado y complementado con soluciones de terceros para Internet Banking (INFOCORP TM), Business Intelligence

(QLIKTECH TM), Automatización de Fuerza Laboral de Campo (FORMIIK TM) y ATM's (DIEBOLD TM): <http://www.axon.com.bo/>

UltraCasas.com es un portal de búsqueda online que permite buscar y publicar información de venta, alquiler y anticrético de todo tipo de inmuebles, tales como: casas, departamentos, oficinas, terrenos, locales comerciales, etc. El cual cuenta con un portal UltraCreditos.com que es un Comparador de Créditos que canaliza clientes a los Bancos participantes. <https://www.ultracreditos.com/>

Data Source S.A., es una empresa que realiza actividades de desarrollo de software y programación, mantenimiento de sistemas, servicios de soporte técnico, asesoría en tecnología de la información y cualquier otra relacionada con la producción, representación, licenciamiento, compra venta, explotación de derechos de autor relacionados con programas de computación y software. No tienen sitio web.

Las startups bolivianas más conocidas son las siguientes: <https://www.startupranking.com/top/bolivia>

7. Marco legal y regulatorio del subsector

Las empresas chilenas que eventualmente presten algún servicio a Bolivia se les retiene el 15,5% al momento del pago, el cual se desglosa en 12,5% de IUE (Impuesto a las Utilidades Empresariales) y 3% de IT (Impuesto a las Transacciones). Es importante mencionar que no existe un acuerdo de doble tributación entre Chile y Bolivia.

Las áreas que Crowdfunding, Crowdlending, Bitcoin, pagos P2P y créditos online, no pueden entrar a Bolivia dado que la regulación no lo permite. La regulación en Bolivia no permite a empresas captar fondos a no ser que éstas sean bancos. Las soluciones FinTech en Pagos Electrónicos, Educación Financiera, Marketing Digital, Financial Management, Wealth Management, Chat Bots, data analytics si tiene cabida en Bolivia y la regulación las permite.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, las entidades financieras están reguladas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), y la Ley N°. 393 – Ley de Servicios Financieros

Ley N°. 393 – Ley de Servicios Financieros

https://www.asfi.gob.bo/images/MARCO_NORMATIVO/SERV_FINAN_/Ley_de_Servicios_Financieros.pdf

Los artículos relacionados al sector FinTech de la de la ley son:

Artículo 124. (OPERACIONES A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS)

- I. Las operaciones efectuadas en el marco de los servicios que prestan las entidades financieras podrán realizarse a través de medios electrónicos, los que necesariamente deben cumplir las medidas de seguridad que garanticen la integridad, confidencialidad, autenticación y no repudio.
- II. Estas operaciones y la información contenida y transmitida como mensajes electrónicos de datos tendrán los mismos efectos legales, con validez probatoria suficiente cual fuere documento escrito con firma autógrafa.
- III. La firma electrónica, las claves de seguridad, el número electrónico de identificación personal, las finas escaneadas, la banca por teléfono y otras formas electrónicas o alternas son medios probatorios electrónicos para las transacciones.
- IV. La Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero- ASFI y el Banco Central de Bolivia- BCB, de acuerdo a sus competencias, emitirán regulación que establezca el procedimiento y normativa de seguridad para las

operaciones, así como los requisitos mínimos que deben cumplir las entidades para realizar actividades de banca electrónica, banca por teléfono y mediante dispositivos móviles, normativa regulatoria de cumplimiento obligatorio por parte de las entidades financieras que presten el servicio.

SECCIÓN X – EMPRESAS DE SERVICIOS DE PAGO MÓVIL

Artículo 369. (OPERACIONES Y SERVICIOS). Las empresas de servicios de pago móvil están facultadas para realizar las siguientes operaciones y servicios:

- a) Operar servicios de pago móvil
- b) Emitir billeteras móviles y operar cuentas de pago.
- c) Ejecutar electrónicamente órdenes de pago y consultas con dispositivos móviles a través de operadoras de telefonía móvil.
- d) Otros relacionados con servicios de pago autorizados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero- ASFI.

Artículo 371. (LIMITACIONES Y PROHIBICIONES). Las empresas de servicios de pago móvil quedan prohibidas de realizar lo siguiente:

- a) Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados.
- b) Terciarizar el servicio prestado.
- c) Realizar otros servicios de pago distintos a los autorizados mediante normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero- ASFI y el Banco Central de Bolivia- BCB.

8. Tendencias comerciales del sector

El uso de la tecnología para realizar transacciones financieras es cada vez mayor. Las transacciones a través de los servicios de billetera móvil en Bolivia crecen aceleradamente. En la gestión 2015 se registraron 22,8 millones de operaciones a través de ese instrumento electrónico de pago, en 2016 subieron 57,6 millones y en 2017 sumaron 69,1 millones de transacciones, según el reporte estadístico de Operaciones del Sistema de Pagos Nacional de Banco Central de Bolivia. En términos monetarios, el valor de las operaciones con billetera móvil en el país ascendió de Bs 260 millones (US\$37 MM) en 2015 a Bs 639 millones (US\$ 91,6 MM) en 2016 y el año pasado ya alcanzó los Bs 943 millones (US\$135MM).

Este 2018 ofrece oportunidades para seguir expandiendo ese servicio según anticipan las empresas telefónicas Tigo y Viva, mientras Entel se alista para incursionar también en este terreno con una ambiciosa propuesta.

Es parte de la tendencia mundial que, hoy, con más de 690 millones de cuentas registradas en más de 90 países, el dinero móvil se ha convertido en la plataforma de pagos líder para la economía digital en muchos mercados emergentes, concluye un informe de la asociación internacional GSMA. También agrega que, en 2017, la industria del dinero móvil procesó transacciones por US\$1.000 millones al día, lo que generó más de US\$2.400 millones en ingresos directos.

Por otro lado, las transferencias electrónicas, las que incluyen operaciones de banca por internet y de banca móvil, alcanzaron a 3 millones el 2016 reflejando un crecimiento de 57%, al y en la gestión 2015 ascendió a 1,9 millones, reflejando un crecimiento del 48% con respecto a 2014, según datos de la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (Asoban). Incluso hay entidades financieras en las que el volumen de operaciones ha crecido en más del 500% y en otros bancos, estos canales ya concentran el 70% de las transacciones que realizan en 365 días.

También están surgiendo algunas startups con soluciones digitales para medios de pago o para procesar información. Otro reto que tienen los bancos en esta carrera es convencer a los clientes del uso de la banca por medios digitales.

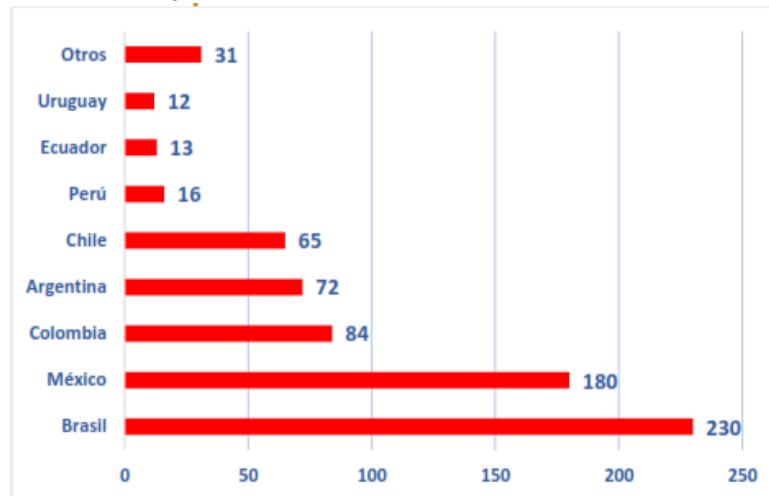
V. Competidores

1. Principales proveedores externos

El panorama de nuevos actores en el mercado financiero usando la tecnología es una materia de relativa juventud en la región. Son pocos los acercamientos que hay hasta el momento para elaborar mapas que indiquen el orden de magnitud. El trabajo elaborado por el Banco Interamericano de Desarrollo (2017)⁹ muestra que, a lo largo de la región se lograron encuestar 703 empresas de las denominadas FinTech en 18 países de América Latina. En el mismo trabajo se estima que el 60% de estas empresas habría nacido entre el año 2014 y 2016. Esto muestra la novedad y lo mucho que falta por escribir en el desarrollo de estos nuevos actores, tanto en el mundo, como en la región de América Latina.

Su relación directa con el mundo de la inclusión financiera no sería distinta a la función que los propios administradores de las FinTech mencionan. El informe indica literalmente “Más del 40% de los encuestados afirma que su misión es servir a clientes que permanecen excluidos o subatendidos por el sector de los servicios financieros tradicionales”. Es claro que el amplio mercado que ofrece el mundo de las personas y empresas que no están conectadas por la corriente de las entidades financieras más tradicionales ofrece incentivo para que nuevos actores entren a competir de manera directa. La convergencia tecnológica mencionada anteriormente quizás guarde alguna explicación para este auge que se vive en materia de nuevas empresas oferentes de servicios financieros.

Número de emprendimientos FINTECH en América Latina 2016



Fuente: Banco Interamericano de Desarrollo, FINNOVISTA

⁹ <https://publications.iadb.org/handle/11319/8265>

2. Descripción de los servicios otorgados por competidores locales o externos.

Las empresas FinTech aglutinan a todas aquellas empresas de servicios financieros que utilizan la última tecnología existente para poder ofrecer productos y servicios financieros innovadores; en Bolivia estarían en campos tales como: transferencias y remesas; facturación; identificación digital; temas de biometría, seguridad digital, entre otras.

Las entidades financieras también demandan soluciones para darles un mejor servicio a los clientes o la omnicanalidad que son los canales digitales; consultorías para orientar a las entidades financieras las soluciones que necesitan a medida.

Varias empresas FinTech ya han ingresado al mercado financiero. Muchos de los bancos trabajan con soluciones FinTech, más de core o backoffice que de cara al cliente, desde hace ya varios años. Las soluciones vienen de varios países vecinos incluido Chile.

3. Segmentos y estrategias de penetración de competidores.

Resulta indispensable que las empresas FinTech que quieran ingresar al mercado boliviano conozcan la dinámica del sector, los bancos tienen distintas necesidades de acuerdo al público que atienden, las constantes innovaciones en servicios digitales dan muestra del gran interés que existe por parte de las entidades financieras a modernizarse dadas las tendencias actuales. Expertos consideran que hay mucho espacio para soluciones FinTech en el ámbito de atención al cliente, chat bots, pagos electrónicos, data analytics.

Por otro lado, en Bolivia se ha desarrollado el Digital Bank – LATAM en dos versiones (2016 -2017), en las ciudades de La Paz y Santa Cruz. Los organizadores de este evento además han desarrollado varios seminarios, almuerzos entre otros, para acercarse a las entidades financieras y reflexionar en torno a las nuevas tecnologías y tendencias en comportamiento social. Las dos versiones del Digital Bank han sido un éxito y ha convocado las FinTech de Latinoamérica donde startups, bancos y proveedores tradicionales de servicios financieros muestran su oferta y demanda por estos servicios.

Digital Bank 2018 - Santa Cruz Bolivia – 21 de agosto

Digital Bank 2018 - La Paz, Bolivia – 23 de agosto

<http://www.digitalbankla.com/>

4. Valores aproximados de servicios provistos u ofrecidos por competidores.

No se cuenta con información sostenible.

VI. Obstáculos a enfrentar por los exportadores de servicios

A continuación, se nombran los obstáculos identificados para este sector en el mercado boliviano.

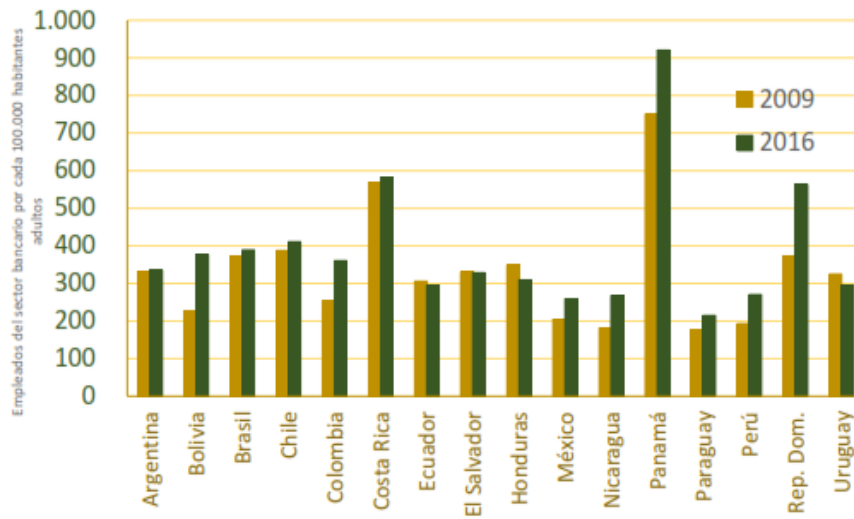
- Como se mencionó anteriormente en Bolivia no se permiten los créditos online puesto que la ASFI (entidad reguladora), custodia la información de los clientes y esta es confidencial.
- Por otro lado, los servicios de Crowdfunding, Crowdlending, Bitcoin, pagos P2P y créditos online, no pueden entrar a Bolivia dado que la regulación no lo permite. La regulación en Bolivia no permite a empresas captar fondos a no ser que éstas sean bancos.
- En Bolivia no se ha desarrollado aún una regulación específica para las FinTech, esto representa una limitante para su desarrollo y expansión.
- Bolivia está en el grupo de países que a pesar de tener bajos grados de digitalización, está dando pasos acelerados en dicho proceso, según el Índice de Evolución Digital 2017, un estudio comparativo de 60 países elaborado por Harvard Business Review. Lo anterior se refleja en los resultados de la 3ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros elaborada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), donde un 89% de los consumidores financieros indicó que en el último año no realizó transacciones financieras por Internet argumentando que no necesitó realizarlas (43%), porque no sabe cómo funciona (43%) y porque desconfía de su seguridad (11%).

VII. Indicadores de demanda para el servicio

El III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) 2017¹⁰, muestra datos importantes que analizan tendencias de la Inclusión Financiera en América Latina.

¹⁰ III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN) 2017
http://www.felaban.net/archivos_noticias/archivo20171114144451PM.PDF

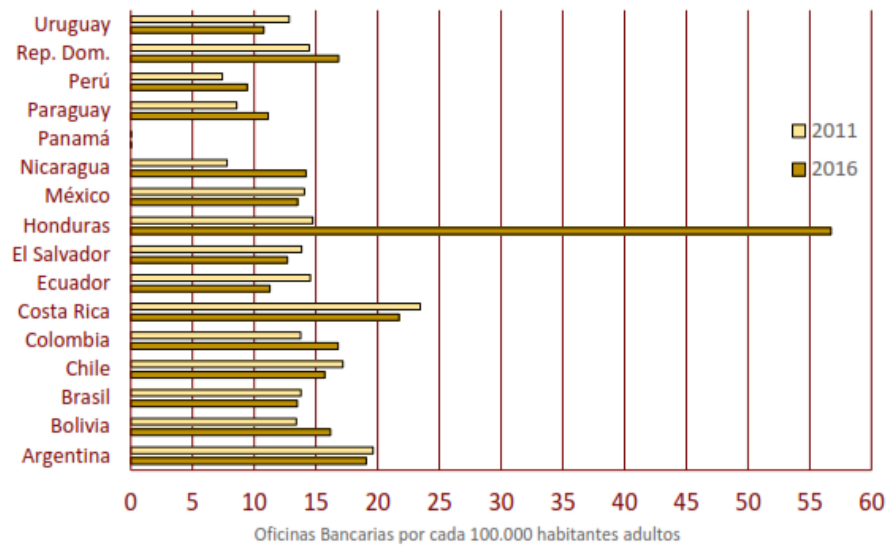
Empleados del sector bancario por cada 100.000 habitantes adultos



Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Bolivia, Colombia y República Dominicana destacan en el crecimiento de la proporción de empleados en la banca. De hecho, Bolivia duplicó el mismo en el lapso de una década.

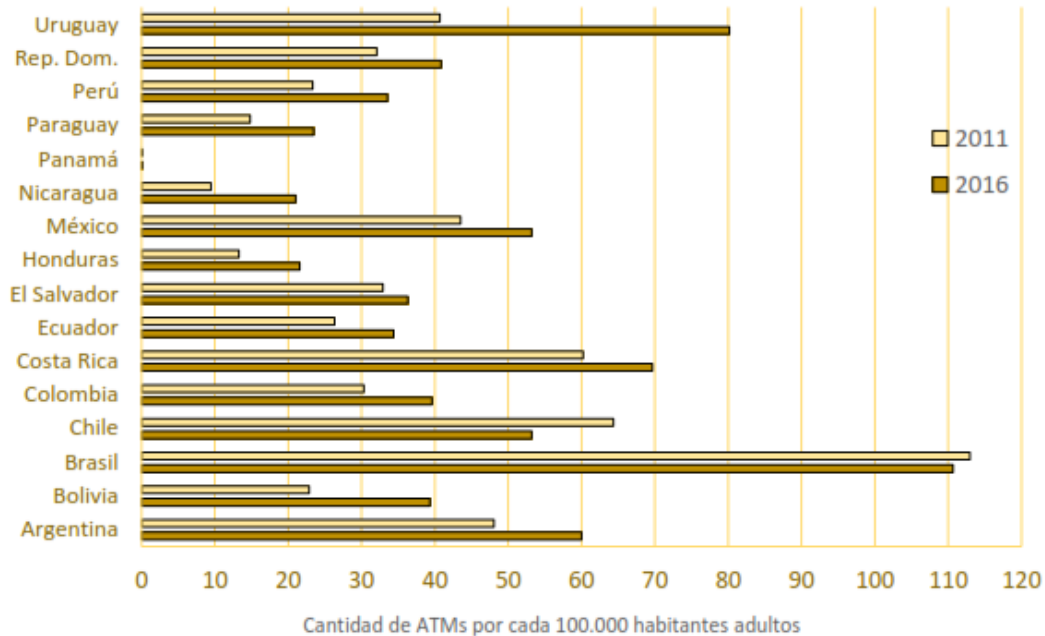
Oficinas por cada 100.000 habitantes adultos



Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Exceptuando Honduras, la cobertura demográfica de este punto de atención promedia 14.5 oficinas por cada 100.000 habitantes adultos, cifra que varía entre 9.4 y 21.7 (Perú y Costa Rica, respectivamente).

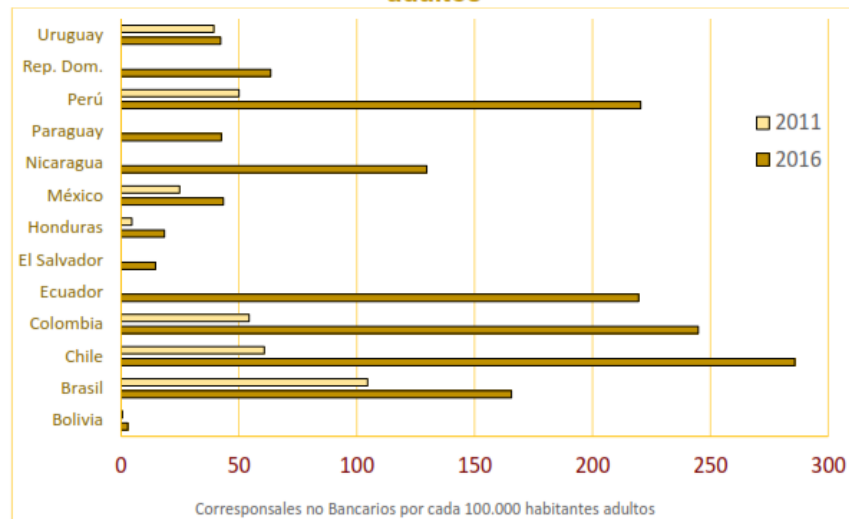
ATM 's por cada 100.000 habitantes adultos



Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

En lo relacionado con cajeros automáticos, Al desagregar la cantidad de ATMs en cada país, es de destacar el crecimiento en la cobertura de los mismos por parte de Nicaragua, Uruguay, Bolivia y Honduras durante los últimos 5 años (122%, 97%, 72% y 62%, respectivamente).

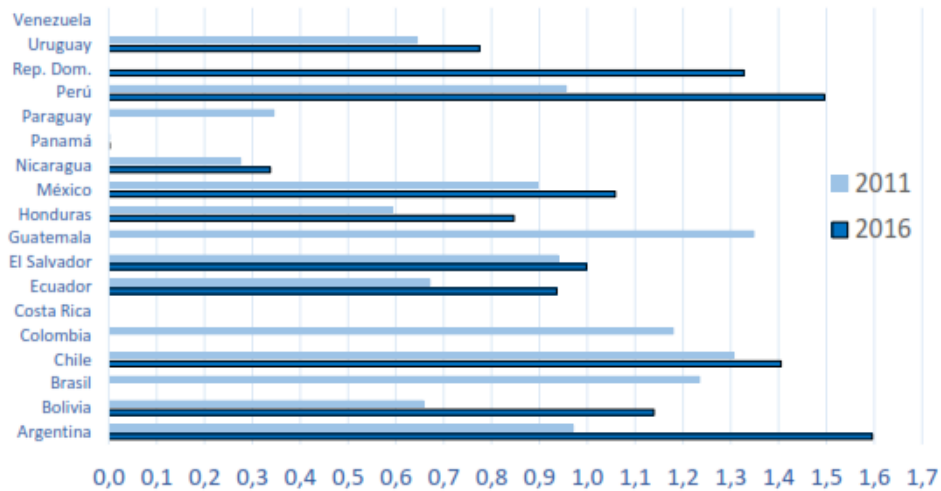
Corresponsales no Bancarios por cada 100.000 habitantes adultos



Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

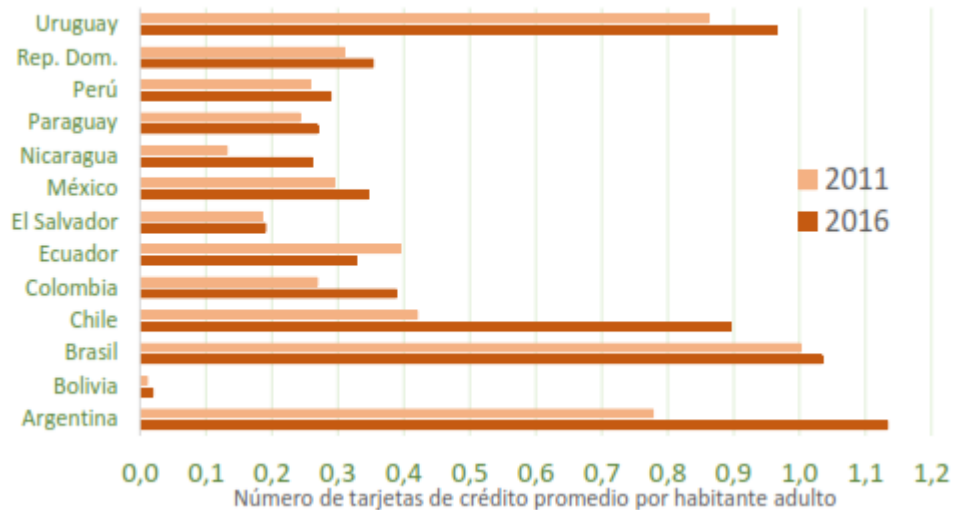
El aumento en la penetración demográfica del mismo es significativo en Chile, Perú, Bolivia, Colombia y Honduras, países que lograron aumentar este indicador de cobertura en más de 300% con respecto al último lustro.

Número de cuentas de captación por habitante adulto



Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Número de tarjetas de crédito promedio por habitante adulto

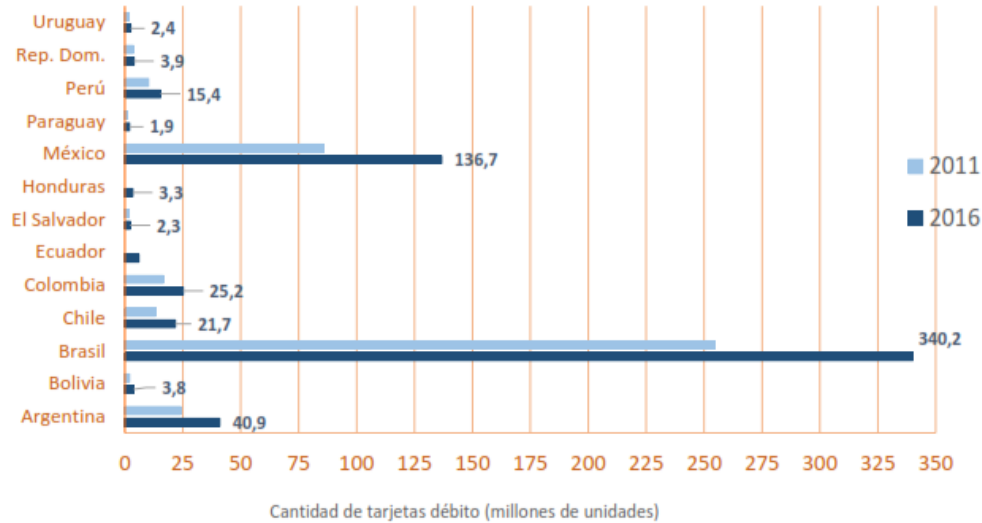


Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Los únicos países con un registro promedio superior a la unidad son Argentina y Brasil (1.13 y 1.03, respectivamente), países caracterizados por la madurez de su sector bancario. Excluyendo estos países, la cantidad promedio de tarjetas de crédito por habitante adulto es de 0.39.

Entre 2015 y 2016 entraron en circulación 13.3 millones de tarjetas de crédito en América Latina. Nicaragua, Bolivia, República Dominicana y Panamá registraron crecimientos interanuales de doble dígito en dicho período – 16%, 14%, 11% y 10%, respectivamente.

Cantidad de tarjetas débito (millones de unidades)

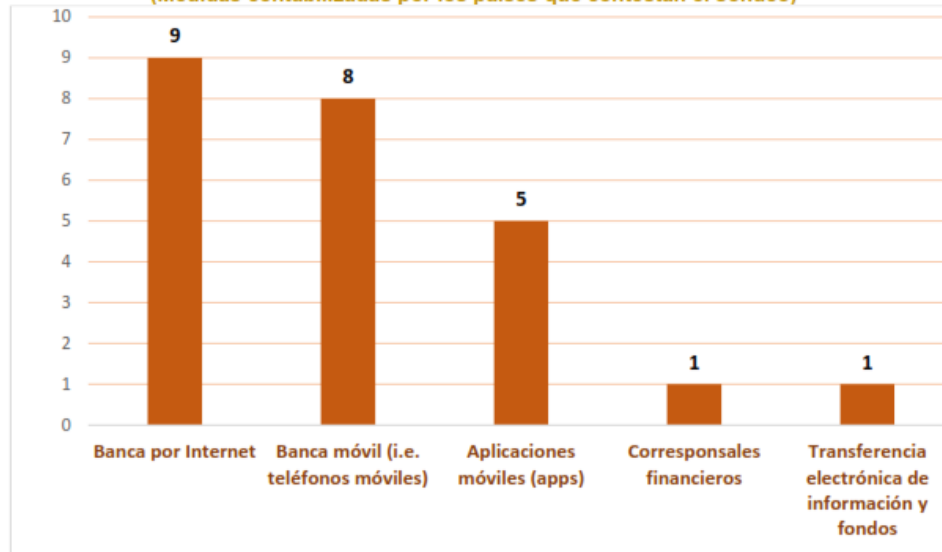


Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Entre 2015 y 2016 entraron en circulación 29.4 millones de tarjetas débito en la región. En esta ocasión, son 6 los países que lograron incrementar la base de tarjetas débito en circulación en dos dígitos, a saber: Bolivia, Ecuador, Guatemala, Honduras, Perú, República Dominicana y Uruguay. A su vez, Bolivia, Paraguay y Argentina destacaron en el aumento de la cantidad de tarjetas débito en el último lustro (98%, 78% y 70%, respectivamente).

Las normas que legislan sobre los servicios financieros prestados a través de medios digitales aplican para:

(Medidas contabilizadas por los países que contestan el sondeo)



Fuente: III Informe de Inclusión Financiera de la Federación Latinoamericana de Bancos (FELABAN)

Un tema que marca la pauta es que se refiere a la banca por internet y a la banca móvil. Dado el auge de muestran los teléfonos móviles y la experiencia de transar, solicitar servicios, pagar, u obtener algún tipo de información bancaria, es claro que los supervisores han buscado seguir este tipo de canales para reglamentarlos. De manera similar se ve que hay normas sobre las APP's; éstas empiezan a ser comunes hoy en los bancos de la región y sin duda el camino para reglamentarlas aún está por escribirse. Dada la juventud y fase temprana de este tipo de

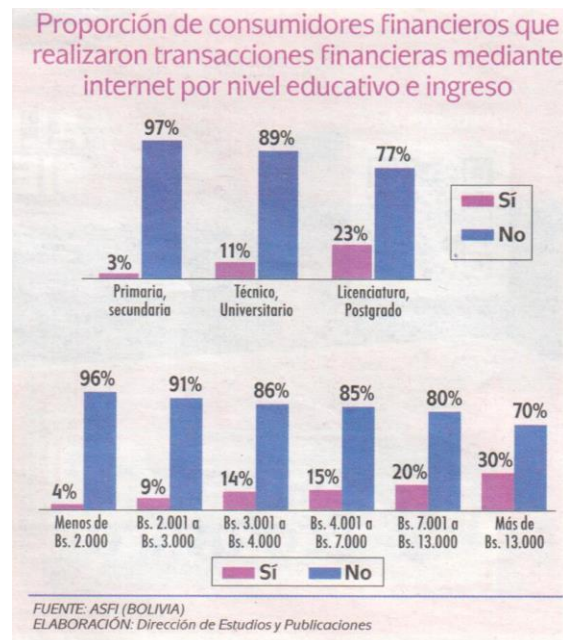
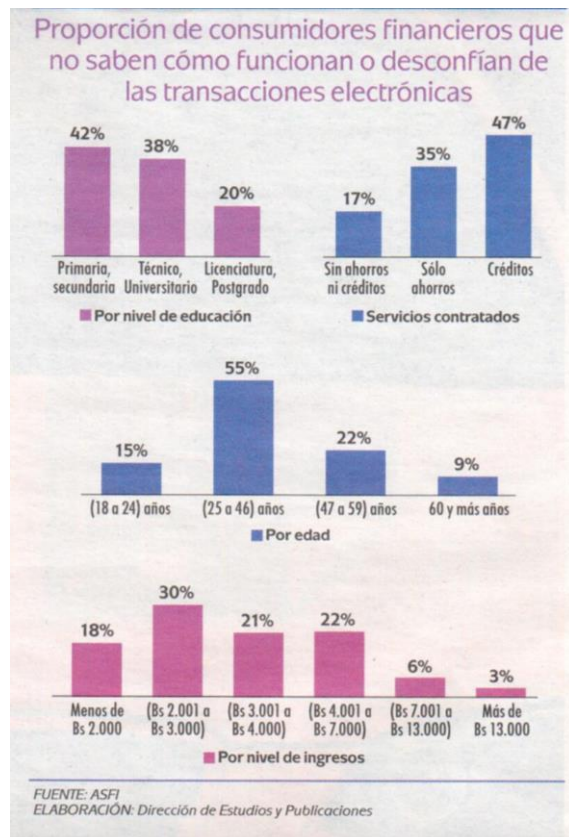
servicios no solo en la región sino en el mundo, nada tiene que extrañar el hecho de que hacia un futuro cercano se den nuevos desarrollos normativos en ese sentido en más países.

VIII. Otra información relevante del mercado de destino

Según la Dirección de Estudios y Publicaciones, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), el uso de transacciones electrónicas mediante internet se encuentra correlacionada positivamente con el nivel de educación y de ingreso. El uso de estos servicios en los consumidores financieros que alcanzaron un nivel máximo de educación secundaria es sólo del 3%, incrementándose al 23% en aquellos que alcanzaron un nivel de licenciatura o postgrado.

Este comportamiento pone en manifiesto la necesidad de dar a conocer el funcionamiento de estos servicios, así como los beneficios que ofrecen los mismos.

Los consumidores financieros con menor nivel de educación son los que más desconocen este servicio o desconfían del mismo; disgregando por edad entre 25 y 46 años. Un aspecto que llama la atención es la proporción de clientes financieros que desconocen el funcionamiento de las transacciones electrónicas o desconfían de ella, 47% de estos clientes tienen créditos en entidades financieras.



IX. Opiniones de actores relevantes en el mercado

Uno de los principales ejecutivos de la banca, opina que el sector financiero es un rubro innovador que requiere de un marco regulatorio que permita que las entidades financieras diseñen y ofrezcan cada vez mayores facilidades de acceso y uso de los servicios financieros, considera que uno de los retos es propiciar el acompañamiento de la innovación con la regulación. Por lo tanto, es importante que el sector financiero trabaje apoyando al regulador en beneficio del consumidor financiero, lo que traerá muchos beneficios, como seguridad, accesibilidad, interoperabilidad, uso efectivo de tiempos y reducción de la fricción para el acceso a servicios financieros.

Un experto en redes sociales explica que, si bien hay avances en banca digital en el país, aún falta mucho por hacer en relación con el servicio que ofrecen otros países. Además, si bien los jóvenes son quienes más utilizan la tecnología en Bolivia, no son los directos destinatarios de los servicios financieros.

Los gerentes de los principales Bancos del país concuerdan en que es necesario modernizar sus canales de distribución, fortaleciendo la capacidad de sus recursos humano y maximizando sus recursos tecnológicos, puesto que la tecnología ya se abrió campo en la banca como lo hizo en el resto de actividades. El objetivo en la mayoría de los casos es hacer las cosas más fáciles para la gente por eso se han implementado diversas aplicaciones como la banca móvil y por internet, chat bots, entre otros.

Un experto en soluciones para la banca opina que los obstáculos que pueden presentar las FinTech extranjeras dependen de las soluciones.

X. Recomendaciones de la Oficina Comercial sobre la estrategia comercial en el mercado

Sin duda la tecnología y los nuevos canales de entrega de servicios financieros marcan hoy una diferencia importante en el mundo de los negocios. La banca y sus servicios no son la excepción. La revolución actual que vive la economía hace que muchos hablen de una cuarta revolución industrial. El sector bancario seguramente tendrá un importante desafío para ser competitivos. Unos afirman que los nuevos proveedores son rivales, otros afirman que son complementarios y hasta aliados de banca. Lo cierto es que para que la banca atraviese con éxito este nuevo reto que el horizonte impone, será necesario reorganizar estrategias internas, buscar nuevo personal con las habilidades necesarias, y diseñar los productos financieros que permitan atender las necesidades de un consumidor cambiante y más exigente.

En este sentido, el mercado de los servicios financieros en Bolivia representa un nicho de mercado, toda vez la ASFI (Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero), regule la normativa para estos servicios; sin embargo, varios

bancos decidieron hacer cambios modernizando sus plataformas informáticas para mejorar su eficiencia y hacer frente a la competencia; se considera una oportunidad para las startups chilenas

Por lo anterior, se recomienda a las FinTech chilenas primero, conocer el mercado boliviano, sus necesidades, se sugiere puedan hacerlo con un partner local que conozca el sector financiero. Las soluciones tal y como se utilizan en otros países no siempre calzan en Bolivia, hay que tener capacidad de adaptación en precios y alcance de las soluciones.

XI. Contactos relevantes

Asociación de Bancos Privados de Bolivia	https://www.asoban.bo/
Asociación Boliviana de Aseguradores	https://ababolivia.org/
Banco Nacional de Bolivia	http://www.bnb.com.bo
Banco Mercantil Santa Cruz	https://www.bmsc.com.bo
Banco Bisa	https://www.bisa.com/
Banco Unión S.A.	http://www.bancounion.com.bo/
BancoSol	https://www.bancosol.com.bo/
Banco Ganadero	https://www.bg.com.bo/
Banco Económico	https://www.baneco.com.bo/
Banco de Crédito de Bolivia	https://www.bcp.com.bo/
Banco Fortaleza	https://www.bancofortaleza.com.bo/
Banco Fie	https://www.bancofie.com.bo/
La boliviana Ciacruz de Seguros y Reaseguros S.A.	http://www.lbc.bo/default.aspx
Seguros y Reaseguros Credinform International S.A.	http://www.credinformsa.com/
Seguros Illimani S.A.	http://www.segurosillimani.com.bo/
Bisa Seguros y Reaseguros S.A.	https://net.bisaseguros.com/
Compañía de Seguros y Reaseguros Fortaleza S.A.	http://aseguradorafortaleza.com.bo/
Nacional Seguros Patrimoniales y Finanzas S.A.	http://www.nacionalseguros.com.bo/
Alianza compañía de Seguros y Reaseguros S.A. E.M.A	http://www1.alianza.com.bo/#!/#1

XII. Fuentes de información

Banco Central de Bolivia	https://www.bcb.gob.bo
Instituto Nacional de Estadística	https://www.ine.gob.bo/
Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)	https://www.asfi.gob.bo
Digital Bank	http://www.digitalbankla.com/
Federación Latinoamericana de Bancos - III Informe de Inclusión Financiera FELABAN 2017	http://www.felaban.net/archivos_noticias/archivo20171114144451PM.PDF
Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Finnovista FINTECH: Innovaciones que no sabías que eran de América Latina y Caribe	https://publications.iadb.org/handle/11319/8265