

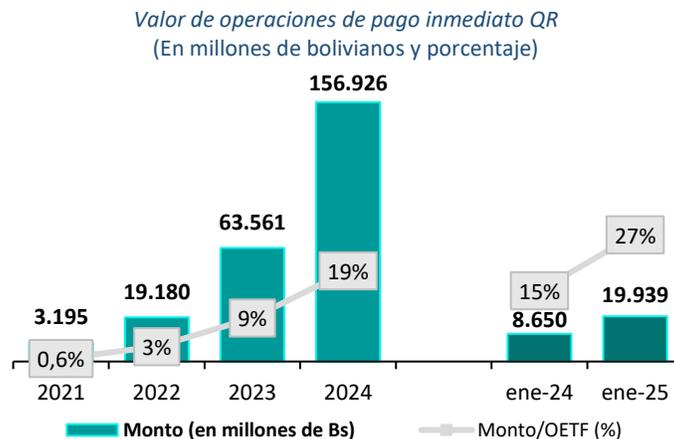
## El uso del QR ha dinamizado el sistema de pagos en Bolivia

En los últimos años, Bolivia experimentó un notable avance en la digitalización de los servicios financieros. Este proceso, que ya se encontraba en marcha, fue impulsado de manera decisiva por la Pandemia de COVID-19, particularmente entre 2020 y 2021, pues las restricciones de movilidad generaron la necesidad de realizar pagos, cobros y transferencias sin contacto físico, llevando a los consumidores financieros a adoptar soluciones como la banca móvil, por internet y particularmente los códigos QR como herramienta ágil, simple, segura y accesible.

El código QR destaca por su facilidad de uso, su bajo costo operativo y su versatilidad. Para efectuar una transacción, el receptor genera desde su aplicación un código QR que incluye datos como el monto a cobrar, el nombre del titular, su número de cuenta o teléfono, la entidad financiera y, si se desea, una fecha de vencimiento. El pagador escanea el código desde su celular, verifica los datos que aparecen en pantalla y confirma la operación. Tanto el emisor como el receptor reciben notificaciones que validan el éxito de la transacción en cuestión de segundos. Esta tecnología ha reducido significativamente la necesidad de acudir de manera presencial a las oficinas de las entidades financieras, dinamizando los pagos en distintos ámbitos y sectores.

La incorporación oficial del QR como instrumento de pago fue consolidada en 2019, mediante una modificación al *Reglamento de Servicios de Pago, Instrumentos Electrónicos de Pago, Compensación y Liquidación* del Banco Central de Bolivia (BCB), establecida en la Resolución de Directorio N°137/2019. Esta disposición permitió que se implemente un QR interoperable como solución integral dentro del ecosistema financiero.

Los resultados observados han sido muy positivos, pues entre 2021 y 2024, el valor de las operaciones realizadas mediante QR se multiplicó por 48, pasando de Bs3.195 millones a Bs156.926 millones. Solo en enero de 2025, los pagos por QR alcanzaron los Bs19.939 millones, cifra que representa el 27% del valor total de las órdenes electrónicas de transferencia de fondos en Bolivia. Este crecimiento exponencial y sostenido, refleja la rápida adopción de esta herramienta por parte de la población, posicionándola como una de las principales formas de pago en el país.



Fuente: Banco Central de Bolivia

El uso del QR ha logrado posicionarse en una amplia variedad de sectores como: supermercados, transporte público, mercados populares, tiendas de barrio, comercios informales, ferias itinerantes, servicios técnicos, educación y salud, etc. El valor promedio por transacción se encuentra entre Bs400 y Bs520, lo cual evidencia que no solo se utiliza para grandes pagos, sino que se ha convertido en una herramienta del día a día para muchas personas.

Sin embargo, como ocurre con toda tecnología en expansión, el uso del QR no está exento de riesgos. Los principales riesgos asociados al uso del QR incluyen la suplantación de códigos, donde delincuentes reemplazan códigos legítimos por otros que desvían los pagos a cuentas desconocidas; la falsificación de comprobantes digitales, que pueden ser manipulados para aparentar que un pago ha sido realizado; errores humanos, como escanear un código incorrecto o digitar un monto equivocado; y fallas técnicas, como problemas de conectividad, errores en las aplicaciones informáticas de las entidades financieras o en la lectura del código, que pueden derivar en operaciones fallidas o duplicadas.

A pesar de ello, estos riesgos pueden prevenirse si los usuarios adoptan buenas prácticas. De esta manera, por ejemplo, antes de confirmar un pago, es indispensable verificar que el nombre del receptor que aparece en pantalla sea el correcto. También es recomendable revisar los movimientos recientes y los saldos disponibles para confirmar que las transacciones se han efectuado exitosamente. El escaneo debe hacerse siempre desde el dispositivo o afiche original del receptor, evitando intermediarios o códigos reenviados por terceros. Verificar la conexión a internet y el correcto funcionamiento de la app antes de realizar una operación también es esencial.

Es importante utilizar exclusivamente aplicaciones oficiales desarrolladas por las entidades financieras, puesto que las aplicaciones no verificadas o descargadas desde fuentes desconocidas pueden representar un riesgo serio de seguridad. Asimismo, se deben proteger las credenciales de acceso —usuarios y contraseñas— y evitar compartirlas con otras personas.

El uso del QR ha transformado la forma en que los bolivianos interactúan con el sistema financiero, ya que no solo ha facilitado el acceso a servicios y la realización de pagos, sino que también ha dinamizado la economía en todos sus sectores.

Además, su implementación ha contribuido a fortalecer la inclusión financiera, permitiendo que personas y comercios tradicionalmente no bancarizados puedan acceder a servicios digitales con facilidad. La posibilidad de realizar cobros y pagos sin necesidad de contar con una terminal o tarjeta física ha democratizado el acceso a herramientas modernas, especialmente en zonas donde la infraestructura financiera aún es limitada.

De cara al futuro, el desafío será seguir fortaleciendo la confianza de los consumidores financieros, profundizar la educación financiera digital y asegurar la constante mejora tecnológica de las plataformas. Con estos esfuerzos, el código QR puede seguir siendo una herramienta clave para consolidar una cultura de pagos moderna, segura e inclusiva, que beneficie tanto al sistema financiero como a la población en general.