

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

*Fernando A. Suaznábar Claros<sup>1</sup>*

Recepción: junio 2023

Aceptación: octubre 2023

### Resumen

En un contexto caracterizado por el avance de las telecomunicaciones digitales y la tecnología en el ámbito financiero, numerosos servicios están adoptando nuevos conceptos relacionados con la economía digital con el fin de hacerlos accesibles a una población más amplia. Los servicios financieros no se quedan atrás en este proceso, y están experimentando el desarrollo de alternativas por parte de nuevos operadores que se han adaptado a la dinámica actual. Entre estas alternativas, se destaca la billetera móvil, que representa el equivalente electrónico de las billeteras físicas. Este servicio financiero de almacenamiento y pago de dinero es relativamente novedoso en el mercado global y ha ingresado recientemente al mercado boliviano. En el presente artículo se llevará a cabo una descripción exhaustiva del estado actual de la billetera móvil en Bolivia, abarcando su evolución temporal, su actividad transaccional y su adopción por parte de los clientes. Además, se analizará la disposición de servicios en este ámbito, con un enfoque especial en el caso de Tigo Money, una empresa que ostenta la mayor cobertura en el mercado boliviano.

**Clasificación JEL:** E42, G20, O30.

**Palabras claves:** Dispositivo Móvil, Dinero Electrónico/Móvil, Transferencias Electrónicas, Servicios de Pagos Móviles, Tigo Money, Inclusión Financiera/Digital.



Licencia: Cc By-Nc-Sa 4.0

Tipo De Licencia: Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Referencia: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

<sup>1</sup> Universidad Mayor de San Simón. Instituto de Estudios Sociales y Económicos  <https://orcid.org/0000-0001-9166-5486>

# Mobile wallet development in Bolivia

## Case study: Tigo Money

### Abstract

In a context characterized by the rapid advancement of digital telecommunications and technology in the field of finance, numerous services are adopting novel concepts associated with the digital economy, thereby extending their reach to broader segments of the population. Financial services are not exempt from this trend, as new operators have emerged, tailored to the current dynamic landscape. Among these innovative tools, the mobile wallet, an electronic counterpart to physical wallets, has gained prominence as a relatively recent financial service, both globally and within the Bolivian market. This article provides a comprehensive overview of the current state of mobile wallets in Bolivia, encompassing their chronological evolution, transactional activity, and customer adoption. Furthermore, it delves into the array of services available in this domain, with a particular focus on Tigo Money, a company boasting significant market coverage in Bolivia.

**JEL Classification:** E42, G20, O30.

**Keywords:** Mobile Device, Electronic/Mobile Money, Electronic Transfers, Mobile Payment Services, Tigo Money, Financial/Digital Inclusion.

## Introducción

La introducción de nuevas tecnologías en el ámbito financiero en los últimos años ha marcado un hito significativo en este sector, particularmente en lo que respecta a las transacciones y el acceso a servicios financieros para los consumidores. El dinero, que en sus inicios se representaba únicamente en forma de monedas físicas, ha migrado y expandido su valor hacia el entorno digital. Este entorno se caracteriza por sus vastas e incluso exponenciales extensiones, lo que elimina obstáculos relacionados con el tiempo y el lugar al tomar decisiones financieras. El término "dinero electrónico" se ha adoptado para describir esta transformación del dinero en el espacio digital.

Las instituciones financieras han incorporado el dinero electrónico en las operaciones transaccionales del sistema a través de la banca electrónica, modificando la forma en que se accede y utiliza el dinero, que ahora se gestiona mediante medios digitales, como la banca en línea y la banca móvil. Estos nuevos canales se ajustan a las cambiantes necesidades de los consumidores y se convierten en los preferidos para llevar a cabo transacciones financieras.

En este contexto, el desarrollo del canal móvil a través de dispositivos móviles se vuelve crucial, y uno de los factores determinantes es la creciente cantidad de teléfonos celulares, especialmente en los países en desarrollo de América Latina y África. Esta tendencia ha desplazado a la telefonía fija, que se encontraba limitada por restricciones geográficas y sociales, así como por cuestiones económicas.

En este sentido, las finanzas han encontrado un nuevo canal a través de las billeteras móviles, que ofrecen servicios transaccionales por parte de operadoras de telefonía celular, ya sea de manera independiente o en colaboración con entidades financieras. Estos servicios se realizan a través de dispositivos móviles, como los teléfonos celulares, permitiendo que el dinero electrónico circule y facilitando una nueva forma de pago en servicios. Esto ha impulsado el comercio electrónico y los servicios digitales.

Por lo tanto, resulta de suma importancia realizar un estudio integral de las billeteras móviles en Bolivia, dado que son un fenómeno de reciente introducción en el mercado y han demostrado un crecimiento positivo en términos de transacciones. Un caso de estudio relevante en este contexto es Tigo Money, que se destaca como la primera billetera móvil del país y cuenta con una amplia presencia en el mercado. El propósito de

## **Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money**

este estudio es contribuir a la promoción de la cultura y el conocimiento de las billeteras móviles, ampliando así la comprensión de los nuevos canales digitales de pago en la actualidad.

### **2. Marco Conceptual**

#### **2.1 Descripción Temporal de la Billetera Móvil**

El servicio de la billetera móvil se fundamenta en el concepto de dinero móvil o electrónico, originalmente desarrollado por la compañía de comunicaciones inglesa Vodafone y puesto en práctica a través del proyecto M-PESA en Kenia en el año 2007. Este proyecto se llevó a cabo en colaboración con dos instituciones financieras: la entidad microfinanciera Faulu Kenia y el Banco Comercial de África. Esta exitosa experiencia fue posteriormente replicada en Haití por las empresas Tcho Tcho Mobile y T-Cash en 2010.

Según Nueva Economía (2015), M-Pesa, la plataforma lanzada por Safaricom en Kenia en 2008, ha demostrado ser un servicio exitoso, con más de 23 millones de usuarios, lo que representa el 73% de la población adulta de Kenia. Además, cada mes realiza transacciones por casi 150.000 millones de chelines kenianos, equivalente a un millón de dólares. Esta iniciativa ha generado confianza en las multinacionales que buscan llegar a la base de la pirámide económica, es decir, a los consumidores de menores recursos.

En el mismo contexto, Nueva Economía (2015) señala que el dinero móvil ha tenido un impacto significativo en países como Somalilandia, un estado en el cuerno de África no reconocido a nivel internacional, Haití, considerado el país más empobrecido del continente americano, y Burkina Faso, que se encuentra rezagado en las clasificaciones de las Naciones Unidas. Estos países dependen en gran medida de las remesas y tienen un acceso limitado a servicios financieros formales. En los últimos años, el dinero móvil ha permitido que cientos de miles de personas en estos países tengan por primera vez una cuenta bancaria a su nombre.

#### **2.2 Definiciones de la Billetera Móvil**

La billetera móvil se conoce con diferentes denominaciones a nivel mundial, tales como Mobile Wallet, mWallet, y no existe una definición universalmente aceptada para este concepto. Su definición varía según las particularidades de la industria móvil en

diferentes regiones. Otros términos relacionados incluyen m-Payments, m-Money, m-Commerce, Mobile Financial Services, m-Banking, entre otros (Nueva Economía, 2015).

Por otro lado, según el European Payments Council (EPC, 2014), una billetera móvil se define como un organizador que se puede acceder desde un dispositivo móvil. Contiene información personal, como identificación, imágenes y documentos del propietario de la billetera, así como instrumentos de pago, como tarjetas de prepago, crédito y débito. Además, puede contener información relacionada con firmas y certificados digitales, tarjetas de fidelización, transporte y entradas.

La Global System Mobile Association (GSMA), por su parte, describe la billetera móvil como un repositorio que almacena los datos del consumidor necesarios para facilitar una transacción financiera a través de un teléfono móvil. También incluye la inteligencia necesaria para traducir las instrucciones del consumidor, realizadas a través de un teléfono móvil o una aplicación, en un mensaje que una institución financiera puede utilizar para debitar o acreditar una cuenta bancaria o un instrumento de pago (Nueva Economía, 2015).

Por último, la International Telecommunication Union (ITU) en su informe titulado "Mobile Money" clasifica la billetera móvil como una forma de pago de proximidad C2B/B2C. También menciona que uno de los servicios más comunes de dinero móvil, conocido como "m-money", es un menú en el teléfono móvil que permite acceder a diferentes instrumentos de pago e información relacionada con la cuenta de pago (Nueva Economía, 2015).

Otra definición de la billetera móvil la describe como un instrumento electrónico de pago que utiliza como medios de comunicación el servicio suplementario de datos (USSD por sus siglas en inglés) y el SMS (Safety Management System). Estos métodos de comunicación no requieren una conexión a Internet, lo que facilita su acceso para los consumidores financieros. La billetera móvil permite la retención de dinero electrónico en una cuenta denominada "cuenta de pago" y su utilización para llevar a cabo transacciones o su conversión en efectivo en puntos habilitados con ese propósito (ASFI, 2016).

Las perspectivas relacionadas con la billetera móvil son amplias y sugieren la posibilidad de relegar la infraestructura bancaria tradicional, de manera similar a cómo los teléfonos móviles desplazaron a la telefonía fija. La desmaterialización del dinero en efectivo es una ventaja que ofrece mayor seguridad y flexibilidad en las transacciones financieras.

### 3. Billetera Móvil en Bolivia

#### 3.1 Normativa Boliviana

La billetera móvil se configura como un servicio ofrecido por las Empresas de Servicios de Pagos Móviles, las cuales se encuentran categorizadas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley del Sistema Financiero de Bolivia (ASFI, 2014), como parte integral de las Empresas de Servicios Financieros Complementarios que operan en el marco del Sistema Financiero Boliviano.

En esta perspectiva, se sustenta en las disposiciones contenidas en la Ley del Sistema Financiero (ASFI, 2014), el Reglamento para Empresas de Pago Móvil (ASFI, 2012) y el Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación, emitido por el Banco Central de Bolivia (Banco Central de Bolivia, 2015). Estos instrumentos normativos conforman el marco regulatorio que rige el funcionamiento y la operatividad de la billetera móvil en el contexto financiero boliviano.

- a) **Empresas de servicios de Pago-ESP:** Son Empresas de Servicios Financieros Complementarias, autorizadas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, ASFI, para la prestación de servicios de pago. En concordancia con regulaciones de la ASFI se consideran como ESP las siguientes entidades:
- Empresas Administradoras de Tarjetas Electrónicas.
  - Empresas de Giro y Remesas de Dinero.
  - Empresas de Servicios de Pago Móvil (ESPM).
  - Casas de Cambio.
- b) **Empresa de servicios de pago móvil:** Persona jurídica legalmente constituida como Sociedad Anónima (S.A.) o como Sociedad de Responsabilidad Limitada (S.R.L.), de acuerdo con las disposiciones del Código de Comercio y demás disposiciones legales correspondientes y con Licencia de Funcionamiento otorgada por ASFI para realizar como giro exclusivo, servicios de pago móvil, exclusivamente en moneda nacional, el procesamiento de las órdenes de pago, generadas a partir de este instrumento, aquerencia y otros relacionados con servicios de pago autorizados por ASFI.

- c) **Servicio de pago móvil (SPM):** Conjunto de actividades relacionadas con la emisión de billeteras móviles y procesamiento de órdenes de pago a través de dispositivos móviles, en el marco del Reglamento de Servicios de Pago del Banco Central de Bolivia (BCB).
- d) **Entidad de intermediación financiera que presta servicios de pago móvil:** Entidad de Intermediación Financiera con licencia de funcionamiento, que cuenta con la autorización de ASFI para brindar servicios de pago móvil.
- e) **Operadora del Servicio de Telefonía Móvil:** Persona jurídica con Licencia de Funcionamiento otorgada por la autoridad competente para brindar servicios de telefonía a través de dispositivos móviles.
- f) **Instrumentos de pago:** Son las formas o modalidades físicas o electrónicas que adquiere el dinero y que permiten a un titular y/o usuario transferir fondos o ejecutar órdenes de pago. Son instrumentos de pago los siguientes:
- Efectivo
  - Cheque
  - Dispositivos, documentos electrónicos, dan origen a transferencias de fondos
  - Billetera móvil
  - Tarjetas electrónicas (de crédito, débito y prepagada)
  - Otros autorizados por el Directorio del BCB

A excepción de los dos primeros instrumentos electrónicos de pago, los restantes de la lista son denominados Instrumentos Electrónicos de Pago.

- g) **Billetera móvil:** Instrumento electrónico de pago (IEP) que acredita una relación contractual entre la EIF<sup>1</sup> o la ESPM y el cliente por la apertura de una cuenta de pago (exclusivamente en moneda nacional) para realizar electrónicamente órdenes de pago y/o consultas con un dispositivo móvil. El monto límite máximo por operación con billetera móvil es de dos y medio salarios mínimos nacionales, este monto puede ser revisado por el Directorio del Banco Central de Bolivia-BCB y comunicado mediante circular de Gerencia General del Banco Central de Bolivia-BCB.

---

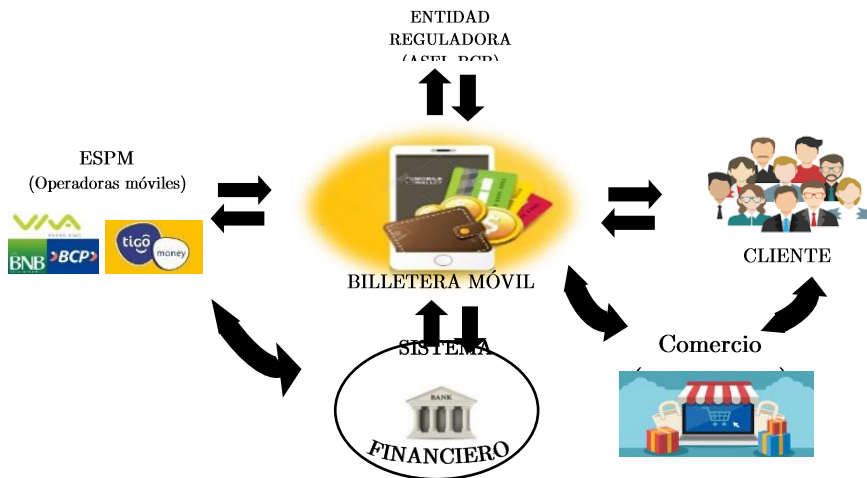
<sup>1</sup> Entidad de Intermediación Financiera

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

- h) **Cliente del SPM:** Persona natural o jurídica, que mantiene una relación contractual con la ESPM o la EIF proveedora de servicios de pago móvil.
- i) **Canal de distribución del servicio:** Red de distribución de los servicios de pago móvil desde la entidad supervisada hasta los corresponsales financieros y no financieros.
- j) **Dispositivo móvil:** Dispositivo electrónico que permite realizar múltiples operaciones de forma inalámbrica en cualquier lugar donde tenga señal. Se encuentra habilitado con una línea móvil de una operadora del servicio de telefonía móvil.
- k) **Cuenta de pago:** Registro asociado a una billetera móvil, que refleja las operaciones realizadas con éste. Las cuentas de pago estarán nominadas exclusivamente en moneda nacional, además que estas no generan intereses debido a que no son depósitos.
- l) **Dinero electrónico:** Valor monetario almacenado de forma electrónica. Tiene un equivalente directo con el valor de los billetes y monedas de curso legal.
- m) **Orden de pago:** Instrucción o mensaje por el que se solicita la asignación y/o transferencia de fondos a favor de un beneficiario que, de forma enunciativa y no limitativa, incluye transferencias electrónicas entre personas naturales y/o jurídicas, pagos en caso de ser beneficiado por la prestación de un servicio, compraventa de bienes y pago por el cumplimiento de obligaciones (deudas, impuestos y otros).

En conjunto conforman el sistema básico que se encuentra alrededor de la funcionalidad de la billetera móvil; de otra manera, el Sistema Financiero está conformado por entidades financieras como también de origen no financiero, aquellas que si bien pertenecen al grupo de empresas de servicios de pago, complementarias, son denominadas empresas de servicios de pago móvil, compuestas básicamente por una operadora móvil, como también una relación operadora- entidad financiera, estas empresas para ofrecer sus servicios, utilizan como instrumento electrónico de pago, la billetera móvil, la cual es ofrecido mediante un canal de distribución del servicio electrónico, un dispositivo móvil, por donde el consumidor financiero, puede realizar distintas funciones transaccionales, con órdenes de pago, a través de una cuenta de pago, que utiliza el dinero electrónico del cliente.

Figura 1  
Billetera Móvil en el Contexto del Sistema Financiero Boliviano



**Fuente:** Elaboración propia con base en la Ley de Sistema Financiero Boliviano (2013), Reglamento para Empresas de Pago Móvil, ASFI (2012) y Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación. Banco Central de Bolivia (2015).

Del anterior sistema, las Empresa de Servicio de Pago Móvil, son las responsables de otorgar el servicio a través de la billetera móvil.

### 3.1.1 Empresas de Servicios de Pagos Móviles (ESPM)

a. **Operaciones realizadas:** Las empresas de servicios de pago móvil, según la ley de Sistema Financiero (ASFI, 2013), descrito en el artículo 369, están facultadas para realizar las siguientes operaciones y servicios:

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

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

Además, las empresas de servicios de pago móvil para su Financiamiento, según la Ley de Servicios Financieros (ASFI, 2013), descrito en el artículo 370, podrán:

- Emitir títulos valores, mediante oferta pública.
  - Obtener financiamiento de entidades de intermediación financiera nacionales y extranjeras.
- b. **Obligaciones:** Además según el Reglamento para empresas de Pago Móvil (ASFI, 2012) en el artículo 15, establece las siguientes obligaciones:
- Entregar comprobantes a los clientes por las operaciones realizadas en los Agentes de Venta. Identificar y comprobar la identidad del cliente.
  - Cumplir las condiciones del servicio establecidas contractualmente con los clientes, incluyendo horarios y la forma del servicio prestado.
  - Cumplir con lo establecido en la normativa vigente e instrucciones emitidas por ASFI.
  - La ESPM debe hacer conocer al cliente del SPM que el dinero electrónico de la billetera móvil está garantizado a través de un contrato de Fideicomiso con una EIF.
  - Cumplir con lo establecido en los Reglamentos de Servicio de Pago e Instrumentos Electrónicos de Pago emitidos por el Banco Central de Bolivia.
  - Informar a ASFI previa implementación de nuevos servicios asociados a las operaciones y servicios permitidos.
- c. **Limitaciones y prohibiciones:** Según la ley del Sistema Financiero (ASFI, 2013), descrito en el artículo 371, las empresas de Servicios de Pago Móvil quedan prohibidas de realizar lo siguiente:
- Realizar operaciones de intermediación financiera y otros servicios financieros no autorizados.
  - Terciarizar el servicio prestado.
  - Realizar otros servicios de pago distintos a los autorizados mediante normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero - ASFI en coordinación con el Banco Central de Bolivia - BCB.

Se puede observar además que “Las entidades de intermediación financiera podrán organizar servicios de pago móvil, mediante el uso de servicios y dispositivos móviles provistos por operadoras de telefonía móvil autorizadas, cumpliendo los requisitos que para el efecto establezca la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero – ASFI”, de acuerdo con la Ley de Servicios Financieros (ASFI, 2013), artículo 372.

### 3.2 Empresas Oferentes del Servicio de Billetera Móvil

La billetera móvil en Bolivia fue introducida al mercado, por la empresa E-Efectivo ESPM<sup>2</sup> S.A., como socio mayoritario la telefónica TIGO, con la marca comercial de TIGO MONEY, obteniendo la licencia de funcionamiento por parte de ASFI, en fecha 4 enero de 2013, y puesta en operaciones el 9 de enero del mismo año.

El lanzamiento de la billetera móvil fue impulsado como promoción al mercado boliviano del dinero electrónico y las transacciones móviles, y con el éxito observado de la aparición de la tecno-financiera en países similares, en desarrollo, y con tareas pendientes en inclusión financiera, sobre todo de África y países latinoamericanos, donde la misma empresa, incursionó con el mismo servicio.<sup>3</sup>

Además fue importante, el contexto de adopción tecnológica positiva y ambiente favorable de desarrollo de la telefonía móvil, en base a datos de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, ATT (2017) se cuenta con 10.181.941 abonados móviles en el país, al cierre de la gestión 2016, una evolución creciente desde el 2012, representando un índice, para el 2016, de 93 abonos por cada 100 habitantes; además que de este conjunto, el 60,5% pertenecen a dispositivos móviles inteligentes, una oportunidad de mercado para servicios financieros a través de la telefonía móvil.

El movimiento transaccional de la billetera móvil los primeros años, por parte de Tigo Money, impulsa a la telefónica VIVA a conformar una alianza con los bancos, Banco Nacional de Bolivia y el Banco de Crédito, para conjuntamente lanzar al mercado boliviano, el 30 de julio de 2015, una plataforma tecnológica que permite el servicio de la billetera móvil, bajo la marca de Soluciones VIVA, a sus clientes y usuarios de la misma línea.

---

<sup>2</sup> Empresa de Servicio de Pago Móvil.

<sup>3</sup> Telefónica TIGO pertenece al Grupo Millicon, el cual antes de ingresar a Bolivia, con la billetera móvil, ha impulsado el mismo servicio en ocho países a nivel mundial, con éxito en todas sus operaciones.

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

El desarrollo de las transacciones fue latente, y con cifras que superaban el 100% de crecimiento, el servicio presentaba en un inicio límites de accesibilidad, físicos, como los puntos de atención, como también de aspecto técnico, debido a que las billeteras solo se encontraban disponible para cliente y usuarios propios de la telefónicas.

Posteriormente, los cambios para facilitar una billetera móvil acorde a las necesidades del cliente, fueron realizadas por Tigo Money, en un principio con la incorporación de cajeros automáticos, denominados “Tigo Matic”, como también ofrecer la billetera móvil a otros clientes de otras telefónicas, ampliando el alcance y accesibilidad, a principios del 2014, para posteriormente, la billetera móvil tenga un alcance transaccional con el sistema financiero bancario<sup>4</sup>, a través de transferencias electrónicas desde la banca online a cuentas Tigo Money, a partir de finales del 2016.

La Billetera Móvil es un servicio que actualmente es prestado por 3 entidades: Tigo Money, Banco Nacional de Bolivia (BNB) y Banco de Crédito de Bolivia (BCP), estos 2 últimos en asociación con la Telefónica VIVA.

El mercado actual de la billetera móvil está conformado por Tigo Money con el 96,2%, la billetera Móvil del Banco Nacional de Bolivia con 2% y del Banco de Crédito el 1,8%. (E-FECTIVO ESPM S.A, 2016). Tigo Money es el mayor oferente y con más usuarios dentro del mercado boliviano.

### 3.3 Uso de la Billetera Móvil en Bolivia

En base a la información del Sistema de Pagos, del Banco Central de Bolivia y la información de la ENSF<sup>5</sup>, realizada por ASFI; el uso porcentual de la billetera móvil describe el comportamiento del consumidor financiero.

#### 3.3.1 Uso Transaccional de la Billetera Móvil

a. **Número de Operaciones:** Al cierre de la gestión 2016, de Bs. 1.543 millones, es el número transado a través de la billetera móvil, que registra una tasa de crecimiento anual de 80%, con respecto al 2015, en cuanto a la tasa de crecimiento promedio, es de 180%, es decir 1,8 veces más de crecimiento cada año; es inferior al crecimiento del número de

---

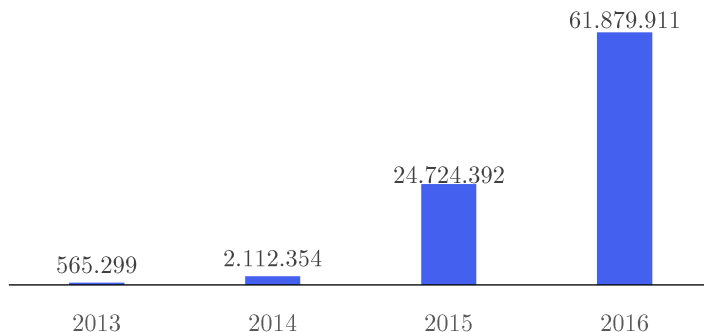
<sup>4</sup> Entidades bancarias afiliadas a la ACCL (Administradora de Cámaras de Compensación y Liquidación).

<sup>5</sup> Encuesta Nacional de Servicios Financieros.

operaciones, como también existe una disminución gradual del crecimiento del valor en montos, lo que demuestra mayor número de transacciones con menores montos, comportamiento propio de pagos minoristas (ver figura 2).

Figura 2

Operaciones en billetera móvil en Bolivia (Expresado en millones de Operaciones)



**Fuente:** Elaboración propia en base Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos BCB, (2016) y (2017).

#### b. Valor de las operaciones:

En base a información del Banco Central de Bolivia (2017), al cierre de la gestión 2016, se registró 61.879.911 operaciones en billeteras móviles dentro del Sistema de Pagos Nacional, con una TCA6 de 150%, es decir 1,5 veces más, con respecto al 2015, la TCP7 para los años de estudio es de 378%, la billetera móvil registra cuadruplicación del valor de operaciones, de esta forma es el instrumento con mayor crecimiento en el sistema de pagos minoristas (ver figura 3).

#### c. Número de Billeteras Móviles:

El número de billeteras vigentes en Bolivia, es de 814.047 (Banco Central de Bolivia, 2017); se registra una tasa de crecimiento anual de 44%, respecto al 2015, la tasa de crecimiento promedio es de 26% para los años estudiados; el crecimiento de número de billeteras, no sigue la misma magnitud de crecimiento que el valor y número de operaciones, lo que

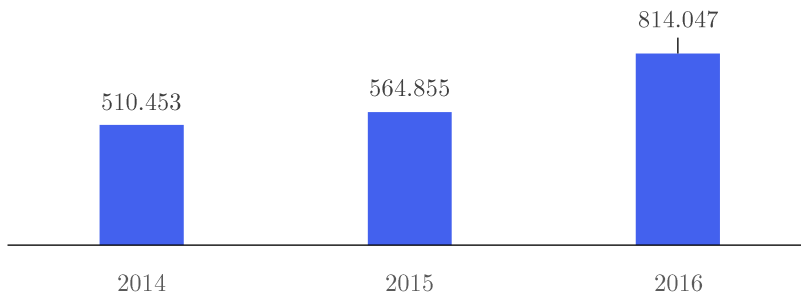
<sup>6</sup> TCA: Tasa de crecimiento anual,  $TCA (\%) = \left( \frac{\text{valor actual} - \text{valor anterior}}{\text{valor anterior}} \right) \times 100$

<sup>7</sup> TCP: Tasa de crecimiento promedio anual,  $TCP (\%) = \left\{ \left[ \left( \frac{\text{valor actual}}{\text{valor inicial}} \right)^{\frac{1}{\text{número de años}}} \right] - 1 \right\} \times 100$

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

muestra el reducido aumento de nuevas billeteras móviles, pero si un incremento en el uso transaccional, en valor y número (ver figura 4).

Figura 3  
Valor de las Operaciones en Billetera Móvil en Bolivia (Expresado en Millones de Bolivianos)



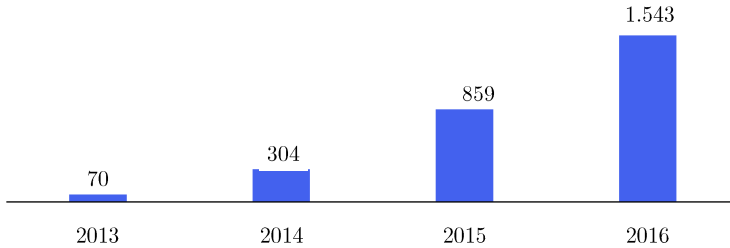
**Fuente:** Elaboración propia en base Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos BCB, (2016) y (2017).

**Análisis del uso transaccional:** De acuerdo a los montos calculados, en la tabla 1: El número promedio diario de transacciones realizadas en todo el sistema de pagos correspondientes a la billetera móvil, para la gestión 2016, es de 169.534 operaciones, cada una de ellas registra un valor promedio de Bs. 24,94; el comportamiento de las transacciones indica, que el valor medio ha disminuido con relación a otros años, debido al crecimiento de número de operaciones, relacionado con el promedio diario de transacciones, que creció 1,5 veces más con relación al 2015. Los indicadores califican a la billetera móvil como un instrumento de pago minorista.

Desde punto de vista de billeteras móviles vigentes, el valor promedio de transacción mensual de cada billetera móvil es de 157, 96 Bs, lo que indica una aproximación del monto mensual promedio transado por el usuario de la billetera móvil, este registra su mayor pico de crecimiento en la gestión 2014, en cuanto el número de operaciones promedio realizadas al mes en cada billetera móvil, es de 6 transacciones, con mayor crecimiento en la gestión 2015, además por cada 100 personas mayores en Bolivia, se tiene 12 billeteras

móviles registradas, una aproximación al número de usuarios mayores de edad de la billetera móvil en toda Bolivia, la cual es alrededor del 12%.

Figura 4  
Número de Billeteras Móviles Vigentes en Bolivia (Expresado en Unidades)



**Fuente:** Elaboración propia en base Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos BCB, (2016) y (2017).

*Tabla 1*  
*Análisis de Uso Transaccional de la Billetera Móvil en Bolivia*

	2013	2014	2015	2016
Valor medio por transacción	123.83	143.92	34.74	24.94
Numero promedio diario de transacciones realizadas	1.549	5.787	67.738	169.354
Importe promedio diario procesado (millones de Bs)	0.19	.83	2.35	4.29
Valor promedio mensual transado por cada billetera móvil (en Bs.)		49.63	126.73	157.96
Numero promedio mensual de operaciones realizadas al mes por cada billetera móvil		0.34	4	6
Numero de billeteras móviles por cada 100 personas mayores		8	9	12

**Fuente:** Elaboración propia en base Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos BCB, (2015), (2016) y (2017) e INE (2017)<sup>8</sup>

<sup>8</sup> Se utilizó la cantidad estimada de mayores de edad en Bolivia, para cada gestión correspondiente, según información estadística del Instituto Nacional de Estadística INE.

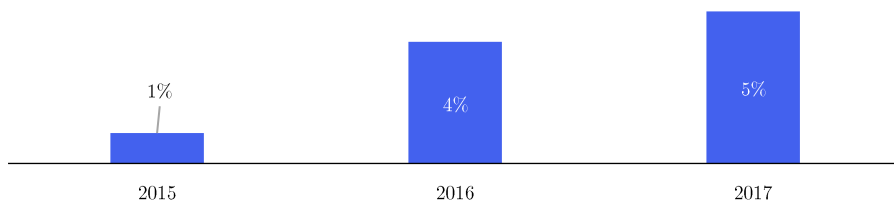
### 3.3.2 Uso Porcentual de la Billetera Móvil

Según ASFI (2017), el uso registrado para la billetera móvil, para el 2017, es de 5%, con una tasa de crecimiento anual de 25%, y un pico registrado para la gestión 2016. El incremento del uso de la billetera móvil es gradual y constante con una tasa de crecimiento promedio del 71%.

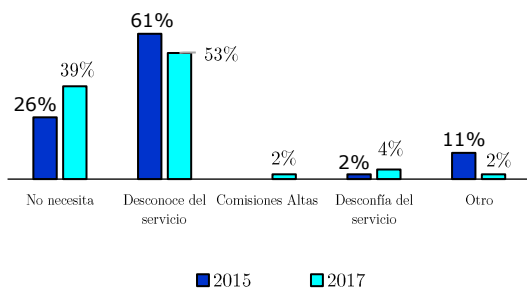
En base a la información de la encuesta nacional de servicios financieros, en sus tres versiones se estableció:

- a. **Tipo de transacciones realizadas:** Aquellos consumidores financieros que utilizaron la billetera móvil, en la gestión 2017, afirman que utilizaron la misma en mayor proporción para “Transferencias o giros” (53%), “pago de servicios” (25%) y “compras de productos” (21%). Si solo se considera la opción “compra de productos”, se deduce que el 2017, el 1% de los consumidores financieros realizaron compras de productos (comercio electrónico) a través de su billetera móvil (ver figura 5).
- b. **Problemas detectados:** Los usuarios de la billetera móvil, en la gestión 2017, mencionaron los siguientes problemas: “Dificultades en recibir el dinero” (39%) y “Dificultades en cargar la billetera móvil” (39%), problemas que se deben al desconocimiento de la funcionalidad de la billetera móvil (ver figura 5).
- c. **Razones de no utilización:** Del 95% de los consumidores financiero que no utilizan la billetera móvil, en la gestión 2017, resalta los que “no necesitan utilizarlo” (39%) y “desconocen el servicio” (53%). Asimismo, el valor del ítem de desconocimiento se ha reducido comparado con el de la gestión 2015, mientras que la opción “no necesitan”, aumentó; y en menor proporción se mantiene las opciones “las comisiones son altas” y “desconfía del servicio” (ver figura 5).

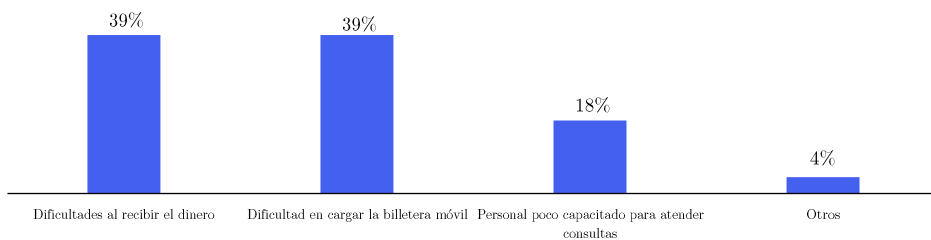
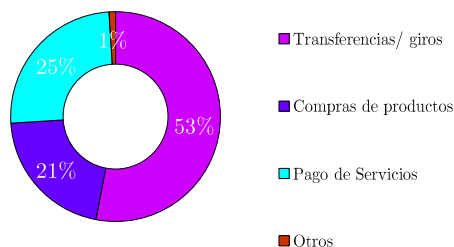
Figura 5  
Utilización de la Billetera Móvil en Bolivia (Expresado en Porcentajes)



Razones de No Utilización de Billetera Móvil



Tipo de Transacciones realizadas (2017)



**Fuente:** Encuesta Nacional de Servicios Financieros, ASFI (2015), (2016) y (2017)<sup>9</sup>

<sup>9</sup> En “Razones de No Utilización de Billetera Móvil”, la variable “Prefiere otros medios” del 2015, que representa 3%, fue añadida a “Otros”.

## 4. Estudio de caso: Tigo Money en Bolivia

Tigo Money es el nombre del servicio de la empresa de servicios de pago “E-FECTIVO ESPM S.A.”, y tiene como principal accionista a la empresa de telecomunicaciones Telecel S.A, con su marca comercial “TIGO”; ofrece el servicio de billetera móvil con el propósito de convertir el dinero efectivo en dinero electrónico, que se almacena en una cuenta de celular, se caracteriza por ser una Fintech<sup>10</sup>, pues dicha empresa, no parte de un sistema financiero tradicional, además impulsa la utilización de medios electrónicos, la características de innovación tecnológica, para la realización de diferentes acciones de tipo transaccional e intercambio financiero, de flujos de dinero electrónico.

Tigo Money se oferto a sus clientes, a principios de 2013, como servicio para clientes de la telefonía, posteriormente tras el éxito en su uso tanto en valor, como cantidad; fue lanzado, a finales del 2015, a todo el mercado boliviano, con la limitación de que el receptor de la acción financiera debe estar suscrito y habilitado para el servicio.

Según Álvaro Cuadros, Gerente de Tigo Money: “Billetera móvil, es un medio de pago que funciona con los celulares y a través del cual se pueden realizar transacciones: pagar, cobrar, enviar y recibir dinero directamente por celular. Funciona cumpliendo los requisitos de seguridad exigidos por la Autoridad de Regulación Financiera” (Nueva Economía, 2015).

### 4.1 Descripción de Servicios

Tigo Money tiene una gama de servicios para el usuario de la billetera móvil, además de variantes adecuadas a las necesidades del cliente como del usuario. En la siguiente tabla se nombra los servicios que componen Tigo Money:

---

<sup>10</sup> El termino fintech se usa para agrupar a las nuevas empresas de servicios financieros (fin), con base tecnológica (tech). Las innovaciones del sector tienen el potencial de transformar el sector financiero y ayudar a proveer servicios a grupos sociales tradicionalmente desatendidos”. (Arner, Barberis, & Buckley, 2015)

Tabla 2  
Características y Costos del *Servicio de Tigo Money*

SERVICIO	ESPECIFICACIONES	PROCESO DEL PROCESO	COSTO DEL SERVICIO
GIROS A OTRAS CUENTAS TIGO MONEY O A N° DE CARNET.	A un número de cuenta Tigo Money desde un punto Tigo Money	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acude a punto Tigo Money.</li> <li>2. Llena Formulario.</li> <li>3. Entrega dinero al encargado</li> <li>4. Espera comprobante de transacción</li> </ol>	<p><b>Giro:</b> Cuentas Tigo-Tigo: Bs.0.</p> <p><b>Pago por retiro:</b> Según valor del giro.</p>
	Desde Cajeros Automáticos TIGO MATIC.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elige la opción “Tigo Money” y “Abona dinero”.</li> <li>2. Llena el formulario digital.</li> <li>3. El cajero indicara los montos de billetes a introducir.</li> <li>4. Recibirá un comprobante de transacción de Giro.</li> </ol>	<p><b>Giro:</b> Cuentas Tigo-Tigo: Bs.0. sino comisión respectiva.</p> <p><b>Pago por retiro:</b> Según valor del giro.</p>
	Giros desde celular disponible las 24 horas del día.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marca *555 y elige “Giros y Trasferencias”</li> <li>2. Elige la opción “Giro a una cuenta Tigo Money”</li> <li>3. Ingresa el monto que deseas girar y la cuenta Tigo Money</li> <li>4. Verifica transacción</li> </ol>	<p><b>Giro:</b> Cuentas Tigo-Tigo: Bs.0.</p> <p><b>Pago por retiro:</b> Según valor del giro.</p>
Giros a un carnet desde tu celular (Comisión 6%)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marca *555 y elige la opción giros</li> <li>2. Elige la opción “Giros a un carnet”</li> <li>3. Ingresa monto y luego número C.I</li> <li>4. Verifica transacción.</li> </ol>	<p><b>Giro:</b> Según tarifario.</p> <p><b>Pago por retiro:</b> Según valor del giro</p>	

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

SERVICIO	ESPECIFICACIONES	PROCESO DEL PROCESO	COSTO DEL SERVICIO
PAGO DE BIENES O SERVICIOS BÁSICOS, AGUA, LUZ, TELEFONÍA, CABLE Y OTROS	Se Puede pagar las siguientes facturas: -TIGO -TIGO STAR -CRE -SAGUAPAC -ELFEC -NATURA	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Digita desde tu celular el *555</li> <li>2. Selecciona la opción “Pago de servicio”.</li> <li>3. Elige el servicio que deseas pagar con Tigo Money.</li> <li>4. Confirma con tu PIN de Tigo Money</li> </ol>	
TRANSFERENCIAS ACH	Para realizar transferencias desde la cuenta TIGO MONEY a una cuenta bancaria	<p><b>ACH-TIGO MONEY</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingreso a la plataforma bancaria digital.</li> <li>2. Elige la opción “Transferencias a otros bancos”.</li> <li>3. Selecciona “Tigo Money”.</li> <li>4. Ingresa la cuenta Tigo Money y monto a transferir.</li> </ol> <p><b>TIGO MONEY-ACH</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marca *555# o App.</li> <li>2. Selecciona opción “Giros y Transferencias”.</li> <li>3. Selecciona “Transferencias a cuenta de banco”.</li> <li>4. Selecciona el banco.</li> <li>5. Ingresa número de cuenta e información personal del titular.</li> <li>6. Ingresa monto a transferir.</li> </ol>	Las transferencias ACH, están disponibles en las siguientes entidades bancarias: -Banco Unión. -Banco Mercantil Santa Cruz. -Banco Nacional de Bolivia. -Banco de Crédito. -Banco Bisa. -Banco Económico. -Banco Ganadero. -Banco Fassil. -Banco Sol. -Banco Prodem. -Banco Fortaleza

SERVICIO	ESPECIFICACIONES	PROCESO DEL PROCESO	COSTO DEL SERVICIO
USO DE TIGO MONEY COMO MEDIO DE PAGO EN LA WEB	<p>Comercios que aceptan Tigo Money como método de pago:</p> <p><b>Entretenimiento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cinemark</li> <li>-Cine Center</li> <li>-Supertarjetas</li> <li>-Superticket</li> <li>-Ticketeg</li> <li>-Todotix</li> <li>-Axeso5</li> </ul> <p><b>Viajes y Turismo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-BOA</li> <li>-TicketsBolivia.com</li> <li>-Viacon Tours</li> <li>-Amaszonas</li> </ul> <p><b>Comercios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-MercadoSeguro</li> <li>-Multicenter</li> <li>-MageraNacif</li> <li>-Sincuentos.com</li> <li>-Sologana</li> <li>-Netcommidas.com</li> <li>-GOstore</li> </ul> <p><b>Publicitarios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Clasificados-El Deber</li> <li>-Toqueeltimbre.com</li> <li>-Tunomo.com</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ingresa a la página web de cualquiera de nuestros comercios asociados.</li> <li>2. Elige el producto o servicio deseado, sigue los pasos de la empresa asociada y selecciona "Tigo Money" como medio de pago</li> <li>3. Ingresa el número de cuenta Tigo Money</li> <li>4. Acepta términos y condiciones y realiza pago</li> <li>5. Confirmación de pago por celular.</li> </ol>	

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

GIROS DE DINERO	
Giros desde un Punto Tigo Money	0
Giros a un carnet de identidad	6%
Giros entre cuentas Tigo Money (Aplicable desde 2018)	
Bs.1 – Bs. 300	1%
Bs.201- Bs. 900	0,5%
Bs.901- Bs. 5.000	0,25%

RETIRO DE TU CUENTA TIGO MONEY	
Bs. 10 - Bs. 100	Bs. 4
Bs. 101 - Bs. 200	Bs. 7
Bs. 201 - Bs. 250	Bs. 10
Bs. 251 - Bs. 400	Bs. 13
Bs. 401 - Bs. 600	Bs. 20
Bs. 601 - Bs. 800	Bs. 30
Bs. 801 - Bs.1.000	Bs. 35
Bs.1.001 - Bs.1.200	Bs. 40
Bs.1.201 - Bs.1.400	Bs. 45
Bs.1.401 - Bs.1.600	Bs. 50
Bs.1.601 - Bs.1.800	Bs. 55
Bs.1.801 - Bs.2.000	Bs. 60
Bs.2.001 - Bs.5.000	3%

**Fuente:** Adaptado de tarifario Tigo Money 2016

Las transacciones financieras que permite Tigo Money pueden ser realizados a través de los siguientes canales: Billetera Móvil, sea de forma manual o mediante la APP, los PTM (Punto Tigo Money- puntos físicos), y los cajeros Automáticos Tigo Matic. Estos últimos son un medio con un diseño tecnológico adaptado a las necesidades de los clientes, permite un interfaz didáctico, con varios servicios, y con familiaridad de uso a un cajero automático habitual de una entidad financiera tradicional, las funciones van desde la recuperación de Chip, compra de saldos, cambio de planes, consultas, Tigo Money, transacciones, Tigo Star, entre otros.

## 4.2 Evolución de los Servicios de Tigo Money

Tras su inserción en el mercado, Tigo Money, la primera billetera móvil en el país, ha adaptado sus servicios a las necesidades cambiantes del consumidor financiero. Las actividades realizadas durante la gestión 2016 tuvieron los siguientes objetivos: Procesos permanentes de educación y capacitación a clientes, consolidación del ecosistema, crecimiento en productos y diversificación de los ingresos, solidez tecnológica y operativa y solvencia. De esta forma según “La Memoria Anual Tigo Money” (E-FECTIVO ESPM S.A, 2016) se tienen los siguientes avances en el servicio:

- Buscando lograr la consolidación del ecosistema de pagos, Tigo Money, en septiembre de 2016, lanzó el servicio de transferencias interbancarias (ACH), a través de la cámara de compensación ACCL, permite a sus clientes enviar y recibir dinero desde su billetera móvil hacia cuentas bancarias, y viceversa.

El inicio de operaciones como participante de la cámara de compensación ACCL, permite que los clientes de las 16 entidades financieras (aprox. 6 millones de clientes) y los clientes de la billetera móvil Tigo Money (300 mil clientes) puedan realizar transferencias de dinero de billetera móvil a cuenta de banco y viceversa. Además, la integración de Tigo Money a la cámara de la ACCL permite que los clientes no bancarizados, a través de la billetera móvil puedan acceder a cuentas del sistema financiero.

- Durante la gestión 2016, TIGO MONEY trabajo en el desarrollo de aplicaciones, como el de una interface para el Pago de Salarios, la Integración con la ACCL, la implementación de dispositivos de punto de venta, la integración con Western Union, la incorporación de mejoras en la APP móvil, la mejora de las APIS de la pasarela de pago y la Implementación de Colecturía Offline.
- En cuanto al crecimiento en productos y diversificación de los ingresos, la empresa lanzó el servicio de pago de remesas internacionales a través de Western Union, permitiéndole al cliente recibir su remesa directamente en su billetera móvil.
- Tigo Money desarrolla procesos de educación financiera al cliente, a través de ferias integrales en ocho departamentos (La Paz, Cochabamba, Santa Cruz, Chuquisaca, Tarija, Oruro, Potosí, Beni), capacitando a un total de 6.184 personas sobre las características de la billetera móvil, sus usos y aplicaciones, y los beneficios y riesgos

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

que representa su contratación. Asimismo, envió a través de la telefonía 400.000 mensajes SMS de educación financiera a los clientes del servicio Tigo Money sobre temas como la seguridad y prevención del fraude, en el marco del Artículo 79, de la ley 393 de Servicios Financieros y Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros. (ASFI, 2013)

### 4.3 Acceso a Tigo Money en Bolivia

El acceso a la billetera móvil de Tigo Money se realiza a través del dispositivo móvil, por mensajería, si el usuario pertenece a Tigo, como también por una App, habilitado tanto para clientes o no clientes de la telefonía, y los puntos de atención físicos son los que se detallan:

#### 4.3.1 Puntos de Atención Físicos (Puntos Corresponsales y Tigo Matic)

En base a la información de la Memoria Anual e-Efectivo (2016) y la Memoria Institucional Millicom (2015), como también según Mamani (2015), al finalizar 2016, Tigo Money tiene 1.602 puntos de atención física en total, 1.574 puntos de atención corresponsal (financiero y no financiero) y 28 cajeros Tigo Matic, a nivel nacional; el crecimiento de puntos de atención corresponsal se dio el año 2014, tiene una tasa de crecimiento de 24,23%, en el caso de los cajeros automáticos, existe una reducción respecto a años anteriores (ver figura 6). Por tanto, los puntos de atención físicos, puntos corresponsales y cajeros, crecieron en promedio durante los años de registro, en 22,52%, y en la última gestión, 23,14%. El crecimiento de puntos de atención pasó de 711, el 2013, a 1.602 puntos al finalizar el 2016, y esta caracterizada por nuevos puntos de atención corresponsal (Banco central de Bolivia, 2014) (ver figura 6).

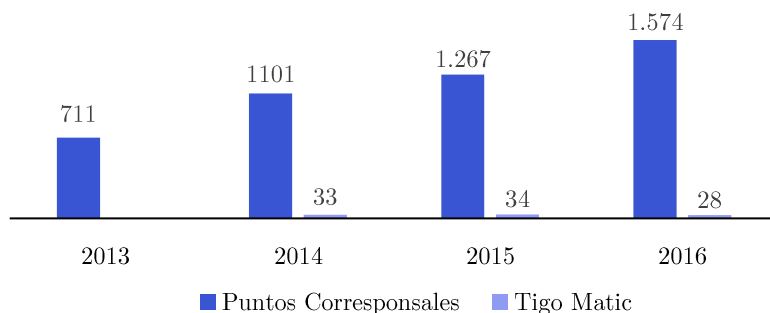
Además, de la totalidad de los Puntos de atención corresponsal, el 40% se encuentran en zonas rurales en un total de 183 localidades de las cuales aproximadamente el 26% no tiene presencia de ninguna entidad financiera. E-FECTIVO ESPM S.A.(2016) (ver figura 7)

A nivel departamental, al finalizar el 2016, el departamento de Santa Cruz tiene la mayor cantidad de puntos de atención, con 478 puntos y 14 Tigo Matic, Cochabamba se encuentra en tercer lugar con 231 puntos y segundo en cajeros, con 6 Tigo Matic, con respecto al 2015, en cuanto a puntos de atención físicos en general, corresponsales y cajeros,

Pando (83%) y Chuquisaca (33%) presentan un mayor crecimiento porcentual, mientras que Santa Cruz (114 puntos) y La Paz (80 puntos) presentan un mayor crecimiento nominal (ver figura 7)

Figura 6

Puntos de atención físicos TIGO MONEY en Bolivia (Expresado en número de puntos y porcentaje)



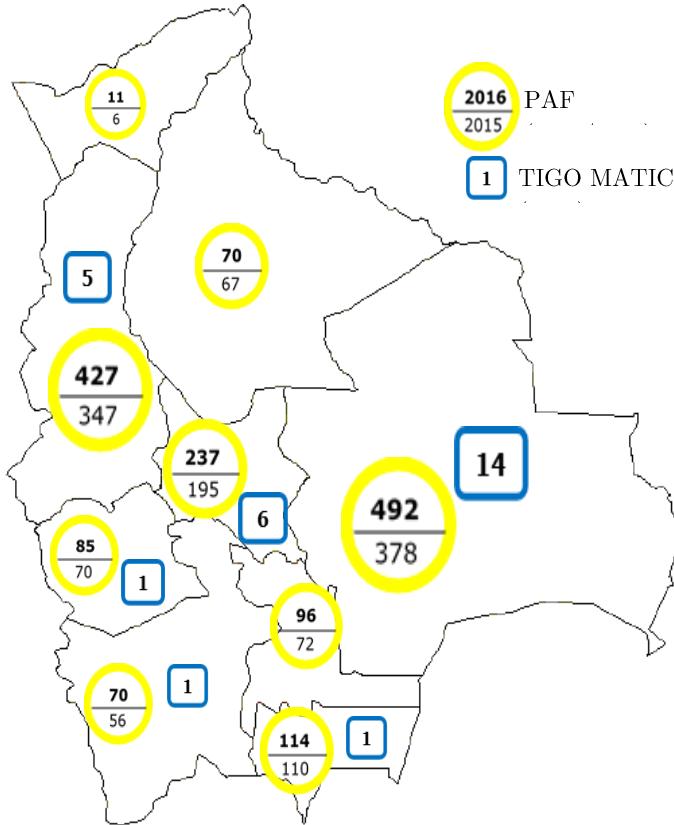
Fuente: Adaptado de Tigo Money.

Tigo Money y la llegada de la billetera móvil ha desplazado la actividad financiera concentrada en un tradicional conjunto de organismos financieros, a otros organismos periféricos que amplían el escenario de la competencia, penetración y sobre todo alcance dinámico y variable de los servicios financieros.

#### 4.4 Importancia de Tigo Money en la Inclusión Financiera

La inclusión financiera en Bolivia es una política estatal financiera, basada en añadir a la población boliviana en el proceso transaccional, desde la apertura de una cuenta de depósito, hasta la realización de transacciones por diferentes medios, y la disponibilidad de servicios financieros para su uso, por medio de la educación financiera. La importancia de la inclusión financiera de Tigo Money incluye la bancarización, el primer paso integral y condicionante para la segunda; la inclusión financiera en la disposición de nuevos servicios financieros.

Figura 7  
Puntos de Atención Financiera Tigo Money 2016



**Fuente:** Elaborado en base a Informe “Memoria Anual Tigo Money”, E-FECTIVO ESPM S.A ( 2016) y Millicom (2015)<sup>11</sup>

<sup>11</sup> La cantidad de PAF correspondiente al 2015, es la sumatoria del número de cajeros automáticos y puntos de corresponsalía en ese año.

#### 4.4.1 Inclusión Financiera Referida a la Bancarización por Tigo Money

Uno de los ejes principales de la inclusión financiera, es la bancarización<sup>12</sup> descrita en el Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales ASFI (2015), y denominada como “metas de Bancarización” y describe que: “mientras existan localidades con mas de 2.000 habitantes que no tengan puntos de atención financiera (nula bancarización), todas las entidades de intermediación financiera, deben cumplir una meta anual de PAF<sup>13</sup>, en localidades con nula o baja bancarización, de acuerdo al mapa de bancarización que ASFI publicará y actualizará mensualmente en el sitio web de la Red Supernet habilitada para las entidades financieras”. ASFI, determina las metas de bancarización para cada entidad financiera considerando criterios estadísticos que incluyen variables financieras, número de clientes, tamaño de mercado y número actual de puntos de atención financiera. Además, es de importancia el cumplimiento de las metas de bancarización, puesto que son requisitos para apertura de nuevos PAF, en capitales y ciudades intermedias.

La importancia de la bancarización en el logro de los objetivos de la inclusión financiera es relevante, al disponer la población, de puntos de atención financiera, que facilitan el acceso y el uso de aquellas personas que aún no utilizan medios transaccionales, o incluso no cuentan con una cuenta de ahorro. Según el Estudio sobre la Bancarización en Bolivia de ASFI (2009), una de las variables que determina el nivel de la bancarización, como indicador, es la cobertura, o número de PAF por cada cierta cantidad de habitantes.

La importancia de Tigo Money en el proceso de inclusión financiera es el de disponer de nuevos puntos de atención financiera para la población boliviana, lo que se denomina acceso, para un posterior uso de servicios financieros.

La figura 8, representa el impacto de Tigo Money en la inclusión financiera, en primera instancia, los crecimientos porcentuales de número de PAF, desde el 2013, son mayores al que presenta todo el sistema financiero en particular<sup>14</sup>, al respecto, el 2016, la tasa de crecimiento anual de Tigo Money, en número de PAF, alcanza a 23, 14%, mientras

---

<sup>12</sup> La bancarización es un indicador que determina la disposición de puntos de atención financiera en un determinado lugar, con los siguientes niveles: nula, baja, media y alta bancarización respectivamente.

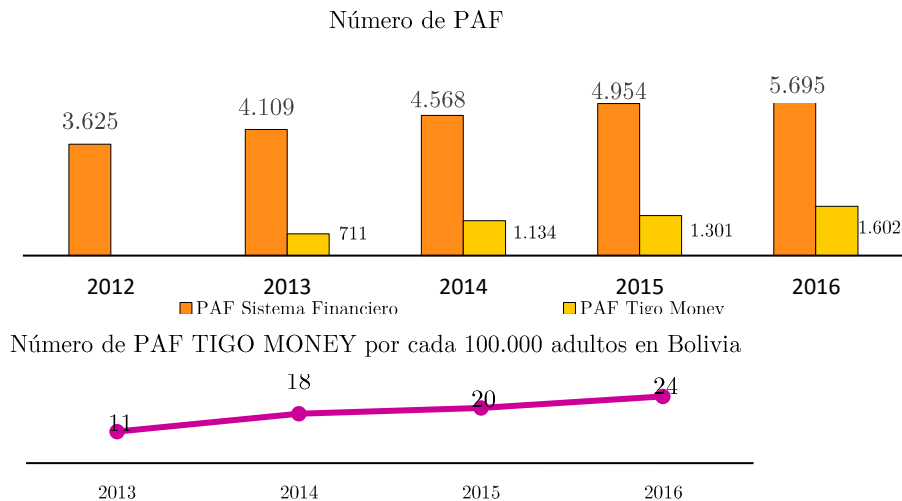
<sup>13</sup> Puntos de Atención Financiera

<sup>14</sup> Son las Entidades Bancarias (Múltiples y PyMEs), Cooperativas de Ahorro y Crédito, Entidades Financieras de Vivienda y Entidades Financieras de Desarrollo.

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

que la tasa de crecimiento anual de todo el Sistema Financiero es de 14,96%, inferior en alrededor de 8pp., además los PAF de Tigo Money son equivalente al 28,13% de todos los PAF del sistema financiero, considerando que es una empresa de servicio de pago móvil. Una aproximación cuantitativa establece, que, si consideramos los PAF de Tigo Móvil y los del Sistema Financiero, la cantidad es de 7297 puntos de atención financiera en todo el país, aunque en enfoque real, esta cifra es menor<sup>15</sup>.

Figura 8  
Impacto en la Inclusión Financiera por Tigo Money en Bolivia



**Fuente:** Elaboración Propia en base al Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos, (2014), Mamani (2015), Millicom (2015), E-EFECTIVO ESPM S.A. (2016), Reporte de Inclusión Financiera, ASFI (diciembre 2017) e INE (217).

Otro indicador importante es el número de puntos de atención financiera, de Tigo Money, por cada 100.000 adultos<sup>16</sup>, se dispone de 24 PAF, siendo que, al inicio del

<sup>15</sup> Un punto Tigo Money, por su naturaleza de corresponsalía financiera, puede ser un punto también de una entidad financiera, bancaria o cooperativa, por lo que, un conteo general, puede ocasionar que se considere dos veces un mismo punto de atención financiera.

<sup>16</sup> Información del portal estadístico digital de instituto Nacional de Estadística (INE).

lanzamiento de la billetera móvil, el indicador era de 11: Así, los puntos de corresponsalía han crecido a lo largo del tiempo de estudio. La disposición de puntos Tigo Money a nivel nacional es importante para prestaciones de servicios transaccionales, incluso para personas fuera del acceso a servicios financieros tradicionales (ver figura 8).

#### 4.4.2 Inclusión Financiera Referida a la Disposición de Servicios Financieros

La disposición de servicios financieros transaccionales por parte de Tigo Money involucra desde consulta de saldos, giros transaccionales, nacionales como internacionales, pago de servicios o el desarrollo del comercio electrónico a través de compra de productos como también de servicios de manera virtual. Según E-FECTIVO ESPM S.A (2016), 32 comercios aceptan la billetera móvil como servicio de pago. Así como también la interoperabilidad y la disposición de nuevos servicios.

Según TIGO MONEY (2017), la identificación de los clientes y usuarios del servicio Tigo Money en su mayoría está entre 18 y 35 años (71%), distribuidos en similar cantidad entre hombres y mujeres, de entre ellos están los estudiantes (33%), seguido de asalariados y comerciantes (28%), la mayoría no ha alcanzado el nivel profesional (82%), una gran proporción no está bancarizada (69%) y trabajan en su mayoría en sectores informales de la economía. El cliente utiliza frecuentemente el servicio Tigo Money para realizar envíos de dinero a otra persona o para compra de crédito de telefonía celular a través de su dispositivo móvil. Además de los servicios destinados al usuario y cliente, Tigo Money, tiene un conjunto de opciones para las empresas, con servicios de recaudación, pagos en línea para comercios electrónicos, gestor de pagos masivos y pagos en comercios.

Al respecto, como afirma Nueva Economía, (2015), “La inclusión financiera en los países en desarrollo está llegando de la mano de la inclusión digital. El número de celulares se ha disparado en las naciones de América de Sur y además crecieron los monederos virtuales, es decir, las plataformas que permiten guardar y transferir dinero en formato digital”.

No hay duda que la billetera móvil está revolucionando la forma de realizar las transacciones financieras a nivel mundial, el cambio que conlleva va principalmente desde transformar la forma de gestionar los servicios financieros por parte de las entidades financieras, cambiar los hábitos de los clientes y realizar grandes esfuerzos enfocados con la educación financiera para obtener la confianza de los clientes en este nuevo servicio, aspecto que se constituye en un valor agregado para el proceso de inclusión financiera y donde

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

resalta el cambio de cultura en la población, relacionada al uso del teléfono móvil como un instrumento para realizar transacciones financieras. (ASFI, 2013)

### Conclusiones

El uso de la billetera móvil en Bolivia presenta una tendencia ascendente en número de transacciones como de valor, según el Banco Central de Bolivia (2017), los porcentajes son de 150% y 80% respectivamente. Por tanto, la billetera móvil es el instrumento de pago de mayor proyección y crecimiento. Al respecto, el crecimiento del número de billeteras móviles vigentes es de 44%, siendo mayor al número de tarjetas de crédito.

Asimismo, cada billetera móvil en Bolivia, en promedio registro un movimiento transaccional al mes de Bs. 157. 96, creciente a lo largo de los años, al igual que el número de veces de utilización de la billetera que al término del 2016, alcanzo a seis veces al mes. El registro anterior evidencia que el aumento de número y valor transaccional se relaciona con el creciente uso de clientes y usuarios de la billetera móvil, y no así en magnitud de nuevos adquirentes del instrumento de pago.

Con respecto a lo anterior, existe 12 billeteras móviles por cada 100 adultos en el país, es decir, existe 12% de utilización; que comparado con los datos de ASFI (2017), solo el 5% de los consumidores financieros utilizan la billetera móvil. Por tanto, se deduce que el 7% de los consumidores son aquellos que no son considerados consumidores financieros, y que anterior a la adquisición de la billetera móvil, no tenían acceso a servicios financieros, lo cual demuestra en primera instancia el aporte de la billetera móvil a la inclusión financiera que también puede denominarse “inclusión digital”

Pese al crecimiento porcentual del uso de la billetera móvil, aun el número de usuarios es mínimo y el uso de este instrumento electrónico de pago se basa en la penetración de mercado de los mismos clientes o usuarios y no así en la ampliación de este.

Además, los usuarios de la billetera móvil, según la ASFI (2017), presentan dificultades técnicas como también de desconocimiento del servicio en un 78%, esto llama la atención a las empresas de servicios de pago móvil, a mejorar la situación técnica y seguir estimulando la educación financiera. Aquellos que no utilizan este instrumento electrónico de pago, no lo hacen debido a que “desconocen el servicio” (53%) o “no lo necesitan” (39%).

La billetera móvil se ha convertido en un método de pago, del comercio electrónico regional, de los usuarios el 21% realiza compra de productos y el 25% pagos de servicios de manera digital.

Tigo Money, es la billetera móvil de mayor proporción en el mercado boliviano, siendo el responsable de la evolución positiva del desarrollo de este instrumento electrónico de pago en el país. La interoperabilidad y presencia de pago para varios servicios, por parte de Tigo Money, ha masificado el uso transaccional de la billetera móvil.

Se evidencio que la billetera móvil de Tigo es utilizada en su mayoría por personas entre 18 y 35 años (71%), la mayoría no ha alcanzado un nivel profesional (82%), una gran proporción no está bancarizada (69%).

Por lo tanto, es importante el aporte de Tigo Money a la inclusión financiera, especialmente en la creación de puntos financieros de origen no financiero, como también de cajeros automáticos “Tigo Matic”, que incentivan el acceso a servicios financieros mediante canales físicos, además permiten alcanzar con el servicio a una población con bancarización baja y nula, y a personas que no tienen una cuenta de ahorros.

## Recomendaciones

Se debe incentivar la educación financiera en los servicios financieros de la billetera móvil, la cantidad de usuarios de dicho instrumento electrónico de pago aun es mínima, como su desconocimiento. La educación financiera debe estar vigente no solamente para Tigo Money, sino para las otras operadoras móviles del sistema financiero, dotar del servicio debe ser prioridad a corto plazo.

La billetera móvil, como instrumento electrónico de pago debe masificarse para su utilización en el comercio. La indexación con los terminales de venta POS (Point of Sale), es una excelente alternativa para la omnicanalidad en Bolivia. La alianza con la Red Enlace, la Administradora de Tarjetas Electrónicas, permitirá pagar con dinero electrónico depositado en cuentas de cada usuario.

Al respecto, la billetera móvil debe convertirse en un método de pago, que integre el comercio electrónico y la conectividad a plataformas de pago como PayPal que permita la compra de productos por medios digitales con mayor seguridad, dejando atrás la utilización de tarjetas electrónicas

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

Asimismo, se sugiere emprender la interoperabilidad de Tigo Money con el sistema bancario, y estudiar nuevas posibilidades de repetir el proceso con otras entidades financieras, cooperativas de ahorro, entidades financieras de vivienda y de desarrollo productivo.

Además, se debe estimular la interrelación con otros canales bancarios electrónicos, como los cajeros automáticos, la banca móvil, la billetera misma, que permitirá al consumidor financiero alcanzar los servicios y transacciones interconectadas en tiempo y espacio, donde se pueda a través de un ATM recargar la billetera móvil.

Finalmente se sugiere la eliminación de barreras técnicas de interoperabilidad entre billeteras, para la realización de transacciones permitiendo el intercambio de fondos entre otros servicios, para satisfacer las necesidades del usuario o cliente.

## Referencias Bibliográficas

- ASFI. (2015). Reglamento para Puntos de Atención Financiera y Puntos Promocionales. La Paz, Bolivia : ASFI Publicaciones .
- ASFI. (diciembre 2017). Reporte de Inclusión Financiera. La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (2009). Estudio de la Bancarización en Bolivia. La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (27 de enero de 2012). Recopilación de Normas para el Sistema Financiero. Recuperado 15/01de 2018, de ASFI BOLIVIA: <http://servdmzw.asfi.gob.bo/circular/textos/L01T02.pdf>
- ASFI. (2013). La Banca Móvil como Instrumento de Inclusión Financiera. La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (2013). Ley Servicios Financieros No 393. La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (2015). Informe de Resultados " 1ra Encuesta Nacional de Servicios Financieros". La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (2016). Banca Electronica e Instrumentos Electronicos de Pago en Bolivia. La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (2016). Informe de Resultados "2da Encuesta Nacional de Servicios Financieros". La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- ASFI. (2017). Informe de Resultados " 3ra Encuesta Nacional de Servicios FInancieros". La Paz, Bolivia: ASFI- Dirección de Estudios y Publicaciones.
- Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, ATT. (2017). Estado de Situación del Internet en Bolivia. La Paz, Bolivia.
- Banco Central de Bolivia. (2017). Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2016. La Paz, Bolivia: BCB. Obtenido de BCB.
- Banco Central de Bolivia. (26 de agosto de 2015). Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación. Obtenido de Banco Central de Bolivia: [https://www.bcb.gob.bo/webdocs/sistema\\_pagos/1342015.PDF](https://www.bcb.gob.bo/webdocs/sistema_pagos/1342015.PDF)

## Desarrollo de la Billetera Móvil en Bolivia Estudio de Caso: Tigo Money

- Banco Central de Bolivia. (2014). Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2013. La Paz, Bolivia: BCB.
- Banco Central de Bolivia. (2016). Informe de Vigilancia del Sistema de Pagos 2015. La Paz, Bolivia: BCB.
- E-FECTIVO ESPM S.A. (2016). Memoria Anual Tigo Money 2016. Bolivia.
- European Payments Council. (enero 2014). Mobile Wallet Payments White Paper. volume 2.0. EPC Secretariat.
- International Telecommunication Union . (mayo 2013). The Mobile Money Revolution Part I: NFC Mobile Payments. ITU-T Technology Watch Report.
- Mamani, L. (2 de noviembre de 2015). Economía. Recuperado el 15 de enero de 2018, de Pagina Siete: <http://www.paginasiete.bo/economia/2015/11/2/transacciones-tigo-money-hizo-area-rural-75540.html>
- Millicom. (2015). Memoria de Responsabilidad Corporativa.
- Ney Daly. (Mayo 2016). Mobile Money Transfer. GSMA.
- Nueva Economía. (2015). Inclusión Financiera de la mano de la Inclusión Digital. Nueva Economía, 10-13.
- TIGO MONEY. (2017). Programa de Educación Financiera e Informativa 2017. Obtenido de Tigo Money: [http://tigoweb-prd.cdn.tigocloud.net/tigo.com.bo/files/asfi\\_programa\\_de\\_educacion\\_financiera\\_2017.pdf](http://tigoweb-prd.cdn.tigocloud.net/tigo.com.bo/files/asfi_programa_de_educacion_financiera_2017.pdf)