



# Interoperabilidad de dinero móvil en Bolivia:

Un estudio de caso  
para América Latina





## Mobile Money de la GSMA

La GSMA representa los intereses de los operadores móviles de todo el mundo, reuniendo a casi 800 operadores con más de 300 compañías del amplio ecosistema móvil. Estas empresas incluyen fabricantes de teléfonos y dispositivos, empresas de software, proveedores de equipamiento y empresas de internet, así como también organizaciones de sectores adyacentes de la industria. La GSMA también organiza eventos líderes de la industria como el Mobile World Congress, Mobile World Congress Shanghai, Mobile World Congress Americas y la serie de conferencias Mobile 360.

Para más información, visite el sitio web corporativo de la GSMA en [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

Siga a la GSMA en Twitter: [@GSMA](https://twitter.com/GSMA)

Informe publicado en abril de 2018

El programa Mobile Money de la GSMA trabaja para acelerar el desarrollo del ecosistema de dinero móvil para las personas sin acceso a servicios financieros.

Por más información, visite el sitio web corporativo de la GSMA Mobile Money en: [www.gsma.com/mobilemoney](http://www.gsma.com/mobilemoney)

Siga a la GSMA Mobile Money en Twitter: [@gsmammu](https://twitter.com/gsmammu)

Correo electrónico: [mobilemoney@gsma.com](mailto:mobilemoney@gsma.com)

El contenido del presente documento de trabajo refleja únicamente las opiniones de la GSMA y los autores.

### Autores

Tiago Novais y José Sanín, GSMA.

### Agradecimientos

Los autores agradecen a los equipos de Tigo Bolivia, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de Bolivia, la Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación (ACCL) de Bolivia y el Banco Central de Bolivia por sus esclarecedores análisis y su contribución a una mejor comprensión del sector financiero en Bolivia.

EL PROGRAMA MOBILE MONEY CUENTA CON EL APOYO DE LA FUNDACIÓN BILL & MELINDA GATES, FUNDACIÓN MASTERCARD Y OMIDYAR NETWORK

BILL & MELINDA  
GATES foundation



ON  
OMIDYAR NETWORK™



# Tabla de contenidos

<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>2</b>
<b>Historia del dinero móvil en Bolivia</b>	<b>4</b>
<i>En foco: Bolivia – Un pionero en la reglamentación del dinero móvil en América Latina</i>	5
<b>Cómo lograr un acuerdo de interoperabilidad</b>	<b>6</b>
Opción de interconexión utilizando la cámara de compensación de la ACCL	6
Solución técnica	7
Aspectos comerciales	7
Rol del regulador	7
Gobierno	8
Cuentas de liquidación del banco central	8
<b>Lecciones aprendidas</b>	<b>10</b>
<b>Adopción y próximos pasos</b>	<b>11</b>
<i>Evolución necesaria del acuerdo de interoperabilidad</i>	12

# Resumen ejecutivo

En 2011, Bolivia se convirtió en el primer país de América Latina en promulgar una ley sobre dinero electrónico. En 2012, Tigo Money fue el primer servicio de dinero móvil del país y hoy sigue como el principal proveedor del ecosistema financiero digital. Luego de un largo proceso de negociaciones con la Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación (ACCL) de Bolivia, Tigo alcanzó otro hito en septiembre de 2016 al integrarse a la principal cámara de compensación de bajo valor en tiempo real de Bolivia y lograr interoperabilidad con la mayoría de los bancos bolivianos.

**El objetivo de este caso de estudio es describir el desarrollo de este diálogo y proceso, al tiempo que sugiere mejoras que similares servicios en la región latinoamericana podrían considerar:**

- Los fundamentos comerciales para una interoperabilidad eficiente con el sector bancario se pueden lograr a través de diferentes modelos. Oportunidad y posibilidad de elegir opciones por parte de la industria fueron los principales impulsores de la interoperabilidad con el sector bancario y la identificación de la cámara de compensación de la ACCL como el modelo preferido.
- El acuerdo fue avalado por un diálogo constructivo entre la industria y los formuladores de política con el fin de alinear plazos, beneficios, costos y riesgos de la interoperabilidad.
- Las capacidades técnicas de la cámara de compensación deben ser las adecuadas para el dinero móvil, incluidas algunas como capacidad de procesamiento disponible, transferencia de fondos en tiempo real y acceso a un sistema de cuentas de liquidación centralizado. Afortunadamente, en Bolivia la ACCL demostró contar con estas realidades operativas. A su vez, las plataformas del dinero móvil requieren seguridad de TI y controles operativos compatibles.
- Ambas partes deben construir una relación para llegar a un acuerdo comercial, lo cual exige un cambio de mentalidad: voluntad de cambiar de una postura competitiva a una colaborativa. En Bolivia, este cambio de mentalidad ya se encuentra en curso, pero los acuerdos comerciales deben evolucionar aún más.
- Por último, los acuerdos de gobernanza se deben actualizar a fin de garantizar que las necesidades particulares de los proveedores de dinero móvil estén correctamente representadas en la toma de decisiones, dado su perfil singular y sus necesidades en constante cambio a medida que crecen las transacciones y el ecosistema.

Si bien los resultados iniciales aún son incipientes, este caso de estudio pretende ser la base de los debates sobre interoperabilidad en la región latinoamericana y así llevar a un análisis más amplio de otros tipos de interoperabilidad.



# Historia del dinero móvil en Bolivia

Bolivia es un país que tiene las condiciones ideales para el dinero móvil.<sup>1</sup> Si bien la penetración móvil llega al 95 por ciento,<sup>2</sup> 60 por ciento de la población aún no está bancarizada.<sup>3</sup> Su territorio amplio y montañoso, junto con un PBI per cápita<sup>4</sup> relativamente bajo, han servido de limitantes al interés de establecer una presencia ubicua por parte de los bancos tradicionales.

Por estas condiciones de mercado, Bolivia adoptó el dinero móvil en una fase muy temprana. En 2013, Tigo Money lanzó sus operaciones comerciales y se convirtió en el primer proveedor de dinero móvil del país. Hoy, Tigo participa directamente en casi toda la cadena de valor, desde agentes a sistemas de TI, y cuatro socios bancarios administran las cuentas fiduciarias. El operador móvil Viva (NuevaTel) comenzó a ofrecer servicios de dinero móvil en 2015 bajo condiciones levemente diferentes. Sus entidades financieras asociadas, el Banco de Crédito (BCP) y el Banco Nacional de Bolivia (BNB), supervisan la mayor parte de la operación, mientras que Viva ofrece acceso al canal de USSD.

Tigo Money, el servicio de dinero móvil líder del país en la actualidad, sigue evolucionando desde sus inicios. Servicios adicionales como pago de facturas y un portal de pagos de comercio electrónico se sumaron a los servicios iniciales de consignación de efectivo (cash-in), retiro de efectivo (cash-out), recarga de tiempo aire y transferencia de persona a persona (P2P), y la interfaz se volvió más fácil de usar con la presentación de una aplicación para smartphones.

En junio de 2017, Tigo solo tenía 428.000 usuarios activos, que representaban casi el 5 por ciento de la población económicamente activa de Bolivia.<sup>5</sup> En el mismo período, los pagos de facturas, P2P y compras de tiempo aire representaron la mayor parte de sus valores de transacción, con los nuevos servicios de portal de comercio electrónico y pagos al comercio previstos como áreas de enfoque para el próximo año. Viva adoptó un enfoque más conservador para promover servicios del dinero móvil y hoy cuenta con una base modesta de clientes. No obstante, todavía hay lugar en el mercado para llegar a nuevos clientes y aumentar la competencia.

Durante los últimos años, el sector bancario de Bolivia evolucionó en paralelo con la industria del dinero móvil. La relación depósito bancario a PBI aumentó de 44 por ciento en 2011 a casi 60 por ciento en 2016 y el país ahora tiene 13 bancos comerciales y 30 cooperativas de crédito.<sup>6</sup>

Hoy, los proveedores del dinero móvil en Bolivia tienen la oportunidad de complementar los servicios ofrecidos por los proveedores de servicios financieros tradicionales y la comunicación directa entre estos ecosistemas beneficiaría a los consumidores. A nivel global, en 2017, las transferencias entrantes de banco a dinero móvil ya representaban el 9,3 por ciento del total del valor de las transacciones en el sistema.<sup>7</sup>

1. Programa de Dinero Móvil de la GSMA, 2015, "[Mobile financial services in Latin America & the Caribbean: State of play, commercial models, and regulatory approaches.](#)"
2. GSMA Intelligence, T3/2017
3. Global Findex, 2014
4. PBI per cápita U\$S 3.105 en 2016, según el Banco Mundial; promedio latinoamericano U\$S 8.156
5. Según el índice de participación de la fuerza laboral en 2016, Banco Mundial
6. Banco Mundial y ASFI, septiembre de 2017, "[Reporte De Inclusión Financiera.](#)"
7. GSMA, 2018, "[2017 State of the Industry Report on Mobile Money.](#)"



## EN FOCO:

### Bolivia – Un pionero en la reglamentación del dinero móvil en América Latina

En febrero de 2009, un cambio en la constitución de Bolivia hizo hincapié en conducir el sector privado a la inclusión socioeconómica, orientando a las autoridades financieras para desarrollar una estrategia para ampliar la inclusión financiera.

En 2011, la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) aceptó el desafío de incrementar la inclusión financiera en el país. En ese momento, la titularidad de cuentas era una de las más bajas de la región, ya que solo 28 por ciento de la población tenía acceso a una cuenta bancaria, según los datos del Global Findex del Banco Mundial.

La tecnología móvil fue la opción lógica e inmediata para aumentar la inclusión financiera. La penetración móvil ya había alcanzado su pico máximo y la industria móvil había manifestado su interés en invertir en plataformas de servicios móviles.

En 2011, muy pocos países del mundo tenían una regulación para dinero móvil, motivo por el cual los reguladores de Bolivia debieron innovar. Hasta entonces, el sector financiero de Bolivia se caracterizaba por ser muy estable y sus reguladores, muy conservadores. Al igual que en otros países de la región, la adopción de una estrategia tipo 'probar y ver' no era una opción legal para los reguladores de Bolivia. Los operadores de dinero móvil tuvieron que esperar hasta la implementación de la reglamentación para lanzar sus servicios comerciales.

Para lograr una mayor inclusión financiera, los reguladores apuntaron a aumentar la competencia en los segmentos que se encontraban desatendidos o deficientemente atendidos por el sector financiero. La ASFI y el Banco Central de Bolivia (BCB) comenzaron un proceso de diálogo abierto con el sector financiero y otras

partes interesadas, tales como los operadores móviles, para determinar cómo implementar la reglamentación y la política de inclusión financiera. Durante estas conversaciones con la industria, se abordaron asuntos tales como la sustentabilidad comercial del dinero móvil, la seguridad del canal móvil y las formas de salvaguardar los fondos de los clientes.

El 4 de octubre de 2011, la ASFI emitió el "Reglamento de Instrumentos Electrónicos de Pago", creando un nuevo mecanismo de pago (dinero electrónico), un nuevo instrumento financiero (billetera electrónica) y una completamente nueva entidad bajo regulación financiera (emisor de dinero electrónico). Ningún otro país de América Latina aprobaría un reglamento de dinero electrónico hasta 2013.<sup>8</sup>

A fines de 2012, la primera licencia de emisor de dinero electrónico en Bolivia se otorgó a Tigo Money, quien lanzó sus operaciones comerciales en 2013. Para convertirse en emisor de dinero móvil licenciado, Tigo Money cumplió con todas las reglamentaciones financieras relativas a gestión de operaciones y riesgos de fraude.

En 2013, el Congreso Boliviano aprobó una nueva ley para el sistema financiero. Esta ley, cuya implementación se llevó a cabo en 2014, ayudó a consolidar el sector del dinero móvil del país, actualizando las reglas existentes relacionadas con el mismo. Las resoluciones posteriores de la ASFI ofrecieron requerimientos flexibles para los agentes y autorizaron a los emisores de dinero electrónico a prestar más servicios, tales como transacciones sobre el mostrador (over-the-counter), uso de cajeros automáticos y la posibilidad de brindar servicios de remesas internacionales.

8. GSMA, 2017, [Mobile money in Latin America: An industry taking off](#)

# Cómo lograr un acuerdo de interoperabilidad

## La opción de interconexión a través de la cámara de compensación de la ACCL

Tigo Money fue impulsada a interconectarse con el sistema bancario tradicional para poder ofrecer a los usuarios una integración transparente entre ambos sectores. La interconexión ofrece, entre otros beneficios, un canal adicional para la conversión de dinero electrónico a efectivo (y viceversa), con disponibilidad inmediata de fondos y oportunidades de reducir costos para todas las partes involucradas.

Existen varias formas de lograr la interconexión con el sistema bancario. Los acuerdos bilaterales tienden a ser más rentables, pero es difícil lograr escala.<sup>9</sup> Dada su ambición por interconectarse con gran cantidad de bancos, Tigo procuró utilizar una solución que permitiera una conexión de uno a varios a través de un único punto de entrada y un único desarrollo de integración de sistemas para llegar a todos los participantes del *hub*.

El acuerdo entre Tigo y la ACCL permite la interoperabilidad de billetera móvil a cuenta bancaria (A2B) y de cuenta bancaria a billetera móvil (B2A). Esto permite que los clientes envíen dinero utilizando un número de teléfono móvil como referencia de cuenta a un número de cuenta bancaria desde cualquier entidad financiera que participe en el esquema y viceversa.

## ACCL: ADMINISTRADORA DE CÁMARAS DE COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE BOLIVIA

En 2004, la Asociación de Bancos Privados de Bolivia (ASOBAN)<sup>10</sup> estableció una compañía independiente, la Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación S.A. (ACCL).<sup>11</sup>

Desde 2006, la ACCL opera una cámara de compensación de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR) para transferencias bancarias, una de las pocas en América Latina. La compensación se ejecuta en línea las 24 horas, los 7 días de la semana y se procesan tres ciclos de liquidación por día. Como solución en línea con actualizaciones continuas para mantener un sistema robusto y escalable, la conexión de la ACCL fue la solución natural para enrutar transacciones de dinero móvil desde y hacia el ecosistema bancario.

La ACCL cuenta con 16 bancos miembros, que manejan más del 70 por ciento de los activos financieros del país.

9. GSMA, 2014, "[A2A Interoperability: Making Mobile Money Schemes Interoperate](#)."

10. Asociación de Bancos Privados de Bolivia

11. Administradora de Cámara de Compensación y Liquidación



---

## Solución técnica

La integración técnica comenzó cuando la ACCL compartió sus especificaciones técnicas con Tigo.<sup>12</sup> La ACCL tuvo que adaptar sus protocolos para aceptar números de teléfonos móviles como *proxies* de cuentas bancarias. Asimismo, Tigo tuvo que desarrollar conectores a la cámara de compensación de la ACCL y aceptar cuentas bancarias como referencia en sus sistemas, lo cual era considerado una tarea de complejidad 'media'. Ambas partes realizaron exhaustivas pruebas antes de autorizar la primera transacción comercial. La totalidad del proceso de integración técnica llevó casi seis meses.

---

## Aspectos comerciales

Las conversaciones sobre sumarse a la ACCL comenzaron en 2013 y tomó dos años llegar a un acuerdo. Primero, hubo que convencer a la Asociación de Bancos para que aceptara la participación de una entidad no bancaria en el programa, dada su preocupación de que los emisores de dinero electrónico no compartieran las mismas normas de cumplimiento de riesgo que los bancos. Como Tigo Money fue la primera entidad no bancaria en intentar sumarse al sistema de la ACCL, tuvo que asegurarle a esta última que la integridad del sistema no se vería afectada.

No obstante, el enfoque basado en riesgos de los reguladores financieros de Bolivia permitió demostrar que el reglamento exigía a los emisores de dinero móvil el mismo nivel de cumplimiento al exponerse a los mismos riesgos que un banco (o cualquier otra entidad financiera). En la práctica, esto significaba que los emisores de dinero electrónico estaban sujetos a un sistema de gestión de riesgos operativos tan robusto como el de los bancos cuando estaban expuestos a los mismos niveles de riesgo. Los reguladores financieros revisaron y aprobaron todos los sistemas de gestión de riesgos.

Las negociaciones comerciales también plantearon desafíos. La idea subyacente de que el resultado de los flujos de transacciones podía generar un saldo neto negativo para los bancos influyó en las conversaciones. Por eso, se exigió a Tigo el pago de una comisión para iniciar y recibir transacciones (B2A y A2B), mientras que los bancos miembros solo pagan por iniciarlas (entre bancos o B2A).

---

## El rol del regulador

Desde sus comienzos, el dinero electrónico fue concebido como un complemento del sistema financiero existente. La integración del dinero electrónico con el resto de la infraestructura financiera era un objetivo para el futuro.

En 2013, el Congreso Boliviano aprobó una nueva ley para el sistema financiero<sup>13</sup> que brindaba apoyo a que los operadores pudiesen obtener acceso a la infraestructura financiera y volverse interoperables con los bancos comerciales sobre una base de P2P. Además de otros temas, esta ley colocaba a los administradores de sistemas de pagos y a otros proveedores de infraestructura financiera, tales como la ACCL, bajo la jurisdicción del regulador financiero.

La ASFI y el BCB siguieron de cerca las negociaciones entre Tigo Money y la ACCL, brindando orientación cuando el proceso se estancaba, principalmente debido a la preocupación de la ACCL de tener que otorgar acceso a una entidad no bancaria (y a un tipo de entidad financiera). Como Tigo Money tenía que cumplir con la reglamentación de manejo de riesgos como cualquier otra entidad financiera tradicional, finalmente la ACCL se convenció de que otorgar acceso a Tigo Money no afectaría la seguridad ni la solidez de la plataforma.

En resumen, tres directivas claves del regulador fueron esenciales para permitir el acceso de los operadores de dinero móvil de Bolivia a la infraestructura financiera:

- Permitir que el mercado determinara la interoperabilidad y comprender en profundidad las inquietudes de cada parte, además de colaborar para facilitar un resultado congruente con la política pública y que fuera comercialmente sustentable para todas las partes.
- Adoptar un enfoque basado en riesgos para la reglamentación financiera que garantice que riesgos similares requieran sistemas de manejo de riesgos y niveles de cumplimiento similares. Esto estableció igualdad de condiciones y permitió que nuevos actores regulados accedieran a la infraestructura financiera sin afectar ni su solidez ni integridad.
- Colocar a todos los administradores de infraestructura financiera relevantes bajo la misma jurisdicción y entablar un diálogo directo con cada una de las partes para alinear sus intereses con los objetivos nacionales de inclusión financiera.

---

12. La ACCL utiliza una norma propietaria basada en ISO 8583. El intercambio de información se realiza sobre XML con firma digital (SOAP).

13. Ley 393, Ley de Servicios Financieros. Ley de Servicios Financieros 393 de 2013, emitida el 21 de agosto de 2013.

## Gobernanza

Tigo se sumó al switch como participante, aceptando las mismas reglas operativas que los otros prestadores de servicios financieros. Sin embargo, al igual que otras instituciones financieras más pequeñas que participan en la ACCL, Tigo no puede participar en la gobernanza de la misma. Esto queda reservado para un número limitado de instituciones financieras más grandes con derecho a voto. Gracias al perfil singular, el crecimiento y la evolución del dinero móvil, la ausencia de derecho a voto para los proveedores de dinero móvil crea un escenario donde es posible que las decisiones futuras de la ACCL no representen correctamente los requerimientos de los proveedores de dinero móvil en constante evolución y que puede limitar el potencial continuo del acuerdo de interoperabilidad.

La participación en un switch bancario y la aprobación de la ASFI convirtió a Tigo en la primera entidad sin intermediación financiera de Bolivia en tener acceso a una cuenta de liquidación del banco central. En la actualidad, Tigo delegó la administración de esta cuenta a uno de sus bancos asociados, debido a otros factores que permiten una mayor rentabilidad de este acuerdo para ambas partes.

## Cuentas de liquidación del banco central

- Las cuentas de liquidación del banco central son cuentas especiales dentro del sistema bancario central de un país. Solo las instituciones financieras reguladas pueden tener este tipo de cuentas. Al cierre de cada ciclo, la cuenta de liquidación debe mantener el valor neto que cada institución adeuda a otras instituciones.
- Una cuenta de liquidación también otorga acceso a las instituciones financieras a préstamos de ventana de descuento, una línea de crédito especial a corto plazo provista por el banco central en caso de que una institución no logre tener saldo suficiente en la cuenta de liquidación al cierre del ciclo de liquidación.
- Como Tigo no es una institución de crédito y no actúa como intermediaria de fondos de clientes, el riesgo de 'no lograr liquidar' se reduce en gran medida y se pueden cumplir todas las obligaciones de liquidación. Por el mismo motivo, generalmente los préstamos de ventana de descuento no se encuentran disponibles para instituciones no financieras.



# Lecciones aprendidas

Las condiciones particulares del mercado boliviano motivaron el interés estratégico en la interoperabilidad por parte del sector bancario y determinaron la naturaleza de dicha interoperabilidad buscada por la industria de dinero móvil. Desde la perspectiva de la industria, la integración con la cámara de compensación de la ACCL puede evaluarse desde diferentes ángulos:

- **Capacidad técnica:** *Positiva.* Como la ACCL es una cámara de compensación bastante avanzada, la integración técnica no fue complicada. Tigo consideró que su inversión en desarrollo de software fue relativamente baja.
- **Experiencia del usuario:** *Positiva.* La experiencia del usuario no sufrió disrupción en ninguna de las partes. Los usuarios de dinero móvil seleccionan bancos receptores como una opción adicional en el menú de P2P, mientras que los usuarios bancarios seleccionan a los receptores de dinero móvil como si fueran un tipo especial de cuenta bancaria.
- **Escalabilidad técnica:** *Positiva.* La infraestructura de la ACCL es modular y fácilmente escalable.
- **Manejo de riesgos:** *Positiva.* Tigo recoge los beneficios de participar en una cámara de compensación operativa con procedimientos de gestión de riesgos existentes y lo considera suficiente para las transacciones del dinero móvil.
- **Entorno regulatorio:** *Positiva.* La regulación actúa como facilitadora. La ASFI colaboró para facilitar las conversaciones en períodos críticos cuando se lo solicitaron y logró resultados positivos para todas las partes. El regulador otorgó a Tigo acceso a cuentas de liquidación del banco central. Al momento del acuerdo, la interoperabilidad no era obligatoria.
- **Modelo comercial:** *Negativo.* Tigo paga comisiones por iniciar y recibir transacciones, mientras que los bancos miembros solo pagan por iniciar transacciones. El precio de las comisiones por transacción se determina de manera similar al de las comisiones bancarias. Tigo aceptó condiciones comerciales asimétricas debido a la importancia estratégica de tener acceso a la cámara de compensación. Con altos volúmenes de transacciones de bajo valor, esto podría ser un problema en el futuro.
- **Tiempo de llegada al mercado:** *Negativo.* El tiempo desde las primeras conversaciones hasta completar el proceso fue de tres años. Si bien conversaciones comparables en Jordania tomaron casi dos años, (documentadas en un caso de estudio de la GSMA),<sup>14</sup> la velocidad de las alineaciones todavía se puede mejorar.
- **Marco del acuerdo y gobernanza:** *Negativo.* A pesar de que todos los participantes de la cámara de compensación obedecen de forma igualitaria el mismo conjunto de reglas, Tigo se sumó a la cámara de compensación con un acuerdo basado en las necesidades tradicionales del sector bancario. El acuerdo comercial es asimétrico, los costos de transacciones pueden ser altos y Tigo no tiene autoridad respecto de la gobernanza.

14. GSMA, 2016, "[The long road to interoperability in Jordan: Lessons for the wider industry.](#)"

# Adopción y próximos pasos

Desde que la integración de la interoperabilidad se volvió comercial en septiembre de 2016, la estrategia seguida por Tigo para impulsar la adopción fue moderada, sin una campaña de marketing específica para este nuevo servicio. El objetivo principal era dar tiempo a Tigo para entender el comportamiento del cliente e identificar una base para acción. Sin embargo, surgió un uso interesante. Los agentes pudieron mejorar la gestión de liquidez en la red de distribución porque tienen autorizado un saldo mayor en sus cuentas de dinero electrónico, siempre que los depósitos estén dirigidos a las transacciones de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH, en inglés) o provengan de la misma.

La adopción general de transacciones a través del switch de la ACCL se convirtió en otro problema importante. A pesar del incremento interanual del 15 por ciento en los volúmenes

de transacciones entre 2015 y 2016, el retiro de efectivo aún sigue siendo el método preferido a las transferencias de la ACH.<sup>15</sup> Tigo planea promover la funcionalidad de la interoperabilidad con mensajes “below-the-line” direccionados, pero la adopción más amplia también depende de los esfuerzos del sistema financiero para mejorar la experiencia general del usuario y la penetración de la banca electrónica. Los reguladores son optimistas respecto de que la interoperabilidad A2B y B2A tendrá un efecto de red e impulsará el nivel de inclusión financiera en el país.

A comienzos de 2018, surgió una alternativa para mejorar la experiencia del usuario. Ahora, los clientes de los bancos pueden iniciar una transferencia B2A directamente desde el cajero electrónico de un banco, eliminando así parte de la fricción comparada con la experiencia de la banca por internet.



15. Banco Central de Bolivia, [Informe De Vigilancia Del Sistema De Pagos 2016](#).

## Evolución necesaria del acuerdo de interoperabilidad

Es preferible tener un acuerdo de interoperabilidad a no tener acceso directo al sistema financiero, pero cabe destacar que las condiciones comerciales para Tigo no son óptimas, especialmente las relacionadas con la estructura de precios y la falta de acceso a la gobernanza de la cámara de compensación. Este desequilibrio se debe resolver antes de que se convierta en una barrera con el fin de garantizar la sustentabilidad de la solución para A2B y B2A a medida que los flujos de transacciones ganan impulso.

Mientras preparábamos este estudio de caso, Entel planeaba el lanzamiento de su billetera móvil. Recientemente se anunció que Entel, el cuarto actor de dinero móvil en Bolivia, recibió una licencia de dinero móvil.<sup>16</sup> Con el terreno ya preparado, la integración de la billetera de Entel con la ACCL debería ser más fácil y esto permitirá interoperabilidad plena entre todas las entidades financieras y no financieras de Bolivia.

En otros mercados de América Latina se puede observar el mismo deseo de la industria de lograr una interoperabilidad bancaria como en Bolivia y se verían beneficiados gracias a los acuerdos de interoperabilidad basados en el mercado y negociados voluntariamente

entre las partes. Un actor del dinero móvil, el sistema bancario y el sector público trabajaron juntos con el objetivo de crear el marco de interoperabilidad en Bolivia. Si bien ha habido en otros lugares similares intentos basados en el mercado cuyo fin era lograr la integración del dinero móvil con los bancos, el avance es lento y esto puede sofocar el crecimiento del dinero móvil y postergar las inversiones.

Tigo está particularmente enfocada en mejorar la experiencia del usuario. Por ejemplo, para eliminar la barrera del conocimiento frente a un sistema de banca electrónica más complejo, es necesario que los clientes puedan solicitar fondos de su cuenta bancaria directamente desde la aplicación de dinero móvil de Tigo. Las cámaras de compensación están mejor ubicadas para incorporar esta prestación de tipo “pull”, en reemplazo de los limitados acuerdos bilaterales en vigencia.

¿Cuál es el próximo importante paso para Bolivia? Avanzar más allá de la interoperabilidad cuenta a cuenta. El acceso irrestricto a redes de cajeros automáticos (ATMs) y puntos de servicio (POS) en todo el país beneficiaría a todos los participantes del ecosistema, siempre que los acuerdos correctos estén implementados. Según los ejemplos documentados en diferentes partes del mundo,<sup>17</sup> otro desafío aparece en el horizonte para los proveedores de dinero móvil y reguladores de Bolivia.



16. [http://www.la-razon.com/index.php?url=/economia/ASFI-autoriza-Entel-servicio-billetera\\_0\\_2575542485.html](http://www.la-razon.com/index.php?url=/economia/ASFI-autoriza-Entel-servicio-billetera_0_2575542485.html)

17. Programa de Mobile Money de la GSMA, 2016, “The long road to interoperability in Jordan: Lessons for the wider industry.”





**GSMA HEAD OFFICE**

Floor 2  
The Walbrook Building  
25 Walbrook  
London EC4N 8AF  
United Kingdom  
Tel: +44 (0)20 7356 0600  
Fax: +44 (0)20 7356 0601

