



Estudio Medios de Pago en el Perú

2025





Pablo Verderas
Socio Banking Perú

En la última década, Perú ha demostrado una notable capacidad para adoptar e implementar nuevas tecnologías. Esta afirmación es evidente en la rápida integración de aplicaciones que revolucionaron el sector de la movilidad y el delivery o más recientemente los pagos digitales, superando la expansión de mercados más consolidados. Estas innovaciones no sólo mejoraron la eficiencia y la conveniencia para los consumidores, sino que también establecieron un precedente para la rápida adopción de nuevas tecnologías en otros sectores.

Uno de los casos más impresionantes de adopción de nuevas tecnologías en Perú es el de las billeteras digitales como Yape o Plin, que han ganado una popularidad sin precedentes, y que son casos de éxito a nivel mundial. Estas soluciones han facilitado las transacciones digitales para millones de peruanos, eliminando la necesidad de efectivo y promoviendo la inclusión financiera. Este éxito subraya la disposición de los consumidores peruanos para adoptar soluciones digitales que mejoren su vida diaria.

Este estudio se centra en la evolución de los medios de pago en el país, destacando cómo la adopción de tecnologías innovadoras está impulsando cambios significativos en el sector financiero, recogiendo un análisis profundo sobre la evolución de los pagos en Perú, desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa. Hemos recopilado la opinión y visión de directivos de las empresas de pagos más relevantes del país, analizando aspectos clave relativos al uso y adopción de los pagos digitales por parte de los consumidores peruanos.

La evolución de los medios de pago en Perú no solo está transformando la manera en que los consumidores realizan transacciones, sino que también está abriendo puertas a la creación de nuevos modelos de negocio. La adopción de tecnologías como las billeteras digitales, pagos en tiempo real y sistemas biométricos está facilitando la aparición de empresas innovadoras que pueden ofrecer servicios personalizados y eficientes. Por ejemplo, las fintechs están aprovechando estas tecnologías para desarrollar soluciones de crédito y financiamiento más accesibles, mientras que las plataformas de comercio electrónico están integrando pagos digitales para mejorar la experiencia del usuario y expandir su alcance. Este dinamismo en el sector de pagos está impulsando la economía digital y fomentando un ecosistema empresarial más competitivo y diversificado.

Este estudio ofrece una visión exhaustiva de las oportunidades y desafíos que enfrenta el sector, destacando cómo las tecnologías emergentes continuarán impulsando su evolución. En un país donde la adopción de nuevas tecnologías crece exponencialmente, los pagos digitales están llamados a desempeñar un papel fundamental en la construcción de una economía moderna e inclusiva.



Luis Olmedo

Socio Strategic Value Banking Américas

Transformación y Futuro del Sector de Pagos en Perú

La visión de NTT DATA

En NTT Data apostamos firmemente por la transformación de los servicios de pago y consideramos fundamental que los diferentes agentes económicos de la sociedad continúen adoptando nuevas tecnologías para optimizar la transaccionalidad del mercado peruano. En una economía cada vez más globalizada y volátil, el efectivo representa un freno que ralentiza la liquidación de intercambios comerciales y limita el crecimiento económico.

El presente estudio recoge un profundo análisis sobre la evolución que los pagos han tenido en el Perú. Desde una perspectiva cualitativa hemos recogido la opinión y visión de los principales directivos de las empresas de pagos más relevantes del país. En paralelo, se ha trabajado en un interesante estudio de mercado, donde con la ayuda de la agencia Lúmini, hemos analizado aspectos clave relativos al uso y adopción de los pagos digitales por parte de los consumidores peruanos.

La piedra angular de la transformación: Tecnología

Los pagos constituyen una pieza clave en la construcción de una economía moderna y dinámica. La transformación llevada a cabo en Perú en los últimos años tendrá un impacto significativamente positivo en el futuro próximo. La tecnología se está rigiendo como la piedra angular de esta metamorfosis. La habilitación de sistemas biométricos que permiten el on-boarding de clientes en segundos; la normalización de la tecnología NFC o los QR, que disocian el pago de la necesidad de una tarjeta física; o la expansión del uso de las APIs que permiten la construcción de sistemas interoperables son solo algunos casos de los que el lector podrá conocer en el presente estudio.

El futuro inmediato: Una nueva revolución digital que abre nuevos horizontes

Nos encontramos a las puertas de una nueva revolución industrial impulsada por Gen AI, Cloud y 5G. Sistemas de fraude y autorización gestionados con inteligencia artificial, el almacenamiento y procesamiento de datos transaccionales en tiempo real en nube o la eliminación de problemas de conectividad gracias a la expansión del 5G supondrán un nuevo impulso. Desde NTT Data vislumbramos que estas tecnologías van a tener un impacto disruptivo en la industria.

El surgimiento y adopción de soluciones como Yape o Plin son solo la punta del iceberg de la transformación de la industria. Quedan por delante grandes oportunidades de generación de valor en ámbitos como por ejemplo las remesas digitales, los servicios financieros embebidos, la digitalización de los microcréditos o los pagos entre empresas. Lo vivido en los últimos años no es más que una primera batalla de la guerra al efectivo. El futuro de los pagos en Perú promete ser digital, ágil e inclusivo.



Nacho Núñez
Head of Payments Iberia & Latam

La interoperabilidad de los pagos digitales en Perú ha marcado un hito crucial en la evolución del mercado financiero y del comercio electrónico. Al permitir la comunicación y transacción fluida entre diferentes billeteras electrónicas y plataformas de pago, se ha abierto un abanico de posibilidades para los consumidores y negocios peruanos. Este avance no solo simplifica las transacciones, sino que también fomenta la inclusión financiera y dinamiza el ecosistema del comercio electrónico. En los últimos dos años, se ha avanzado más en el ámbito de pagos que en las últimas dos décadas: Desde marzo de 2023, la interoperabilidad entre las principales billeteras digitales, como Yape (BCP) y Plin (BBVA, Interbank y Scotiabank), es una realidad. Esto ha permitido a los usuarios realizar transferencias y pagos de manera instantánea, sin importar la aplicación que utilicen. En el primer trimestre del 2024, las transacciones se cuadruplicaron en un año, esto es de 21,6 millones a 83,4 millones. La segunda fase de la estrategia de interoperabilidad del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), incluye la integración de transferencias inmediatas y pagos con códigos QR, manteniendo a algunos de los actores clave: billeteras electrónicas como Yape, Plin, BIM; empresas de pago y entidades regulatorias tales como: PagoEfectivo o BCRP.

Este contexto, tiene un impacto en el Comercio Electrónico:

- **Aumento de la inclusión financiera:** La interoperabilidad facilita el acceso a los pagos digitales para un mayor número de peruanos, especialmente aquellos en áreas rurales o con menor acceso a servicios bancarios tradicionales.
- **Crecimiento del comercio electrónico:** Al simplificar los pagos, se reduce la fricción en las transacciones en línea, lo que impulsa el crecimiento del comercio electrónico.
- **Mayor competencia:** La interoperabilidad fomenta la competencia entre las diferentes plataformas de pago, lo que se traduce en mejores servicios y tarifas para los consumidores.
- **Innovación y nuevos modelos de negocio:** La interoperabilidad abre la puerta a la creación de nuevos modelos de negocio y servicios financieros innovadores, como pagos móviles, microcréditos y seguros.

Futuro y tendencias: La interoperabilidad de los pagos digitales es un pilar fundamental para el futuro del comercio electrónico en Perú. Se espera que en los próximos años se produzcan una serie de hitos relevante, consolidando la adopción de los pagos digitales en todos los sectores de la economía. También se espera que se desarrollen nuevas soluciones de pago innovadoras y seguras, y que se fortalezca la protección al consumidor en el entorno digital. En el ámbito de las billeteras electrónicas, se estima que su participación continuará en aumento en los próximos años, conforme continúen las mejoras en la infraestructura financiera y la creciente preferencia por este método de pago.

En resumen, la interoperabilidad de los pagos digitales está transformando el panorama financiero y del comercio electrónico en Perú, construyendo un futuro para el país más próspero y digital para todos los peruanos. Para que esto continúe así, será necesario continuar impulsando la educación financiera y la adopción de los pagos digitales, fortalecer la infraestructura tecnológica y la seguridad de las plataformas de pago, y muy importante promover la colaboración entre el sector público y privado para fomentar la innovación y el desarrollo del ecosistema de pagos digitales.



Martín Koo

Head de Banking Financial Services Perú

Tendencias emergentes: El ecosistema de pagos en Perú está experimentando una transformación significativa, impulsada por la digitalización y la integración de nuevas tecnologías. Entre las principales tendencias destacan los pagos en tiempo real, la interoperabilidad y las transacciones account-to-account (A2A). Los pagos en tiempo real permiten transferencias instantáneas entre cuentas bancarias, disminuyendo la dependencia del efectivo. Paralelamente, los avances en interoperabilidad han mejorado la conexión entre entidades financieras, creando un sistema más accesible y eficiente. Por último, las transacciones A2A se consolidan como una alternativa segura y económica frente a los pagos con tarjeta, al eliminar intermediarios y reducir costos.

Preferencias de los consumidores peruanos: En cuanto a las preferencias de los consumidores peruanos, la evolución ha sido notable. Si bien el efectivo sigue siendo dominante, especialmente en segmentos de menor bancarización, el uso de pagos digitales ha crecido de manera sostenida. Un claro indicador de este cambio es el crecimiento del e-commerce, que ha pasado de \$4 mil millones en 2019 a \$10 mil millones en 2023, y se proyecta que alcanzará \$15.1 mil millones en 2027.

Asimismo, los pagos sin contacto han experimentado una adopción acelerada. En 2019, la tasa de penetración de pagos presenciales contactless con tarjeta Visa era apenas del 3%, mientras que en 2024 ha alcanzado un impresionante 94%. Por otro lado, los pagos en tiempo real han logrado una adopción del 40% de la población peruana, aunque aún existe una brecha significativa frente a países como Brasil y Argentina, donde más del 80% de la población ya utiliza estos métodos.

Desafíos y oportunidades: A pesar de los avances alcanzados, aún enfrentamos desafíos importantes. La brecha digital sigue siendo una barrera para la inclusión financiera, especialmente en zonas rurales donde el acceso a internet y dispositivos móviles es limitado. Además, la educación financiera es un factor clave para garantizar que más personas puedan aprovechar las oportunidades que brindan los pagos digitales de manera segura y eficiente. Por otro lado, la tokenización de activos y la implementación de monedas digitales del banco central (CBDCs) podrían revolucionar la infraestructura de pagos en el país, ofreciendo mayor seguridad y eficiencia en las transacciones. Asimismo, la adopción de tecnologías de identidad digital permitirá mejorar la inclusión financiera, facilitando el acceso a productos bancarios sin necesidad de procesos presenciales o documentación compleja.

El futuro de los pagos en Perú está en nuestras manos. Desde NTT Data, asumimos el compromiso de continuar acompañando esta transformación, asegurando que los beneficios de la evolución digital lleguen a todos los peruanos y contribuyan al desarrollo de una economía más inclusiva y eficiente.



Roberto Rodríguez
Gerente General - Lúmini

El Perú es un país diverso, tanto en su composición social, como en la económica y cultural, lo cual se traduce en distintos niveles de acceso a la información, productos y servicios. En este marco, el segmento con mayor acceso es el de los usuarios de internet, que viven en las zonas urbanas de los departamentos con más población del país. Dentro de este grupo, el ecosistema de pagos ha evolucionado significativamente en los últimos años, con un crecimiento en la adopción de medios digitales. Actualmente, el 85% está bancarizado, aunque el 77% de ellos solo accede a servicios financieros básicos. La tarjeta de débito es el producto financiero más común, seguido por la tarjeta de crédito. Sin embargo, a pesar de esta bancarización parcial, el efectivo sigue presente en las transacciones diarias, especialmente en los niveles socioeconómicos más bajos (D) y entre aquellos con menor acceso a servicios financieros.

El auge de las billeteras digitales y el impulso de la digitalización

El conocimiento sobre las billeteras digitales ha aumentado considerablemente, pero lo central es que se ha convertido en el medio de pago que se usa con mayor frecuencia, especialmente entre los jóvenes, por encima del efectivo. Y es que destacan no solo por su creciente adopción, sino también por la experiencia alrededor, resaltando la rapidez, seguridad y facilidad de uso, convirtiéndose en una alternativa clave para la inclusión financiera.

En paralelo con el crecimiento de las billeteras, el uso de aplicativos de entidades financieras también va en aumento, tanto en volumen como en frecuencia de uso. Esto es sintomático de una tendencia hacia la digitalización de servicios, alineada con las expectativas de las personas, quienes buscan pagos sin contacto, notificaciones instantáneas y rapidez en las transacciones.

Barreras de acceso

No obstante, no todo es evolución. Si bien las billeteras digitales impulsan, la situación económica del país, sumada a la informalidad laboral (y social), configuran un trasfondo complejo que ralentiza procesos y se traduce en barreras de inclusión. Un ejemplo es el acceso a tarjetas de crédito. Excluyendo a los segmentos con menores recursos (zonas rurales, NSE E), donde la gran mayoría está fuera del sistema financiero, también tenemos una porción importante de los que sí están conectados, que pertenecen a zonas urbanas, que es rechazada por el sistema para acceder a una tarjeta de crédito (4 de cada 10 declara haber intentado y haber sido rechazado) debido principalmente a requisitos estrictos e inestabilidad de ingresos.

Oportunidades a futuro

La digitalización de pagos representa una oportunidad clave para mejorar la experiencia del usuario y promover la inclusión financiera. Las billeteras digitales, junto con la expansión de servicios digitales accesibles y confiables, pueden reducir la dependencia del efectivo y mejorar la penetración de servicios financieros en sectores tradicionalmente excluidos. En este contexto, resulta crítico el diseño de estrategias que faciliten el acceso a estos servicios, reduciendo barreras y promoviendo su adopción.



Arthur Bedel

Co-Founder at Connecting the dots in Payments

Panorama global de los pagos y el posicionamiento de Perú

La transformación del ecosistema global de pagos: La industria de los pagos a nivel mundial está experimentando una transformación rápida, impulsada por la digitalización, los esfuerzos de inclusión financiera y los avances en tecnologías de seguridad. Mientras que América del Norte y Europa lideran el cambio en los pagos sin contacto, las finanzas embebidas y la banca abierta, la Cooperación de Acreditación Asia-Pacífico (APAC) ha sido pionera en las superapps, los pagos en tiempo real y las redes de pago alternativas. América Latina, incluido Perú, está poniéndose al día rápidamente, con billeteras digitales y pagos con QR convirtiéndose en la norma en muchos mercados.

A nivel global, los gobiernos y las instituciones financieras están impulsando una mayor inclusión financiera a través de la infraestructura de pagos digitales. En APAC, el Sistema de Pagos Unificados (UPI) de India ha revolucionado las transacciones P2P y comerciales, mientras que las regulaciones sobre Payment Services Directive (PSD2 y PSD3) en Europa han reforzado las iniciativas de banca abierta. Mientras tanto, América del Norte está viendo el crecimiento de soluciones como Buy Now, Pay Later (BNPL) y finanzas embebidas, integrando los pagos de manera fluida dentro de los servicios no financieros.

Perú vs otras regiones: Perú ha experimentado un cambio notable hacia los pagos digitales, con las transacciones a través de billeteras digitales creciendo de 21,6 millones a 83,4 millones en solo un año. La interoperabilidad de las billeteras digitales como Yape y Plin ha sido un punto clave, permitiendo transferencias en tiempo real entre diferentes plataformas. Este avance refleja lo sucedido en APAC, donde la interoperabilidad entre billeteras móviles ha sido fundamental para reducir la dependencia del efectivo. Sin embargo, a pesar de estos avances, el efectivo sigue siendo predominante en Perú, especialmente en los pequeños comercios y en sectores informales. Este patrón es similar al de otros mercados de América Latina que todavía están en transición hacia los pagos digitales.

A diferencia de Europa y América del Norte, donde la banca abierta y las finanzas embebidas están profundamente integradas, Perú todavía se encuentra en las primeras fases de servicios bancarios impulsados por APIs. Dicho esto, el potencial de crecimiento sigue siendo elevado a medida que más empresas y consumidores adoptan métodos de pago digitales y de primera línea.³

Inteligencia artificial en los pagos: La IA está redefiniendo el ecosistema de pagos en múltiples frentes. En Perú, su impacto se está viendo especialmente en la detección de fraudes y la autenticación biométrica, siguiendo los pasos de mercados más avanzados como Estados Unidos y United Kingdom. Otro uso emergente es la personalización de servicios financieros, donde la IA permite a bancos y fintechs anticiparse a las necesidades de los clientes, ofreciendo soluciones automatizadas y recomendaciones

personalizadas. En APAC, gigantes tecnológicos como WeChat Pay y Alipay ya han integrado asistentes inteligentes que permiten realizar pagos a través de comandos de voz, una tendencia que podría expandirse a América Latina en los próximos años.

Tokenización y seguridad en pagos digitales: Con la digitalización de pagos, la seguridad se ha convertido en una prioridad. La tokenización está desempeñando un papel clave en Perú, permitiendo reemplazar los datos sensibles de las tarjetas por identificadores digitales únicos, reduciendo así el riesgo de fraude. Este modelo ya es un estándar en América del Norte y Europa, donde se utiliza ampliamente en pagos sin contacto y billeteras digitales como Apple Pay y Google Pay. Además, la autenticación biométrica, como el reconocimiento facial y la huella digital, se está integrando cada vez más en las plataformas de pago peruanas. En mercados como APAC, la combinación de IA y análisis de comportamiento ya está permitiendo la detección de transacciones fraudulentas en tiempo real, un área donde Perú podría seguir avanzando en los próximos años.

El futuro de los pagos en Perú: La industria de pagos en Perú tiene un futuro prometedor, con tendencias que apuntan hacia una mayor digitalización y una reducción progresiva del uso del efectivo. Un punto clave será la expansión de los pagos en tiempo real, siguiendo modelos de referencia como UPI en India, que revolucionó los pagos digitales y la inclusión financiera en el país. Otro factor determinante será la evolución de los pagos transfronterizos. Dado que Perú depende significativamente de remesas internacionales, la adopción de blockchain y monedas digitales emitidas por bancos centrales (CBDC) podría optimizar los costos y tiempos de transferencia de dinero. Europa ya está explorando el uso de CBDCs para agilizar las operaciones internacionales, una tendencia que podría replicarse en América Latina en los próximos años. En definitiva, Perú está en la senda de la transformación digital en pagos, con un recorrido similar al que tuvieron países de APAC en sus primeros años de digitalización. Aunque el efectivo aún es predominante, el crecimiento de las billeteras digitales, la seguridad impulsada por IA y la expansión de las finanzas embebidas están sentando las bases de un ecosistema financiero más ágil, seguro e inclusivo. La clave del éxito dependerá de la regulación, la infraestructura tecnológica y la adopción de los usuarios, elementos que definirán el futuro de los pagos en el país en los próximos años.

Autores

Pablo Verderas

Socio Banking Perú
NTT DATA

Luis Olmedo

Socio Strategic Value Banking Américas
NTT DATA

Nacho Núñez

Head of Payments Iberia & Latam
NTT DATA

Martín Koo

Head de Banking Financial
Services Perú NTT DATA

Jaime Cabañas

Head de Payments Perú
NTT DATA

Zindy Mendivil

Business Leader Banking
NTT DATA

Vanessa Velarde

Manager Banking
NTT DATA

Marisabel Salas

Strategy Consultant
NTT DATA

Roberto Rodríguez

Gerente General
Lúmini

Contenido

Introducción **12**

Evolución de los medios de pago **17**

Evolución de las necesidades del cliente 21

Nuevos servicios de pago digitales 32

Nuevos Players 43

Habilitadores tecnológicos 53

Beneficios de la digitalización de los pagos 64

Conclusiones 67

Bancarización e inclusión financiera **68**

Poblaciones vulnerables 75

Principales barreras para la inclusión financiera 86

Principales habilitadores de la inclusión financiera 96

Conclusiones 107

Tecnologías habilitadoras para la transformación del ecosistema de pagos **109**

Habilitando la innovación en pagos con GenAI 115

Tokenización, ciberseguridad y fraudes 123

Cloud y la revolución en la infraestructura financiera 134

La apifricación y su rol transformador en la modernización del ecosistema financiero 137

Blockchain como habilitador tecnológico de los medios de pago	142
Autenticación segura y conveniente con biometría	146
Pagos conectados y contextuales con el internet de las cosas	148
Conclusiones	151

Introducción

La evolución de los medios de pago ha transformado profundamente el ecosistema financiero global, y el mercado peruano no ha sido la excepción. En los últimos años, la digitalización ha impulsado la adopción de nuevos servicios y tecnologías que han revolucionado la manera en que los consumidores y las empresas gestionan sus transacciones. Desde el auge de las billeteras digitales y los pagos en tiempo real hasta el papel creciente de las fintechs y la interoperabilidad de los sistemas financieros, el panorama de los medios

Billeteras digitales

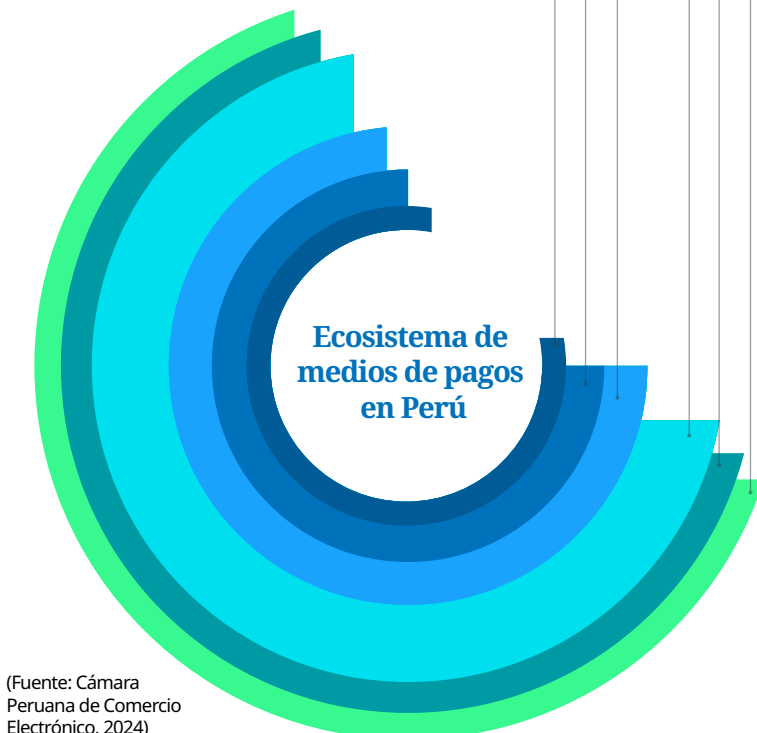
Agora Apple Pay BIM Google Pay JetCash
 IziPay La mágica Ligo Panda Plin
 Prexpe Tarjeta W Yape

Créditos de consumo y BNPL

aCuotaz Cencosud CMR Cuotéalo Dividelo
 Financiera OH! Powerpay Ripley VENTI

Remesas

Argenper Global66 Jet Peru Kyodai
 MoneyGram Western Union



(Fuente: Cámara Peruana de Comercio Electrónico, 2024)

Agente Cash Atix B8 Bamboo Bonus CMONEY
 Culqi Dale D.local Do payment Exchanger EBANX
 Edenred Floid Fullcarga G Pay Inkapay Inswitch
 Khipu Kashio Kasnet Lyra LatinPay Máximo
 Mercado Pago MONNET Mangocash Online ips PagSmile
 PagSeguro PagoEfectivo Pay Retailers Pay Válida Pay-me
 PayPal Payseguro PayU Payment Paytoperu Pluxee
 Prometeo Pronto Paga Provis Ppro QuipuPos Safetypay
 Sumup TiendaPago Trisbee Tukuy Vende más Voygo
 Wally Ya Tupay

Adquirientes

Alignet Kushki Izipay Niubiz Openpay

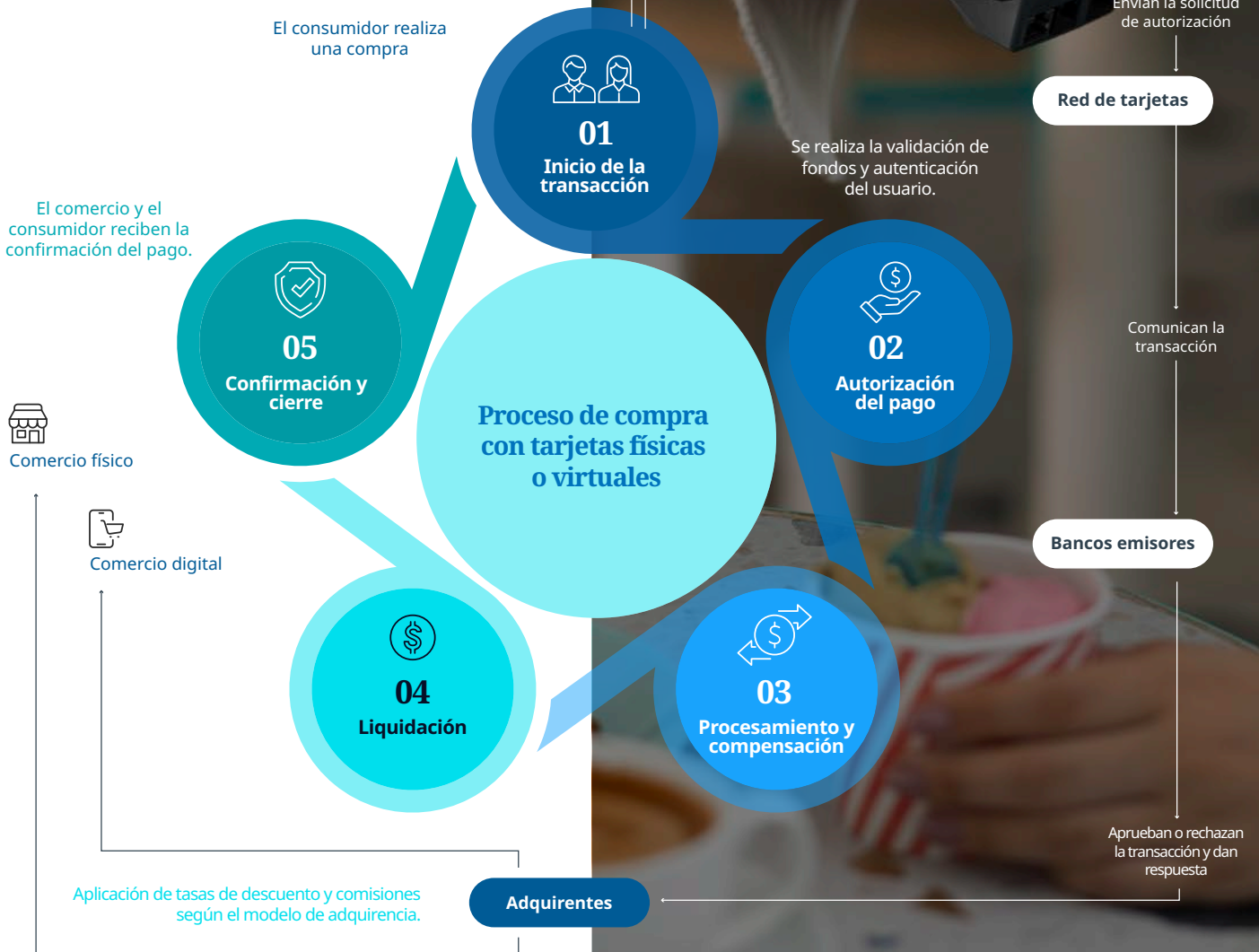
Marcas de tarjetas

American Express Diners Club MasterCard
 UnionPay VISA

de pago en el Perú está en constante transformación. Este informe busca proporcionar un análisis integral de las tendencias, desafíos y oportunidades que definirán el futuro de los pagos digitales en el país.

Dentro de este ecosistema en evolución, diversos actores desempeñan roles clave en la habilitación de pagos y la expansión de servicios financieros. Las marcas de tarjetas, como Visa, Mastercard y American Express, establecen la infraestructura y regulaciones para transacciones con tarjetas de crédito y débito. Los adquirentes procesan pagos para comercios, facilitando la aceptación de diversos métodos de pago. Los facilitadores de pago, como pasarelas y agregadores, optimizan la experiencia digital al integrar múltiples opciones en plataformas de comercio electrónico y aplicaciones. En el ámbito del financiamiento, los créditos y las soluciones BNPL (Buy Now, Pay Later) han ganado relevancia al ofrecer esquemas flexibles de pago en cuotas, impulsando el consumo en línea y físico. Finalmente, las remesas cumplen un papel fundamental en la inclusión financiera, permitiendo a los migrantes enviar dinero a sus familias de manera rápida y segura, con un impacto directo en la economía de muchos países en desarrollo.

El proceso de compra ha evolucionado significativamente con la adopción de nuevos medios de pago, permitiendo transacciones más rápidas, seguras y convenientes en comparación con el efectivo. Las tarjetas de crédito y débito fueron los primeros medios en salir a competir con el efectivo, el incremento de su uso y la digitalización han impulsado el uso de los pagos sin contacto y de las billeteras integradas en dispositivos móviles, como Apple Pay y Google Pay, que eliminan la necesidad de portar una tarjeta física y mejoran la experiencia del usuario. Además, los avances en seguridad, como la tokenización, han reducido riesgos y agilizado las transacciones, consolidando las tarjetas como un pilar fundamental en el ecosistema de pagos digitales.



Si la transacción es aprobada, el adquirente transfiere los fondos al comercio después de la compensación con el emisor.

La llegada de las billeteras digitales asociadas a los pagos en tiempo real ha transformado la manera en que las personas realizan pagos en el día a día, ofreciendo una alternativa rápida y eficiente al efectivo y a los métodos tradicionales. Estas soluciones permiten la transferencia inmediata de fondos entre usuarios y comercios, sin necesidad de intermediarios como adquirentes o

redes de pago. A través de una interfaz intuitiva, los consumidores pueden realizar pagos escaneando un código QR o ingresando el número de teléfono del destinatario, con la confirmación del pago en cuestión de segundos. Esta inmediatez y simplicidad han impulsado la adopción masiva de los pagos en tiempo real, fortaleciendo la digitalización del ecosistema financiero.

Proceso de compra con pago en tiempo real:



El ecosistema de pagos en Perú ha evolucionado significativamente gracias a la introducción de nuevas tecnologías y regulaciones que han permitido una mayor digitalización. Sin embargo, el efectivo sigue siendo un medio de pago predominante, lo que representa un reto en la adopción de soluciones digitales. La multiadquirencia ha impulsado la competencia en el sector, facilitando el crecimiento de pagos sin contacto y plataformas digitales que mejoran la accesibilidad y seguridad de las transacciones. En este contexto, los pagos en tiempo real, las billeteras electrónicas y las finanzas embebidas están ganando relevancia como alternativas modernas que buscan cerrar la brecha entre el efectivo y los pagos digitales.

En términos de bancarización e inclusión financiera, Perú enfrenta desafíos estructurales que limitan el acceso de ciertos sectores a servicios financieros formales. Factores como la informalidad laboral, la falta de historial crediticio y la escasa infraestructura bancaria en zonas rurales dificultan la adopción de pagos digitales. No obstante, iniciativas de regulación y estrategias de actores financieros y tecnológicos están generando oportunidades para mejorar la bancarización a través de productos adaptados a poblaciones tradicionalmente excluidas. En este sentido, la educación financiera juega un papel fundamental, ya que un mayor conocimiento sobre herramientas digitales de pago puede acelerar su adopción y fomentar un uso responsable de los servicios financieros.

Las tecnologías habilitadoras están desempeñando un papel clave en la modernización del ecosistema de pagos. La interoperabilidad de los sistemas financieros, la ciberseguridad y el uso de inteligencia artificial y

blockchain están redefiniendo la manera en que se realizan las transacciones. Estas innovaciones no solo mejoran la eficiencia del sistema de pagos, sino que también brindan nuevas oportunidades para empresas y consumidores en la economía digital. La implementación de soluciones tecnológicas avanzadas será determinante en la consolidación de un ecosistema de pagos más seguro, eficiente e inclusivo.

Para la elaboración de este reporte, se ha seguido un proceso exhaustivo de investigación que integra múltiples fuentes de información. Se ha realizado un análisis profundo sobre el estado actual de los medios de pago, explorando tanto el panorama global como los avances específicos del mercado local. Además, se llevaron a cabo entrevistas con expertos del sector para obtener una visión clara de las tendencias emergentes y los principales desafíos que enfrenta la industria. Complementariamente, se desarrolló un estudio cuantitativo que ha proporcionado una visión representativa sobre la percepción y la adopción de los medios de pago en Perú, ofreciendo datos clave que enriquecen el análisis.






El objetivo de este informe es proporcionar una visión clara y fundamentada sobre el futuro de los medios de pago en Perú, identificando las oportunidades clave para la industria y las estrategias necesarias para acelerar la adopción de pagos digitales. Confiamos en que este análisis servirá como una guía para actores del sector financiero, empresas tecnológicas, reguladores y tomadores de decisión interesados en impulsar la modernización del sistema de pagos en el país.





El estudio cuantitativo fue realizado por la empresa Lúmini con la siguiente metodología:

lúmini.
INTERPRETACIÓN DE MERCADOS

 Fecha de levantamiento	 Número de encuestados	 Modalidad	 Cuestionario	 Perfil de encuestados
Del 14 al 24 de octubre de 2024	1,000 encuestas entre población general con alcance nacional urbano que se conecta a internet*	Panel online	20 minutos de duración	Mujeres y hombres mayores de 18 años, tanto bancarizados como no bancarizados**

*Se excluye la zona Oriente del Perú.

**Bancarizados: Cuentan con al menos un producto financiero. No bancarizados: No cuentan con ningún producto financiero.

Evolución de los Medios de Pago





Gilberto Chaparro
Country Manager Visa Perú

La digitalización de los pagos ha transformado la forma en que personas y empresas manejan su dinero, impulsando la eficiencia, la seguridad y la inclusión financiera. En todo el mundo, los pagos electrónicos han reducido la dependencia del efectivo, mejorado la trazabilidad de las transacciones y facilitado la bancarización de millones de personas. En América Latina, donde la informalidad y la preferencia por el dinero en efectivo han sido históricamente altas, la adopción de soluciones digitales representa una oportunidad clave para modernizar las economías. En este contexto, Perú ha experimentado una evolución notable en los últimos años, consolidándose como un referente regional en transformación digital de pagos. Impulsado por la multiadquirencia, la interoperabilidad y la adopción de nuevas tecnologías, el ecosistema de pagos peruano ha logrado avances significativos, integrando soluciones que van desde billeteras electrónicas hasta pagos sin contacto y en tiempo real. Sin embargo, a pesar de este crecimiento, persisten desafíos estructurales que deben abordarse para garantizar una adopción masiva y sostenida de los pagos digitales.

Uno de los hitos más importantes en la evolución de los medios de pago en Perú fue la implementación de la multiadquirencia en 2019, un cambio que permitió mayor competencia y la entrada de nuevos jugadores al mercado. Esto, a su vez, llevó a una modernización de la infraestructura de pagos, facilitando la adopción de nuevas tecnologías como la tokenización y la interoperabilidad entre distintas plataformas. Además, los pagos en tiempo real han jugado un papel clave en la inclusión financiera, permitiendo transferencias inmediatas y la expansión de las billeteras digitales. La regulación ha sido otro pilar fundamental en este proceso, con el Banco Central de Reserva del Perú impulsando normativas que han democratizado el acceso a los pagos digitales y definido estándares para garantizar su adopción a gran escala. En sectores clave como el transporte masivo, Visa y otros actores han trabajado para integrar soluciones que permitan transacciones más seguras y eficientes, marcando un precedente en la digitalización de servicios esenciales.

El impacto de esta transformación se refleja en tendencias claras. En los últimos años, la adopción de pagos electrónicos en Perú ha mostrado un crecimiento sostenido, impulsado por el avance de las billeteras digitales y los pagos sin contacto. En mayo de 2019 solo el 2% de las transacciones presenciales Visa en Perú se realizaban con pagos sin contacto, actualmente ya alcanzan el 94%. A pesar de estos avances, el efectivo sigue siendo el principal medio de pago en la mayoría de las transacciones, con una participación del 35% sobre el volumen transaccionado en puntos de venta físicos, según The Global Payments Report de Worldpay. Uno de los factores clave que explican esta situación es la informalidad, ya que una gran cantidad de comercios operan fuera del sistema financiero formal, lo que limita su acceso a soluciones digitales. Otro desafío importante es la infraestructura y la conectividad, especialmente en zonas rurales donde el acceso a redes digitales confiables sigue siendo limitado. A esto se suma la necesidad de fortalecer la educación financiera para que los usuarios no solo tengan acceso a los pagos digitales, sino que los utilicen de manera eficiente y segura.

A futuro, el ecosistema de pagos en Perú seguirá evolucionando de la mano de la innovación y la regulación. La integración de pagos digitales con otros servicios financieros permitirá mejorar la oferta de valor de bancos y fintechs, mientras que la inteligencia artificial y el análisis de datos optimizarán la seguridad y

personalización de las transacciones. Asimismo, se espera que tecnologías como el open finance y la tokenización impulsen nuevas soluciones que fomenten la interoperabilidad y la eficiencia del sistema financiero. A nivel global, los pagos basados en blockchain y las monedas digitales emitidas por bancos centrales (CBDCs) están ganando relevancia, y es posible que en los próximos años el Banco Central de Reserva del Perú explore alternativas en esta dirección. Sin embargo, el éxito de esta transformación dependerá de la capacidad de los actores del ecosistema para cerrar las brechas existentes y garantizar que los pagos digitales sean accesibles para todos. La colaboración entre el sector público y privado será clave para lograr un entorno financiero más moderno, eficiente e inclusivo, consolidando a Perú como un referente en la digitalización de pagos en América Latina.

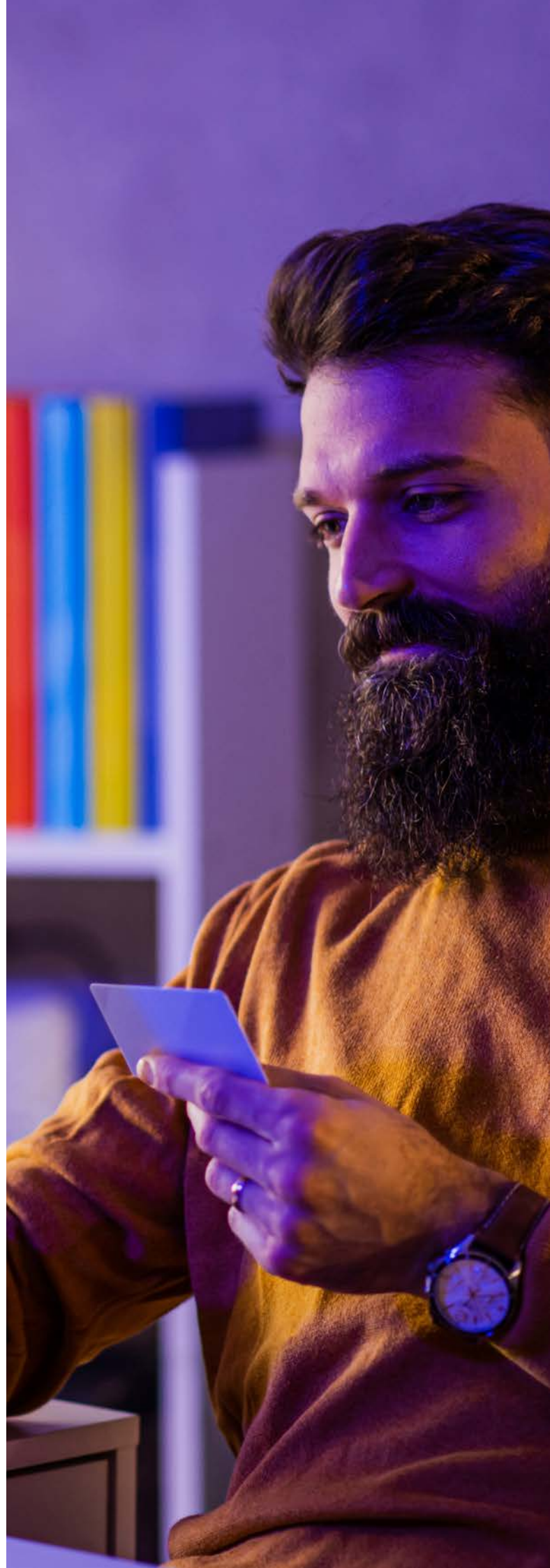
La evolución de los medios de pago en Perú refleja el dinamismo y transformación del ecosistema financiero, impulsado por el crecimiento de la digitalización, el cambio en los hábitos de consumo y la expansión de nuevos actores en el mercado, como las fintechs y wallets digitales. A lo largo de los últimos años, el país ha experimentado una transición acelerada hacia los pagos digitales, particularmente desde el inicio de la pandemia, cuando el uso de efectivo comenzó a dar paso a alternativas electrónicas.

La evolución de los pagos en el país revela no solo una respuesta a las necesidades de conveniencia y seguridad de los consumidores, sino también una transformación profunda en la manera en que empresas y usuarios gestionan sus transacciones diarias, mostrando cómo la innovación y la tecnología están configurando el futuro financiero de Perú.

“

La penetración bancaria está creciendo a paso agigantado gracias a la evolución de los pagos digitales”.

Raimundo Morales
Chief Executive Officer - Yape



Evolución de las necesidades del cliente

A. Evolución de las necesidades digitales de los usuarios

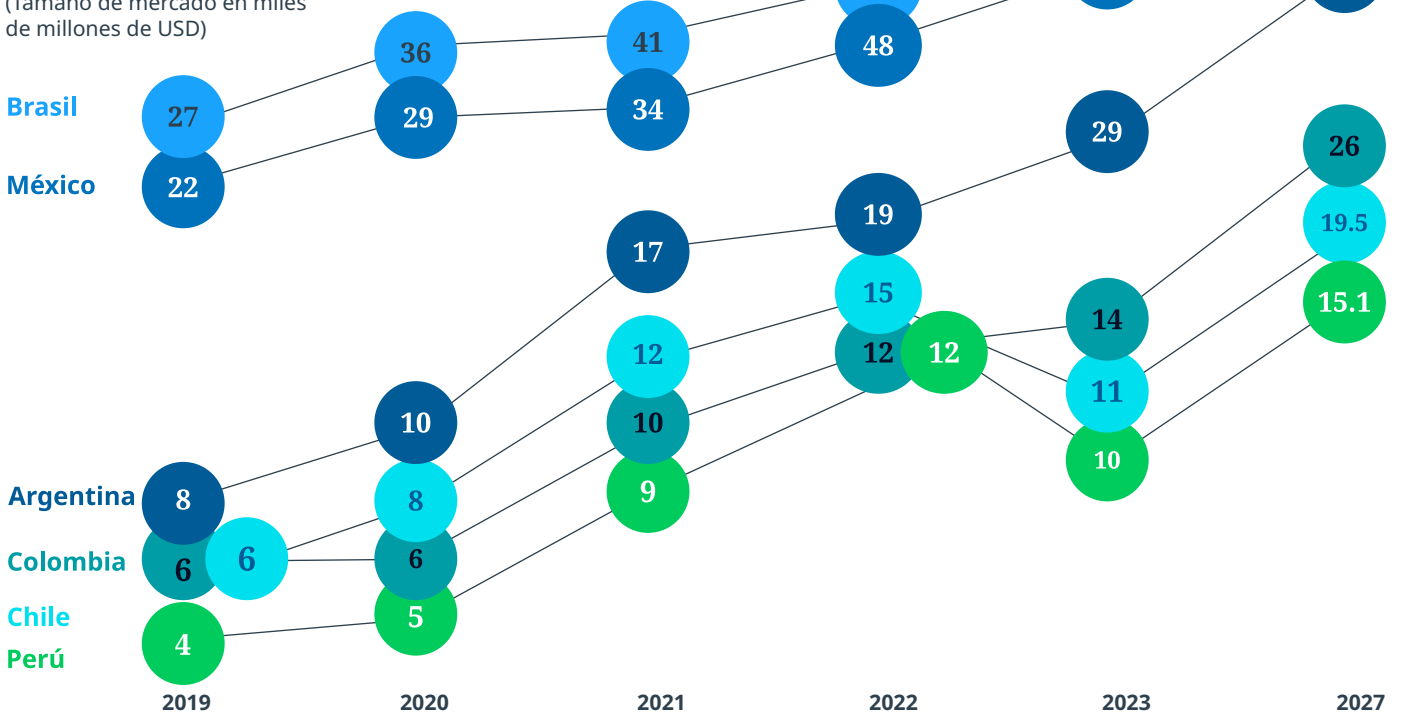
La digitalización ha transformado significativamente las necesidades de los consumidores en diversos sectores. En el retail, transporte y entretenimiento, los usuarios han adoptado rápidamente soluciones digitales como aplicaciones móviles, billeteras electrónicas y plataformas en línea debido a su conveniencia y eficiencia. Por ejemplo, en el sector retail a nivel global, aplicaciones como Amazon y Alibaba han revolucionado la forma en que los consumidores compran productos, permitiendo compras rápidas y seguras desde cualquier parte del mundo.

En Latinoamérica el volumen del valor transaccionado en el e-commerce al cierre del 2023 fue de USD 217MM, donde Perú solo tuvo una participación del 4,6% con USD 10MM. Para el 2027 se proyecta un mejor escenario para nuestro país con una participación de USD 15.1MM del total del volumen transaccionado en los comercios digitales a nivel regional, quedando aun con diferencias significativas respecto al resto de países.



Gráfico 1

Evolución del E-commerce
(Tamaño de mercado en miles de millones de USD)



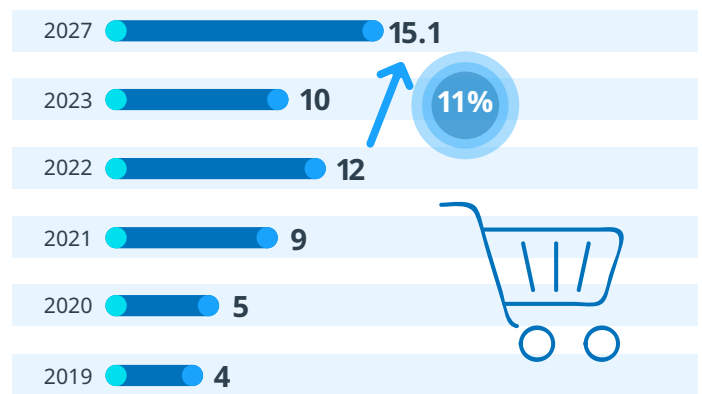
(Fuente: Worldpay, 2024)



En Perú el comercio electrónico experimentó un crecimiento exponencial impulsado por las restricciones de movilidad y el miedo al contagio durante la pandemia de COVID-19.

Los consumidores fueron adoptando las compras en línea como una alternativa segura y conveniente para adquirir bienes y servicios de forma remota y flexible. Esto se refleja en el crecimiento del volumen transaccionado por este canal que en el 2019 era de USD 4MM pasando a ser USD 12MM en el 2022. Aunque en el 2023 no se presentó un crecimiento en el volumen de compras online respecto al año anterior, debido a la contracción económica y caída del consumo que está viviendo el país sumándose a eso la reactivación del canal físico, para el 2027 se prevee un crecimiento con una tasa anual compuesta (CAGR) de 11%.

Gráfico 2
Evolución del mercado E-commerce en Perú
(En miles de millones de USD)



(Fuente: WorldPay, 2024)

Un factor fundamental para el crecimiento de las compras online ha sido la penetración de los smartphones ya que ha permitido democratizar el acceso a tecnologías avanzadas para que los consumidores realicen pagos y compras desde sus dispositivos móviles.

En Perú, en las zonas urbanas, la penetración de internet y la cobertura móvil han avanzado de manera significativa, facilitando la adopción de pagos digitales. Sin embargo, en las áreas rurales y regiones más alejadas, la conectividad sigue siendo limitada. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el Perú solo el 58% de los hogares tiene acceso a internet; sin embargo, en Lima Metropolitana el porcentaje se incrementa a 78%. Esta brecha en el acceso genera barreras para que la población rural utilice pagos electrónicos o realice transacciones digitales, lo que refuerza el uso del efectivo como medio principal de intercambio.

En Perú, el comercio electrónico experimentó un crecimiento exponencial impulsado por las restricciones de movilidad y el miedo al contagio durante la pandemia de COVID-19.

El gobierno y las empresas privadas han hecho avances en la expansión de la cobertura de internet y redes móviles, pero las políticas públicas de conectividad aún necesitan ser más ambiciosas. Iniciativas como la instalación de fibra óptica en zonas rurales, promovida por el gobierno peruano a través del Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), están dirigidas a mejorar esta situación, pero la velocidad de implementación sigue siendo un desafío.

El avance hacia una economía más digitalizada depende en gran medida de cómo el país logre cerrar estas brechas, ya que una mejor conectividad impulsaría no solo la adopción de pagos electrónicos, sino también una mayor inclusión financiera y económica para millones de peruanos.

B. Digitalización de los servicios bancarios

La evolución digital ha tenido un impacto profundo en el sector bancario. La llegada de la banca en línea y las aplicaciones móviles ha permitido a los usuarios realizar transacciones, pagar facturas y gestionar sus finanzas sin necesidad de visitar una sucursal física. Por otro lado, la digitalización le ha permitido a los bancos implementar la apertura de productos en línea, la gestión de inversiones

digitales y la oferta de productos financieros personalizados basados en análisis de Big Data. Estas innovaciones no solo mejoran la eficiencia operativa de los bancos, sino que también ofrecen una experiencia más personalizada, fluida y segura buscando satisfacer las necesidades de los clientes.

En las zonas urbanas del país con acceso a internet, la adopción de aplicaciones bancarias y pagos sin contacto ha crecido significativamente. Los usuarios de este segmento muestran una clara preferencia por los canales digitales para realizar transacciones, reflejando la tendencia global hacia la digitalización de los servicios financieros. Según la encuesta realizada en este estudio, el 85% de los encuestados cuenta con al menos un producto financiero, y dentro de este grupo, el 81% prefiere utilizar la aplicación móvil de su banco para realizar operaciones bancarias, mientras que solo el 7% opta por acudir a una sucursal. Sin embargo, estos datos corresponden únicamente a personas de zonas urbanas con acceso a internet, excluyendo a la población de áreas rurales y de la región oriente del país. Esto evidencia que, incluso dentro de este grupo con mayor acceso a servicios financieros digitales, aún existen oportunidades de mejora, mientras que en las zonas excluidas, la brecha de acceso y adopción de estos servicios puede ser aún más significativa (ver gráfico 3).

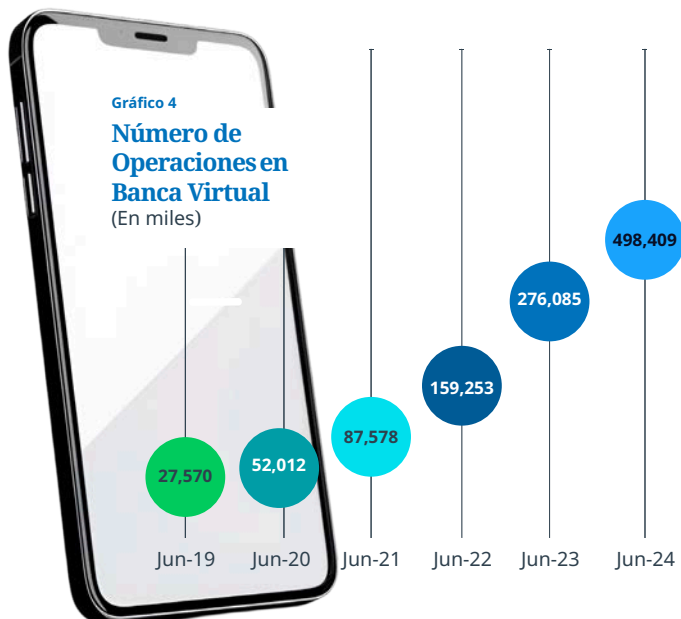
Gráfico 3

Perfil de los encuestados* y canal de uso preferido



*Personas de zonas urbanas con acceso a internet. Se excluye la zona Oriente del Perú.

Las operaciones en banca virtual, incluyendo pagos a través de internet, software corporativo, software de cliente, banca por teléfono y banca móvil han tenido un crecimiento acelerado desde el 2020, a junio 2024 el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) reportó 498 millones de operaciones en banca virtual con una CAGR de 81% respecto a junio 2023.



(Fuente: BCRP, 2024)

C. Evolución de los medios de pago

En América Latina, el uso de efectivo sigue siendo relevante, especialmente en segmentos de menores ingresos y áreas rurales. Sin embargo, su participación en el valor transaccionado en el punto de venta ha disminuido significativamente, representando solo el 29% en 2023 y con una proyección de reducirse al 22% para 2027. Este cambio refleja una tendencia general hacia la digitalización de pagos en la región.

En Brasil, la implementación de PIX, un sistema de pagos instantáneos adoptado por el 100% de la población, ha transformado el ecosistema financiero al facilitar transacciones rápidas, sin límites de monto y accesibles para todos los usuarios. Por otro lado en Chile, el liderazgo en el uso de tarjetas de débito y crédito, que en 2023 representaron el 37% del volumen transaccionado en puntos de venta, evidencia un bajo uso del efectivo gracias a estrategias efectivas de inclusión financiera.



En el contexto de Perú, aunque se observa esta misma tendencia hacia la digitalización, el efectivo continúa siendo dominante. Actualmente, representa el 35% del valor transaccionado en los comercios físicos, lo que evidencia una brecha más notable en la reducción del uso de efectivo en comparación con otros países de la región. Esta diferencia responde a

factores socioeconómicos, culturales y tecnológicos específicos del país. Ejemplos como Brasil, Chile y Argentina resaltan las oportunidades que tiene Perú para promover la digitalización y reducir su dependencia del efectivo mediante políticas y tecnologías inclusivas que ayuden a mejorar la formalización de la economía y que impulsen la adopción de pagos electrónicos.

Ilustración 1

Uso de efectivo en Puntos de Venta (% del valor transaccionado)

● 2023 ● 2027



“
Nuestro competidor real sigue siendo el efectivo. A pesar de nuestros avances, aún queda mucho espacio para crecer en el ecosistema digital”.

Raimundo Morales
Chief Executive Officer - Yape

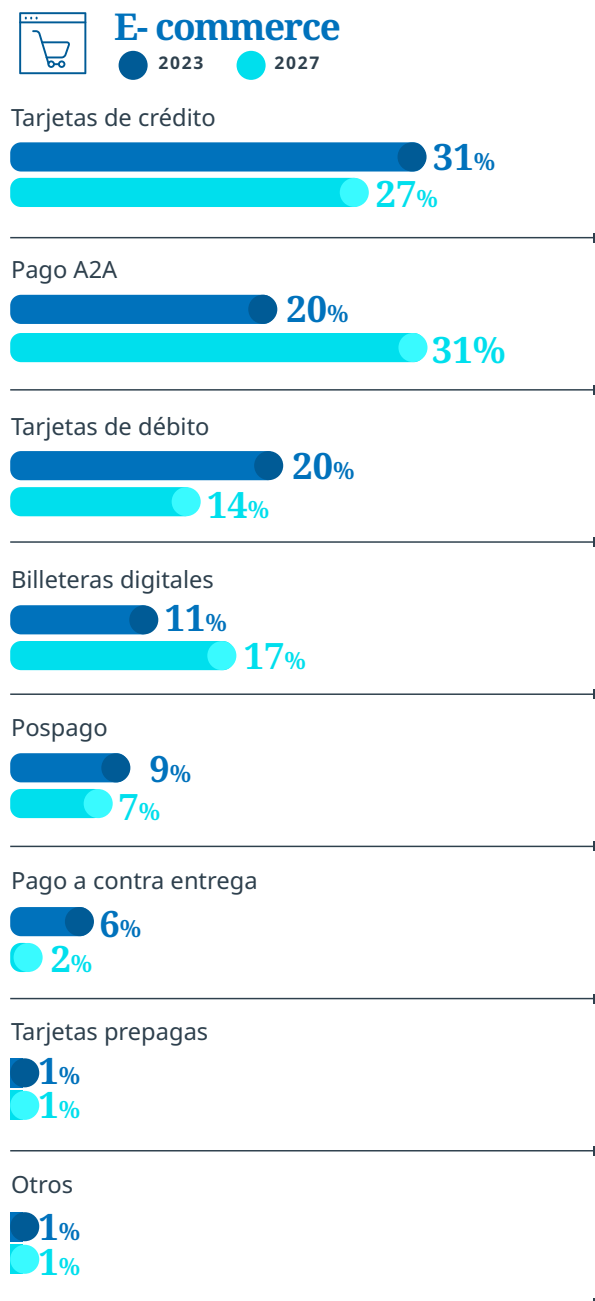
(Fuente: Worldpay, 2024)

El uso de los distintos métodos de pago en Perú refleja una transformación significativa tanto en el e-commerce como en los puntos de venta físicos. En el primero, las tarjetas de crédito lideran actualmente las transacciones, mientras que los pagos A2A y las billeteras digitales han comenzado a ganar terreno. En el ámbito físico, el efectivo sigue siendo el método predominante, pero las billeteras digitales están emergiendo rápidamente como una alternativa cada vez más popular. Estos datos muestran una coexistencia de métodos tradicionales y digitales, destacando

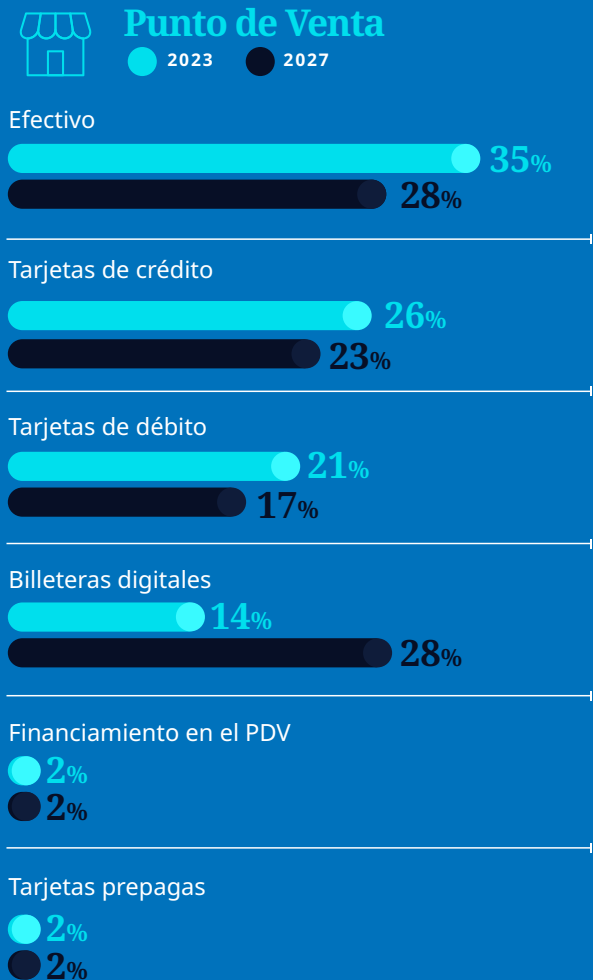
Gráfico 5

Distribución de métodos de pago en Perú

(% del valor transaccionado en 2023 y proyección para 2027)



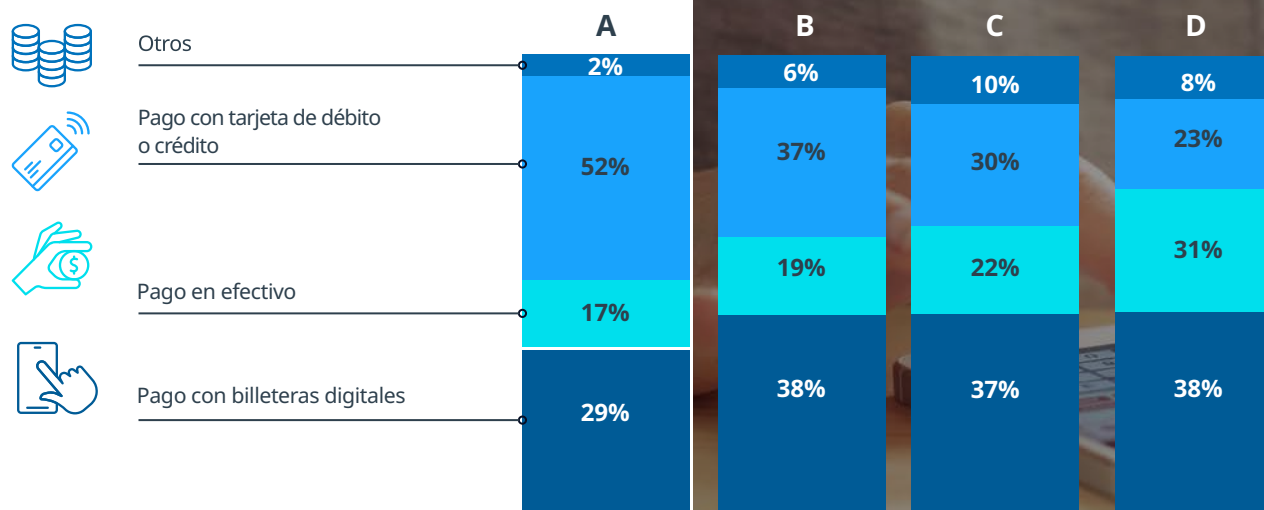
la diversidad en las preferencias de los consumidores peruanos. Para 2027, se proyecta una transformación clara hacia la digitalización en ambos mercados. En el comercio electrónico, los pagos A2A y billeteras digitales se consolidarán como alternativas modernas y eficientes. En los puntos de venta, las billeteras digitales alcanzarán una participación similar a la del efectivo, reflejando su creciente aceptación en pagos presenciales. Este panorama hacia 2027 anticipa una sociedad peruana más inclinada hacia herramientas digitales, con una preferencia notable por métodos rápidos, seguros y sin intermediarios tradicionales



(Fuente: Worldpay, 2024)

Conforme con la encuesta realizada a personas de zonas urbanas con acceso a internet, los medios de pago más utilizados para los niveles socioeconómicos A y B son las tarjetas y billeteras digitales mientras que el efectivo tiene mayor predominancia en los niveles B y C, debido a factores como la limitada penetración de servicios financieros, la falta de alfabetización digital y la preferencia por la informalidad en las transacciones económicas (ver gráfico 6). Estos desafíos estructurales dificultan la adopción masiva de medios de pago digitales en los niveles socioeconómicos más bajos, destacando la necesidad de iniciativas inclusivas que reduzcan estas barreras.

Gráfico 6
Métodos de pago más utilizado por NSE



La educación financiera es uno de los principales factores que influye en la adopción de nuevos medios de pago. Las personas con una mayor comprensión de los sistemas financieros tienden a sentirse más cómodas utilizando herramientas y plataformas digitales, ya que comprenden mejor cómo funcionan y los beneficios que ofrecen.

Las generaciones más jóvenes, que han crecido en un mundo digital, están más familiarizadas con conceptos como billeteras electrónicas, pagos móviles, criptomonedas y fintech, en comparación con las generaciones mayores, que pueden carecer del conocimiento necesario para utilizar estos servicios de manera eficaz. Para generaciones mayores, o para aquellos menos familiarizados con la tecnología, la seguridad de las transacciones es una preocupación constante. El temor al fraude digital, robos de identidad o filtraciones de datos personales puede inhibir el uso de pagos electrónicos, especialmente cuando no se ha generado una confianza sólida en

“
La misión de Plin es reducir al máximo el uso del efectivo, facilitando pagos digitales simples y seguros”.










Mauricio Sánchez
Head de Plin

las plataformas o no hay suficiente información sobre los mecanismos de seguridad que las protegen.

Las empresas de servicios financieros tienen la responsabilidad de generar y comunicar confianza mediante la implementación de protocolos de seguridad sólidos, la educación al usuario sobre cómo protegerse ante fraudes, y la resolución rápida de problemas o consultas, lo cual ayuda a fortalecer la adopción de nuevas tecnologías de pago. Con base en los resultados de la encuesta, entre el 40% y el 46% de los encuestados

indicó que recibe una educación financiera básica o promedio de su banco preferido. Esto evidencia una oportunidad clave para que las entidades financieras refuercen sus estrategias de educación financiera, especialmente enfocadas en el uso seguro de medios de pago digitales. Incrementar el conocimiento del usuario no solo fomenta la confianza en las nuevas tecnologías, sino que también contribuye a la reducción de barreras culturales y tecnológicas que limitan la adopción de estas soluciones, particularmente en segmentos menos familiarizados con herramientas digitales (ver tabla 1).

Tabla 1
Nivel de educación financiera percibido

Entidad Financiera	Base: 1,915	Me da mucha educación financiera y de calidad	Me da educación financiera básica, promedio	Me da poca educación financiera, insuficiente	No brinda educación financiera en absoluto	No precisa
	685	43%	40%	9%	8%	-
	270	28%	40%	20%	12%	-
	184	19%	45%	15%	20%	-
	340	31%	42%	17%	10%	-
	41	17%	44%	32%	7%	-
	36	11%	42%	40%	8%	-
	24	3%	46%	22%	24%	5%
	156	19%	40%	20%	21%	-
	53	6%	36%	19%	40%	-
Otros	126	14%	28%	27%	30%	1%

La disposición al cambio también juega un papel importante. Las generaciones más jóvenes están acostumbradas a una rápida evolución tecnológica y son más propensas a experimentar con nuevas herramientas y plataformas, incluidas nuevas formas de pago. Están abiertos a la idea de dejar de usar el efectivo o las tarjetas físicas y migrar a alternativas como billeteras móviles, códigos QR, pagos sin contacto y criptomonedas. En cambio, las generaciones mayores pueden ser más resistentes al cambio y mostrar inercia hacia los métodos que han utilizado durante años, como el efectivo o los cheques. Este comportamiento está relacionado con la familiaridad y el miedo a lo desconocido. Incluso si entienden los beneficios de los pagos digitales, pueden optar por seguir utilizando lo que consideran "más seguro" o lo que ya conocen.

En el estudio cuantitativo a mercado abierto, se analizó la preferencia de uso de efectivo por rubro. En el siguiente gráfico podemos observar que el efectivo tiene un mayor uso en transacciones diarias y de baja formalidad, como mercados y/o bodegas donde se alcanza el 45%. En estos comercios, la experiencia de pago suele estar centrada en el efectivo desde el inicio de la transacción. Cuando un cliente realiza una compra en una bodega o mercado, el vendedor típicamente asume que el pago será en efectivo y menciona directamente el monto a pagar sin ofrecer alternativas digitales. Si bien algunos de estos comercios cuentan con POS o códigos QR, su uso no es promovido activamente de manera masiva y, en muchos casos, solo se ofrece como alternativa si el cliente lo solicita. En contraste, en establecimientos más digitalizados, el cobro se realiza con el POS en mano o con una terminal a la vista, lo que refuerza la costumbre de pagar con tarjeta o billeteras digitales.

Esto se refleja en el resultado que obtuvieron los rubros donde el uso de pagos digitales es más frecuente como en supermercados (28%), servicios de transporte como Uber, Didi y Cabify (26%), tiendas de conveniencia (21%) y restaurantes (21%), en ellos el uso de tarjetas o billeteras digitales es más común, ya que estos comercios promueven activamente estas opciones de pago. Esta diferencia en la interacción comercial influye en la preferencia del consumidor y refuerza el uso del efectivo en entornos donde los pagos digitales no son la opción predeterminada.

Gráfico 7

Preferencia de uso de efectivo por rubro





VISA

**Gilberto
Chaparro**

**Country Manager
Visa Perú**

Visa en Perú es un actor clave en la evolución de los pagos digitales, conectando personas, comercios y bancos a través de tecnología segura e innovadora. Impulsa la inclusión financiera y la transformación digital con soluciones como pagos sin contacto, wallets y autenticación biométrica, acelerando el futuro del ecosistema financiero en el país.

LA VISIÓN DE VISA

Evolución de los medios de pago

La multiadquirencia ha impulsado la competencia y la entrada de nuevos jugadores al ecosistema de pagos. Por otro lado, hoy 9 de cada 10 transacciones con tarjeta son sin contacto, reflejando la rápida adopción de esta tecnología. Además, los pagos inmediatos han fortalecido la interoperabilidad y la inclusión financiera, mientras que la regulación, a través de la colaboración público-privada, ha sido clave para democratizar el acceso a los pagos digitales. Desde Visa hemos habilitado y apalancado este proceso de digitalización de pagos, integrando soluciones en sectores clave, como el transporte masivo, para garantizar transacciones seguras.

Retos o brechas por cerrar

Los principales desafíos se encuentran en torno a:

- **Persistencia del uso de efectivo:** Aunque su uso ha disminuido, sigue siendo el medio predominante en las transacciones, impulsado por la alta informalidad en comercios tradicionales.
- **Falta de confianza del consumidor y pequeños comercios:** Existe desconfianza en la adopción de soluciones de tecnología de vanguardia por temor a fraude, robo de identidad y fiscalización.
- **Infraestructura y conectividad:** Las deficiencias en redes digitales en zonas rurales dificultan la digitalización de pagos.
- **Educación financiera:** La bancarización requiere acompañamiento con educación para maximizar el uso de pagos digitales.

PERSPECTIVAS Y VISIÓN A FUTURO

En Perú, hemos liderado la región en la implementación de tecnologías de pagos digitales. Sin embargo, todavía existen oportunidades por explorar y el ritmo de avance hacia un futuro cada vez más digital es acelerado. Entre las seis tendencias que Visa ha identificado para 2025, se encuentra el uso de la IA como herramienta clave para proteger contra el fraude en pagos inmediatos de cuenta a cuenta y pagos en línea. Además, los pagos transfronterizos se realizarán más rápidos y eficientes, gracias a soluciones como Visa Direct, que agilizan estas transacciones para usuarios finales y las hacen más rentables para proveedores de servicios.

TENDENCIAS CON POTENCIAL DE DESARROLLO

- **Pagos con identidad digital:** La simplificación del proceso de autenticación y el uso de identidad digital podrían acelerar la adopción de pagos electrónicos.
- **Tokenización:** Se espera que la adopción de esta tecnología se acelere y juegue un papel clave en la seguridad y simplicidad de los pagos en línea, facilitando experiencias sin fricción al mismo de proteger a tarjetahabientes, emisores, comercios y adquirentes.
- **Expansión de soluciones como click to pay** para mejorar el check out y la experiencia de compra digital y reducir la fricción en los procesos de pago.
- **Digitalización de pagos en sectores específicos como remesas,** nano comercios y micro comercios, aprovechando el crecimiento de wallets y fintechs.
- **Open Finance:** Permitiría una mayor personalización de los servicios financieros y fomentaría la competencia e innovación en el sector.
- **Servicios de valor agregado:** Estos servicios de Visa les permiten a los clientes abordar retos de digitalización, ayudándolos a mantenerse competitivos en el mercado. En la Región Andina, Visa moderniza tecnologías heredadas y previene fraudes A2A con soluciones como Pismo Visa Token Service y Tap to Phone, mejorando eficiencia, seguridad y experiencia del usuario en Perú y Colombia. Además, utiliza IA para detectar y prevenir fraudes con Visa Protect, beneficiando los ecosistemas de pago locales.

Money movements y la cadena de valor de los pagos:

A medida que los métodos de pago evolucionan en Perú, reduciendo el uso predominante de efectivo dando pase a opciones digitales en puntos de venta y comercio electrónico, los money movements juegan un papel crucial en la optimización y transformación de los pagos. Estos movimientos abarcan todo el ciclo de la transacción, que comprende la captura de pagos, la autorización y procesamiento, la liquidación y reconciliación y el análisis de datos transaccionales. El aprovechamiento de cada una de estas etapas no solo agiliza el proceso de pago, sino que también permite a las instituciones financieras obtener datos valiosos que pueden ser utilizados para ofrecer productos y servicios más personalizados. Por ejemplo, el análisis de los datos generados en el proceso de money movements permite ofrecer créditos, seguros y productos adaptados a los hábitos de consumo de los clientes. Además, facilita la integración de soluciones de pago en plataformas no financieras, como aplicaciones de transporte o comercio electrónico, lo que impulsa la bancarización y la inclusión financiera, especialmente en sectores tradicionalmente no bancarizados.

De cara al futuro, los money movements seguirán evolucionando con el crecimiento de los pagos en tiempo

“

Debemos pasar de vender productos a vender una relación”.

Joao Moura

Head of GTB & Business Product - Scotiabank

real, el uso de inteligencia artificial para el análisis de datos transaccionales y la expansión de los sistemas de pagos integrados. Las instituciones financieras que logren aprovechar toda la cadena de valor de estos movimientos estarán mejor posicionadas para ofrecer una experiencia de pago más fluida, rápida y segura, transformando no solo las operaciones, sino también la relación a largo plazo con sus clientes.

Ilustración 2

Ciclo de la transacción



Nuevos servicios de pagos digitales

Desde las remesas digitales hasta las billeteras electrónicas, el mercado peruano ha comenzado a adoptar soluciones innovadoras que no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también promueven la inclusión financiera y el desarrollo económico.

A continuación analizaremos los nuevos servicios que están redefiniendo la forma en que los peruanos interactúan con el dinero.

A. Remesas Digitales

Las remesas juegan un papel crucial en la economía peruana, representando aproximadamente el 3% del PBI, según el Banco Mundial. La digitalización de este flujo financiero ha cambiado dramáticamente el proceso tradicional, que antes dependía en gran medida de intermediarios físicos como agencias de transferencia de dinero.

Con la digitalización global y local, las remesas digitales han logrado reducir los costos y tiempos de envío, facilitando el acceso a una mayor cantidad de usuarios. La digitalización permite eliminar intermediarios y agilizar el proceso de envío y recepción de remesas. Plataformas como Western Union Digital y MoneyGram ahora ofrecen servicios completamente online, mientras que fintechs como Remitly y WorldRemit han entrado en el mercado con propuestas enfocadas en reducir costos hasta en un 50% en comparación con las transferencias tradicionales.

Las remesas provenientes de peruanos residentes en el exterior sumaron USD 1,206 millones en el segundo trimestre de 2024, monto que representó un crecimiento de 10% con relación al mismo período del año anterior (ver gráfica 8). La principal fuente de remesas hacia Perú es Estados Unidos, destacando su relevancia como emisor clave de estos flujos. Este aumento se debe al crecimiento en la cantidad de peruanos que envían dinero y al fortalecimiento de la economía estadounidense.

“

El mercado peruano tiene un desarrollo bastante alto en pagos instantáneos, gracias a la colaboración entre el sector privado y las instituciones financieras”.

Gustavo Leño

Chief Executive Officer - Niubiz

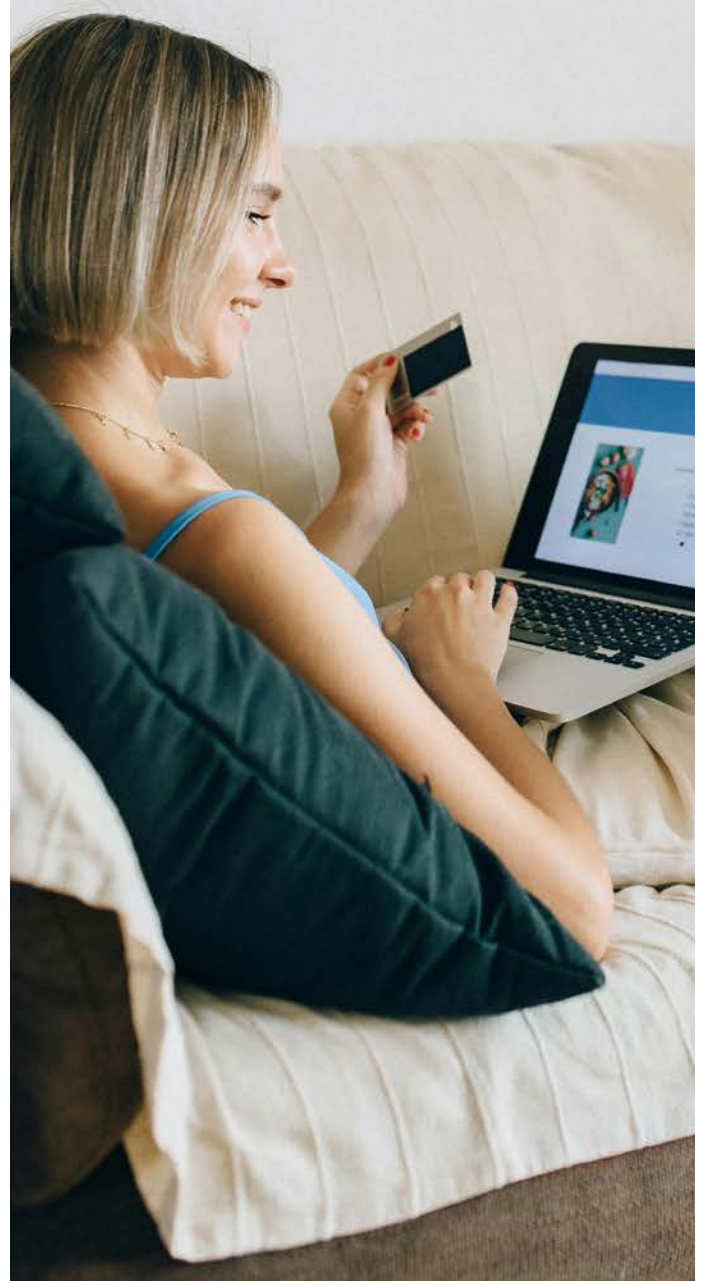
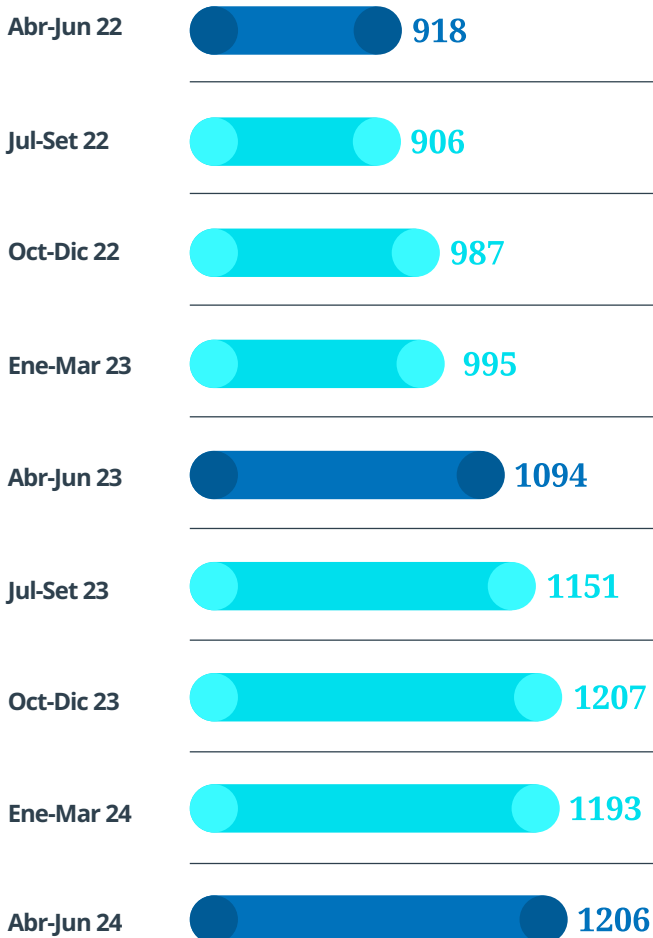


Gráfico 8

Remesas del exterior trimestrales

(En millones de USD)



(Fuente: BCRP, 2024)

En Perú, plataformas como Yape Remesas permiten a los usuarios recibir dinero del extranjero sin pagar comisiones, tanto para el remitente como para el receptor. Este servicio reduce significativamente los costos y los tiempos de envío, haciendo que el proceso sea más accesible, especialmente para aquellas personas que no cuentan con cuentas bancarias tradicionales.

Ilustración 3
Datos relevantes de Yape Remesas



37

Países de donde se reciben remesas

12

Agencias o remesadoras en alianza con yape

2

Datos solamente se necesita: nombre y número de celular

1

Día hábil para la recepción de dinero

(Fuente: Yape, 2024)

Yape ha ampliado su alcance al permitir a los usuarios recibir remesas desde 37 países, facilitando el acceso a fondos internacionales de manera sencilla y eficiente. Para potenciar esta funcionalidad, Yape estableció alianzas estratégicas con 12 agencias y remesadoras reconocidas, asegurando una conexión robusta y confiable para los envíos de dinero. Estas asociaciones buscan ofrecer una experiencia fluida a los usuarios, eliminando intermediarios y reduciendo tiempos de procesamiento, lo que refuerza el compromiso de la plataforma con la inclusión financiera y la accesibilidad. Este avance posiciona a Yape como una herramienta clave en la gestión de remesas dentro del ecosistema financiero digital en Perú.

Yape ha ampliado su alcance al permitir a los usuarios recibir remesas desde 37 países.

B. Finanzas Embebidas

Las finanzas embebidas han surgido como un modelo clave que permite a empresas no bancarias ofrecer servicios financieros integrados directamente en sus plataformas. En Perú, este concepto ha comenzado a ganar tracción a través de asociaciones entre retailers y fintechs.

Las finanzas embebidas pueden brindar a los usuarios mayor transparencia sobre las tarifas y condiciones de los productos financieros, así como mayor control sobre sus finanzas personales. Ello crea mayor fidelización en los clientes y las empresas pueden recopilar información valiosa del comportamiento financiero de los usuarios para así mejorar sus productos y servicios.

Por ejemplo, Pomelo y Visa se han unido para potenciar las finanzas embebidas en el país, permitiendo a los consumidores acceder a créditos, seguros y otros servicios financieros directamente desde plataformas no bancarias. Este modelo ha sido exitoso en otros países como Brasil, donde empresas como Nubank han integrado servicios financieros en aplicaciones de uso diario mejorando la inclusión financiera, otro ejemplo exitoso es el de Mercado Libre que ha implementado un ecosistema financiero completo a través de su



fintech Mercado Pago, que incluye financiamiento, seguros y pagos digitales. Este modelo ha sido clave para democratizar el acceso a servicios financieros.

Culqi es otro caso de finanzas embebidas en Perú, demostrando cómo una fintech local puede transformar el ecosistema de pagos. Culqi desarrolló una plataforma que permite a empresas integrar la aceptación de pagos digitales, como tarjetas de crédito y débito, mediante APIs. Su modelo facilita que negocios de diversos sectores, incluyendo retail, educación y servicios, incorporen capacidades de procesamiento de pagos directamente en sus plataformas sin necesidad de infraestructura financiera propia. El impacto de Culqi ha sido significativo en la digitalización de pequeños y medianos negocios, promoviendo la adopción de medios de pago modernos y reduciendo la dependencia del efectivo. Como ejemplo de finanzas embebidas, Culqi resalta el poder de la tecnología API para facilitar la inclusión financiera, mejorar la experiencia del usuario y dinamizar la economía digital.

Su caso destaca la importancia de las fintech como habilitadores clave en la evolución de los pagos en Perú y la región.



Ignacio Costa

CEO

Culqi es una empresa peruana que se ha consolidado como un actor clave en la evolución de los medios de pago digitales en el país. Fundada con la misión de conectar comercios y consumidores a través de soluciones tecnológicas innovadoras, Culqi simplifica los procesos de pago mediante herramientas como pasarelas digitales, integración con billeteras virtuales y tecnologías de última generación.

LA VISIÓN DE CULQI

Transformación de los medios de pago

Culqi ha sido testigo del cambio de los pagos en efectivo y tarjetas físicas hacia métodos más avanzados como billeteras virtuales, Apple Pay y Google Pay.

La adopción masiva de teléfonos móviles ha democratizado los pagos digitales, permitiendo mayor inclusión financiera.

Tecnología al servicio de la simplicidad

La tecnología debe enfocarse en simplificar procesos para los comercios. Por ejemplo, Culqi ha reducido el número de pasos para realizar cobros, facilitando el trabajo en tiendas pequeñas con alta rotación de personal.

Además, utilizamos datos inteligentes para brindar insights a los comercios, como identificar días de menor venta y sugerir estrategias promocionales.

Inclusión financiera y bancarización

Herramientas como Yape han permitido que personas no bancarizadas puedan realizar transacciones digitales.

Culqi diseña interfaces simples y accesibles para facilitar la experiencia tanto a consumidores como a comercios en sectores menos tecnificados.

“ La inclusión financiera no es solo acceso a tecnología, es crear productos que eliminen barreras para quienes más lo necesitan”.

RETOS Y DESAFÍOS

- La falta de liquidaciones instantáneas limita las operaciones de los comercios y genera fricciones en el ecosistema de pagos.
- Asegurar que soluciones tecnológicas como POS y QR sean accesibles para pequeños negocios sigue siendo un desafío importante.
- En zonas rurales, la penetración de los pagos digitales aún es baja, con una marcada dependencia del efectivo.
- Existe un espacio sin explotar en la transformación de datos en herramientas accionables para los comercios, como dashboards que optimicen estrategias de venta.
- Persisten puntos de fricción que dificultan el acceso de pequeños negocios al comercio electrónico.



Los pagos en tiempo real están transformando la forma en que las personas y comercios manejan su dinero, permitiendo transferencias inmediatas y mayor inclusión financiera”.

Gilberto Chaparro
Country Manager Perú - Visa

C. Pagos en Tiempo Real (RTP)

Los sistemas de pago en tiempo real (RTP) están revolucionando los ecosistemas financieros a nivel global, impulsando la eficiencia y la inclusión financiera. En Perú, aunque la adopción de estas tecnologías ha progresado más lentamente en comparación con otros países, el potencial transformador es evidente. Un ejemplo de este potencial es el sistema PIX en Brasil, que ha logrado una alta adopción de la población gracias a su accesibilidad, rapidez y facilidad de uso. Este caso subraya cómo la integración de soluciones RTP puede acelerar la transición hacia una economía digital más inclusiva y eficiente, adaptándose a las particularidades de cada mercado.



En Perú se han dado pasos hacia la adopción de RTP a través de las transferencias inmediatas entre bancos que son facilitadas por la Cámara de Compensación Electrónica (CCE). Según un estudio de ACI Worldwide y GlobalData, se espera que Perú registre 1,200 millones de pagos en tiempo real para 2026, representando el 25,4% del volumen total de pagos.

Estos pagos permiten a los usuarios realizar transacciones en segundos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, beneficiando tanto a consumidores como a empresas al reducir los tiempos de espera y mejorar la eficiencia operativa, algo que es especialmente beneficioso para pequeñas y medianas empresas (pymes) que necesitan un flujo de efectivo inmediato. Este aspecto es particularmente beneficioso para las empresas que dependen de un flujo de caja constante y para los trabajadores que necesitan acceder a su dinero de manera rápida. Asimismo, los pagos en tiempo real son valorados por los usuarios debido a que cuentan con una experiencia más fluida y satisfactoria.

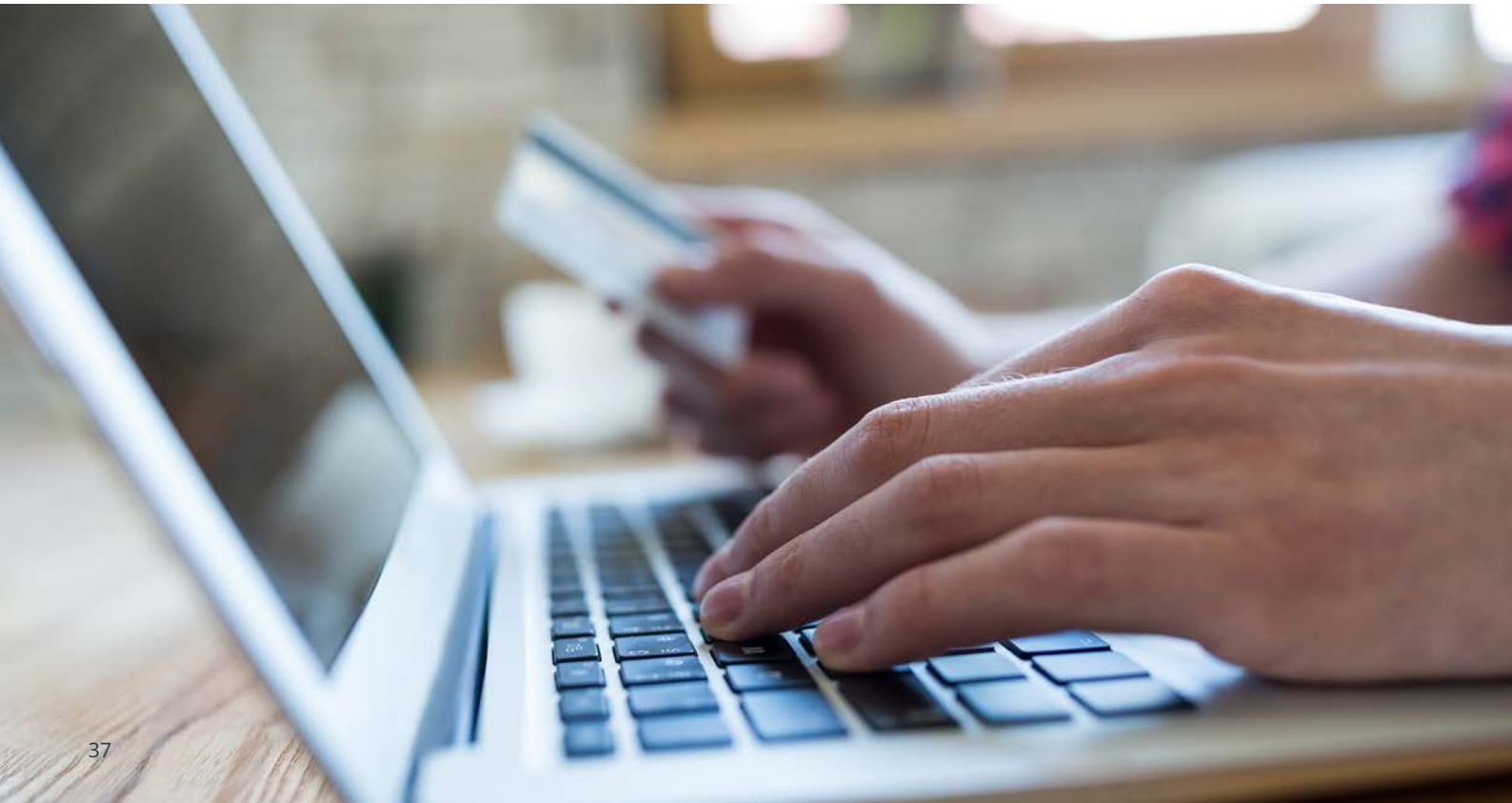
La interoperabilidad permite que las transacciones se realicen de forma fluida entre diferentes instituciones financieras, lo que podría impulsar la adopción de este tipo de pagos. La implementación de la ley de interoperabilidad en Perú y la integración de diferentes sistemas de pago; por ejemplo, Bizum en España, con BANCOMAT Pay en Italia y SIBS en Portugal, podrían

facilitar el crecimiento de los pagos en tiempo real.

El BCRP, en colaboración con la Corporación Nacional de Pagos de la India (NPCI) y bajo la supervisión del Banco de la Reserva de la India (RBI), ha iniciado un ambicioso proyecto para implementar una plataforma de pagos minoristas inspirada en la Interfaz de Pagos Unificada (UPI) de la India. Esta iniciativa busca transformar el sistema de pagos peruano, ofreciendo soluciones modernas que permitan transacciones instantáneas a través de múltiples canales que promuevan la inclusión financiera.

La plataforma se diseñará para ser abierta, interoperable y complementaria a los sistemas actuales, garantizando la participación voluntaria de instituciones financieras y no financieras. Entre los casos de uso iniciales destacan los pagos entre personas (P2P), pagos a comercios (P2M) y transacciones mediante códigos QR, además de funcionalidades como la resolución de disputas en línea.

Esta colaboración refuerza el compromiso del BCRP con la modernización del sistema de pagos peruano. Además, permitirá la integración de actores como fintechs y bigtechs, fomentando la innovación y mejorando la resiliencia del ecosistema de pagos en Perú. Se espera que este proyecto, con una duración de 33 meses, transforme el panorama de los pagos en el país, sentando las bases para un sistema más inclusivo, eficiente e interconectado.





Mauricio Sánchez

Head of Plin

Plin, una de las billeteras digitales líderes en Perú con más de 10 millones de usuarios, está cambiando la manera en que los peruanos realizan transacciones. Con una propuesta basada en la inclusión financiera, la simplicidad y la tecnología, Plin conecta a millones de usuarios y comercios, reduciendo las barreras tradicionales del sistema financiero.

+100 millones de transacciones mensuales

20% de los afiliados son micro comercios y participan en más del 40% de las transacciones

PLIN Y LA REVOLUCIÓN DE LOS PAGOS DIGITALES EN PERÚ

INCLUSIÓN FINANCIERA Y LOS DESAFÍOS PENDIENTES

Plin se ha posicionado como un motor de inclusión financiera, acercando servicios digitales a segmentos tradicionalmente como los micronegocios y microempresarios. Sin embargo, persisten desafíos significativos:

- **Zonas rurales:** La falta de infraestructura, como acceso a Internet, limita la penetración.
- **Desconfianza:** Muchas personas aún no ven a los bancos o billeteras digitales como opciones seguras.
- **Informalidad económica:** A pesar del crecimiento agresivo de las soluciones de pagos digitales, el efectivo sigue siendo el principal medio de pago con más del 50% de participación.

El sector público y privado tienen que continuar trabajando muy fuerte en conjunto para superar estas barreras.

UNA VISIÓN COMPARTIDA PARA EL PERÚ DIGITAL

Para los siguientes años se proyecta:

- Ampliar los casos de uso de las billeteras digitales para reducir la dependencia del efectivo.
- Desarrollar soluciones específicas para micro y pequeñas empresas.
- Fomentar la regulación de nuevos actores, como las fintechs, para garantizar un ecosistema seguro y confiable.
- Colaborar de cerca con el sector público para extender la inclusión financiera a zonas rurales.

Impulsando la evolución de los medios de pago

En los últimos años, el mercado peruano ha avanzado significativamente en pagos digitales, posicionándose como uno de los más activos de la región. Sin embargo, el efectivo sigue siendo predominante, lo que representa una gran oportunidad para impulsar la inclusión financiera. Dos hitos clave en este crecimiento fueron la pandemia, que aceleró la adopción digital, y la interoperabilidad entre soluciones, iniciada en 2023, que dinamizó aún más el mercado.

Tecnología como pilar de inclusión financiera

La tecnología es el motor detrás de Plin, habilitando soluciones accesibles y seguras para millones de usuarios:

- Pagos en tiempo real con transferencias inmediatas solo con el número de celular, diseñadas para ser simples y seguras.
- Códigos QR interoperables que facilitan los pagos en puntos de venta físicos, reduciendo la dependencia del efectivo.
- Protocolos de seguridad robustos que garantizan la protección del usuario y generan confianza en las transacciones digitales.
- Muy importante seguir trabajando constantemente en desarrollar funcionalidades avanzadas que mejoren la experiencia del usuario y fomenten la adopción recurrente.

“La reducción del uso de efectivo es la lucha principal de todos los que participamos en el ecosistema de pagos”.

D. Wallets

El auge de las billeteras digitales ha sido uno de los cambios más importantes en el ecosistema de pagos en Perú. Su uso ha crecido exponencialmente, aplicaciones como Yape, Plin, Agora PAY y Bim han facilitado las transacciones digitales, con más de 17 millones de usuarios en el país, han transformado la forma en que los peruanos realizan pagos diarios, desde transferencias entre personas hasta compras en pequeños y grandes comercios. Las billeteras permiten realizar pagos, transferencias y recibir dinero de manera rápida y segura y la interoperabilidad entre estas plataformas ha sido clave para su adopción masiva.

Según los resultados de la encuesta, el 37% de los usuarios elige utilizar billeteras digitales principalmente por los beneficios asociados a estas plataformas. Entre los atributos más valorados, la comodidad y rapidez en las transacciones destacan como el principal motivo de preferencia. En segundo lugar, los encuestados resaltan la facilidad para realizar pagos sin contacto, lo que refleja la creciente demanda por opciones ágiles y adaptadas a las tendencias digitales. Además, los usuarios aprecian el acceso a promociones y descuentos exclusivos ofrecidos por las billeteras digitales, lo que contribuye a posicionarlas no solo como herramientas prácticas, sino también como opciones atractivas para el ahorro y la maximización de recursos (ver gráfico 9).



Gráfico 9

Beneficios de utilizar una billetera digital



Ilustración 5
Resultados de Yape al 2024



(Fuente: Yape, 2024)

Con más de 15 millones de usuarios, Yape ha penetrado profundamente en el mercado peruano, liderando la transformación de los pagos y ofreciendo no solo una alternativa al efectivo, sino también un nuevo canal para realizar pagos de servicios, compra de bienes, recargas de saldo para servicios de telecomunicaciones, entre otros.

En el futuro, se espera que las billeteras digitales continúen integrando más servicios financieros, siguiendo el ejemplo de plataformas internacionales como Alipay en China.

“Hemos roto las barreras del miedo a que el dinero esté en los bancos gracias a las billeteras digitales”.

Cesar Casabonne
Gerente Divisional Mercado Minorista - BCP

E. Servicios Públicos

El pago de servicios públicos mediante plataformas digitales ha facilitado la vida de millones de peruanos. Empresas de servicios como Luz del Sur y Sedapal han implementado mecanismos de pago digital que permiten a los usuarios pagar facturas a través de aplicaciones bancarias y billeteras digitales, reduciendo la necesidad de realizar pagos en efectivo en puntos físicos.

Además, la pandemia aceleró la adopción de estos métodos, ya que muchos usuarios optaron por evitar oficinas de pago debido a restricciones de movilidad. Según datos del INEI, el 60% de los pagos de servicios públicos en Lima Metropolitana ya se realiza mediante plataformas digitales.

El ecosistema de pagos digitales en Perú ha demostrado un crecimiento acelerado, especialmente en el ámbito de



los servicios públicos. Según la Cámara de Comercio Electrónico, los pagos digitales de servicios básicos como luz, agua y telefonía crecieron un 68% durante los primeros meses de 2023, con las billeteras digitales como Yape, Plin y Bim liderando esta transformación.

“

La pandemia aceleró la adopción de pagos digitales y redujo significativamente el uso del efectivo en Perú”.

Tedy Vásquez

Head of New Payments Rails - BBVA

Estos métodos destacan por su conveniencia, permitiendo realizar transacciones desde cualquier lugar y en tiempo real, lo que beneficia a millones de peruanos al reducir la necesidad de utilizar efectivo o desplazarse a oficinas físicas.

No obstante, persisten desafíos como la brecha digital, la confianza del consumidor y la necesidad de educación financiera, que deben ser abordados para maximizar el impacto positivo de esta transformación en la economía peruana.

F. Monedas digitales centralizadas

Las monedas digitales emitidas por bancos centrales “Central Bank Digital Currency” (CBDCs) son una forma de dinero digital emitido directamente por el banco central de un país, lo que las distingue de las criptomonedas como Bitcoin. A diferencia de estas últimas, las CBDCs están respaldadas por el gobierno y funcionan como una extensión del dinero fiduciario existente, lo que les otorga estabilidad y confianza en los mercados regulados.

El objetivo de las CBDCs es modernizar los sistemas de pago, reducir costos de transacción y mejorar la inclusión financiera, permitiendo a las personas acceder a un dinero digital seguro sin necesidad de intermediarios bancarios.

Nuevos Players

A. Fintechs

El desarrollo de las fintechs ha revolucionado el sistema financiero global, introduciendo soluciones tecnológicas que abarcan pagos digitales, préstamos, seguros, inversiones, financiamiento colectivo y más. Estas empresas, basadas en innovación y tecnología avanzada, han mejorado significativamente la accesibilidad, eficiencia y personalización de los servicios financieros, con un impacto notable en regiones con baja bancarización.

El ecosistema fintech se estructura en niveles que reflejan su evolución y diversidad dentro del sistema financiero. Los fundamentos tecnológicos y regulatorios, como la infraestructura de pagos, la conectividad digital y las normativas financieras, permiten el desarrollo y funcionamiento de estas empresas. Sobre esta base, emergen plataformas y servicios clave que actúan como intermediarios, conectando las innovaciones tecnológicas con los usuarios finales. Estas incluyen pasarelas de pago, billeteras digitales y aplicaciones bancarias, que facilitan la interacción y el acceso a los servicios financieros. Finalmente, el ecosistema se diversifica en áreas especializadas como pagos y transferencias, préstamos, seguros (insurtech), blockchain, criptomonedas, inversiones, regtech y banca digital, mostrando cómo estas soluciones responden a las necesidades específicas de diferentes segmentos y fomentan la transformación digital del sistema financiero.

Este modelo permite comprender cómo estas bases robustas sostienen un crecimiento diversificado, impulsando la inclusión financiera y la transformación digital del sector, convirtiéndolo en un pilar esencial para la evolución del sistema financiero global.

El sector fintech en Perú ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, impulsado por la demanda de soluciones financieras digitales más accesibles y eficientes. Según datos de la Asociación Fintech del Perú, el número de fintechs activas en el país ha crecido un 300% desde 2017, con más de 200 startups fintech operando actualmente. La inversión en el sector también ha aumentado

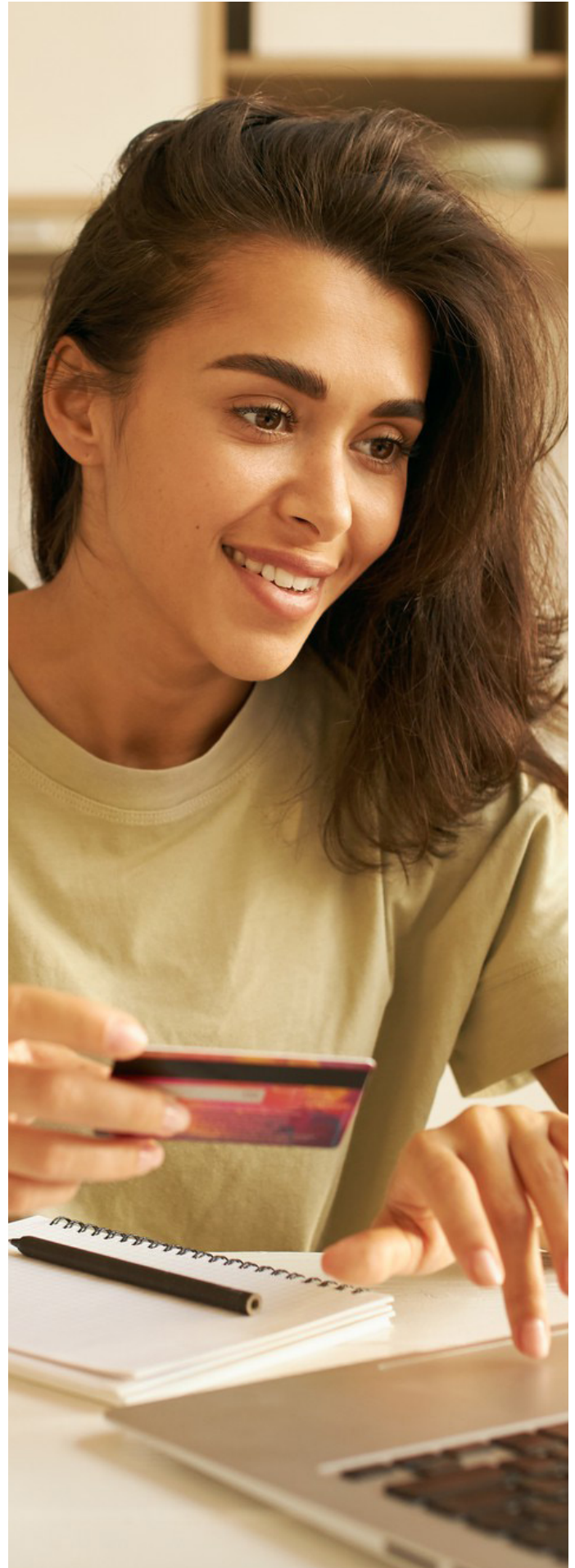
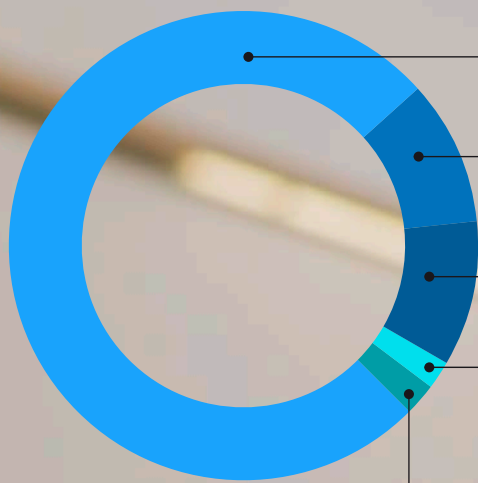


Gráfico 10

Medio de ingreso al mundo financiero



- 76%** A través de un banco tradicional
- 10%** A través de una financiera, caja, cooperativa
- 10%** A través de una tienda departamental
- 2%** A través de una Fintech
- 2%** Otro

considerablemente. Entre 2020 y 2023, las fintechs peruanas atrajeron más de USD 100 millones en inversiones, lo que refleja el interés de inversores tanto locales como internacionales en el desarrollo del ecosistema financiero digital del país. A pesar de estos escenarios la penetración de productos en el mercado tiene amplio camino por recorrer, de acuerdo a la encuesta realizada para este reporte, solo el 2% de personas bancarizadas ingresaron al mundo financiero a través de una fintech (ver gráfico 10).

En el ámbito internacional, fintechs como Nubank en Brasil han transformado el mercado financiero con soluciones de fácil acceso y bajos costos operativos, captando millones de usuarios. A nivel local, fintechs como Oka lanzada por el grupo Hiraoka para ofrecer servicios diferenciados que complementen sus operaciones tradicionales, promueven la digitalización y la inclusión financiera en el país. El objetivo principal de esta fintech es facilitar el acceso a financiamiento para la compra de electrodomésticos y otros productos dentro de sus tiendas. Este modelo facilita el acceso a servicios financieros para distintos segmentos al ofrecer soluciones digitales diseñadas para sus necesidades, como préstamos ágiles y accesibles para adquirir bienes esenciales. Asimismo, contribuyen a transformar sectores tradicionales, como el comercio minorista, al incorporar herramientas financieras innovadoras que optimizan la experiencia del usuario y fortalecen la confianza en las operaciones electrónicas de pago. Por otro lado, la colaboración entre fintechs y bancos tradicionales, como la adquisición de Culqi por parte de Credicorp, ha permitido a las fintechs escalar y competir efectivamente en el mercado peruano.



oka

**Francisco
Vilca**

CEO

Oka se posiciona como un referente en la evolución de los medios de pago digitales en Perú. Con un enfoque en la desmaterialización de las transacciones, la compañía se ha destacado por su agilidad y capacidad de adaptación a las necesidades del mercado.

+30K clientes en el primer año de lanzamiento

LA VISIÓN DE OKA

Evolución de los medios de pago

La evolución de los medios de pago en Perú ha sido impulsada principalmente por la pandemia, que aceleró la adopción de transacciones P2P a través de aplicaciones como Yape y Plin. La interoperabilidad de billeteras y la llegada de nuevos actores han sido hitos clave en la transformación del ecosistema, mientras que el aumento de las transferencias inmediatas mediante la Cámara de Compensación Electrónica ha mejorado la rapidez y confiabilidad de las transacciones digitales.

En esta transformación Oka busca ganar la confianza de los usuarios al ofrecer servicios sin costos ocultos, un factor que distingue su propuesta en un mercado donde la experiencia negativa con productos financieros ha sido una barrera significativa para la inclusión financiera.

Tecnología como habilitador clave

La implementación de nuevas tecnologías ha sido crucial, especialmente en la tokenización y virtualización de las credenciales de pago. Actualmente, existe una tendencia a eliminar las barreras físicas, como las tarjetas, en favor de credenciales digitales y biometría para hacer transacciones más seguras y rápidas. Esta transición hacia la desmaterialización de los medios de pago busca satisfacer las necesidades de un consumidor que valora la simplicidad y la conveniencia.

Retos y desafíos

- Uno de los mayores retos es la falta de una regulación clara para las Fintechs en Perú, lo que crea incertidumbre y limita el desarrollo del sector.
- La dependencia del efectivo sigue siendo una barrera importante, además de los costos asociados a las transacciones que impiden ofrecer servicios a precios más bajos.
- La infraestructura aún no está completamente preparada para soportar el crecimiento acelerado del ecosistema digital de pagos, y las Fintechs deben sortear estos obstáculos para mantenerse competitivas.
- La informalidad de la economía peruana y la educación financiera también presentan desafíos significativos.

“ La verdadera competencia no está en otras fintechs o bancos, sino en el dinero en efectivo. Tenemos que encontrar maneras de hacer que el cliente elija siempre el pago digital”.

Las fintechs peruanas han implementado diversas soluciones que responden a las necesidades del mercado, especialmente en áreas donde los bancos tradicionales tienen limitaciones para llegar. Entre ellas destacan:



Pagos digitales:

Estas soluciones facilitan la integración de métodos de pago electrónicos en puntos de venta físicos y en tiendas en línea. Fintechs como Culqi han desarrollado plataformas que permiten a los comerciantes procesar transacciones con tarjetas de crédito, débito y otros métodos digitales de forma rápida, lo que mejora la experiencia del cliente y aumenta las oportunidades de venta.



Préstamos peer-to-peer (P2P):

Las plataformas de préstamos peer-to-peer (P2P) como Prestamype, Inversiones.la y LendingClub en Perú permiten a individuos y empresas acceder a crédito directamente de inversores privados sin la intermediación de instituciones bancarias tradicionales. En este modelo, los prestatarios pueden solicitar préstamos y, al mismo tiempo, los inversionistas pueden ofrecer capital, estableciendo tasas de interés y condiciones acordes a las necesidades de ambas partes. Este enfoque democratiza el acceso al crédito, ofreciendo soluciones financieras a aquellos que pueden no calificar para préstamos tradicionales y facilitando que los inversionistas diversifiquen su portafolio.



Criptomonedas:

Las plataformas de criptomonedas, como Bitcoin y Ethereum, permiten la compra, venta e intercambio de activos digitales, fomentando su adopción en Perú. Estas herramientas ofrecen un acceso seguro y eficiente, permitiendo a los usuarios realizar transacciones, almacenar activos y convertir criptomonedas en moneda fiduciaria. Su popularidad en el Perú se debe a la búsqueda de alternativas de inversión, diversificación de activos y soluciones ante la alta inflación y volatilidad económica.





Entre las empresas de criptomonedas en Perú destacan:

BINANCE

Con más de 120 millones de usuarios registrados a nivel global, Binance lidera el mercado con un volumen diario de transacciones que supera los USD12,000 millones. En Perú, su enfoque en seguridad, experiencia de usuario y acceso a una amplia gama de criptomonedas lo convierten en una plataforma preferida tanto para principiantes como para expertos.

COINBASE

Esta plataforma es conocida por su simplicidad, accesibilidad y seguridad, ideal para usuarios nuevos en el mundo de las criptomonedas. Con más de 100 millones de usuarios a nivel mundial, Coinbase procesa volúmenes trimestrales superiores a USD200,000 millones, ofreciendo además recursos educativos y almacenamiento seguro.

FLUYEZ

Como representante local, esta fintech peruana se centra en la inclusión financiera, especialmente en áreas con baja bancarización. Desde 2021, Flueyz ha ganado popularidad en el mercado peruano por sus comisiones competitivas (1% por transacción), retiros bancarios rápidos y alianzas con empresas internacionales como Bit2Me, fortaleciendo su posición en el ecosistema cripto peruano.

Estas empresas reflejan tanto la globalización del mercado de como los esfuerzos locales para aprovechar su potencial en un contexto de baja bancarización y alta informalidad financiera.

Cada uno de estos puntos representa una faceta clave de la evolución de los medios de pago en Perú y destaca cómo las fintechs están transformando el panorama financiero del país al ofrecer soluciones innovadoras y accesibles.



El crecimiento del ecosistema de pagos digitales en Perú ha sido posible gracias a la colaboración con otros actores, adaptándonos rápidamente a las necesidades del mercado”.

Francisco Vilca
Chief Executive Officer - OKA

2. Ley Fintech en Perú

El crecimiento del sector fintech en Perú ha llevado a la necesidad de un marco regulatorio que asegure la estabilidad y seguridad del sistema financiero. Hasta hace poco, las fintechs operaban en un entorno con poca supervisión específica, lo que generaba riesgos tanto para los consumidores como para el sistema financiero en general.

En respuesta a esta necesidad, se ha modificado la Ley del Sistema de Pagos y Liquidación de Valores, Ley N° 29440, para incluir a las fintechs dentro del perímetro regulatorio del BCRP. Esta ley permite al BCRP supervisar y regular a las fintechs que participan en el sistema nacional de pagos, fortaleciendo la seguridad y transparencia en las operaciones. La normativa actualizada introduce el concepto de Sistema Nacional de Pagos, que abarca no solo a las entidades financieras tradicionales, sino también a administradores de acuerdos de pago, proveedores de tecnología y servicios e instrumentos de pago.

El crecimiento del sector fintech en Perú ha llevado a la necesidad de un marco regulatorio que asegure la estabilidad y seguridad del sistema financiero.

Estas modificaciones promueven la competencia e innovación, facilitando que las fintechs ofrezcan soluciones tecnológicas que mejoren la experiencia de los usuarios, como transferencias inmediatas y servicios digitales interoperables. Además, garantizan un sistema más inclusivo y eficiente, integrando a actores no bancarios, lo que fomenta la inclusión financiera y reduce las barreras de acceso a servicios digitales. Con esta regulación, el Perú se alinea con las mejores prácticas internacionales, fortaleciendo la confianza y estabilidad financiera al supervisar la rápida evolución del sector fintech.

Además, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha aprobado el Reglamento de Modelos Novedosos, que entró en vigencia el 1 de febrero de 2022. Este reglamento permite la realización temporal de actividades en modelos novedosos, facilitando pruebas



piloto que buscan agregar valor a la experiencia del usuario y contribuir al desarrollo de la industria. Las empresas pueden realizar actividades de manera digital si ya están autorizadas, y se pueden definir criterios adicionales para el funcionamiento y reconocimiento mutuo de otros sandboxes locales e internacionales.

En Perú, la Ley de Proveedores de Servicios de Activos Virtuales (PSAV) ha adquirido relevancia en el contexto de la regulación de fintechs, dado el crecimiento de las operaciones relacionadas con activos virtuales como criptomonedas y tokens digitales. Esta ley tiene como objetivo principal incluir a los PSAV en el perímetro regulatorio, convirtiéndolos en sujetos obligados a reportar sus actividades a la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú (UIF-Perú). Esto se alinea con las recomendaciones internacionales emitidas por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), que promueve la supervisión de los activos virtuales y sus proveedores para mitigar riesgos como el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

El alcance de esta ley cubre diversos servicios ofrecidos por los PSAV, incluyendo el intercambio de activos virtuales por monedas tradicionales o digitales, la transferencia y custodia de activos virtuales, y la participación en operaciones financieras relacionadas, como el manejo de stablecoins o tokens de utilidad. Además, establece que estas entidades deben implementar un Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (SPLAFT), lo que exige controles internos específicos para asegurar la transparencia y seguridad de sus operaciones.

Esta regulación es fundamental para generar confianza en el ecosistema de pagos digitales y fomentar un ambiente seguro para los usuarios y las inversiones en la industria fintech. Asimismo, permite al Perú cumplir con estándares internacionales, incentivando la competencia e innovación tecnológica en los servicios financieros. La incorporación de PSAV bajo el marco regulatorio también garantiza un nivel adecuado de supervisión que contribuye a reducir riesgos inherentes al anonimato y rapidez de las transacciones digitales, fortaleciendo la estabilidad financiera y la inclusión digital en el país.

En comparación con otros países, Perú está avanzando en la regulación de las fintechs, aunque aún tiene camino por recorrer frente a casos como el de Brasil, donde el

El alcance de la ley de los PSAV cubre diversos servicios ofrecidos por estos proveedores, incluyendo el intercambio de activos virtuales por monedas tradicionales o digitales.





Banco Central ha implementado un marco regulatorio robusto que ha permitido a las fintechs prosperar y escalar rápidamente, o como el de México, donde la Ley Fintech de 2018 fue pionera en la región y permitió un inicio sólido para la industria, aunque su evolución ha sido limitada y aún presenta puntos de mejora para fomentar mayor innovación y competitividad.

La regulación de las fintechs en Perú es un paso crucial para asegurar la estabilidad y seguridad del sistema financiero, fomentar la innovación y mejorar la inclusión financiera. La implementación de la Ley del Sistema de Pagos y Liquidación de Valores y el Reglamento de Modelos Novedosos de la SBS son avances significativos en este camino. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y ajustando el marco regulatorio para adaptarse a las necesidades cambiantes del sector y asegurar un equilibrio entre innovación y regulación.

B. Adquirentes

El mercado de adquirencia en Perú ha comenzado a diversificarse con la entrada de nuevos jugadores que están ayudando a transformar el panorama de pagos. Empresas como Niubiz e Izipay han liderado este crecimiento al ofrecer soluciones de pagos digitales accesibles y eficientes para pequeños comercios y emprendedores.

El surgimiento de estos adquirentes ha permitido la inclusión financiera de miles de pequeñas empresas y trabajadores independientes que antes no podían acceder a una infraestructura de pagos. Según un informe de la Cámara Peruana de Comercio Electrónico (CAPECE), más de 300,000 negocios en Perú han adoptado sistemas de pagos, en gran parte gracias a la simplificación de las soluciones de adquirencia ofrecidas por fintechs y otras plataformas.

Los sistemas de pago en Perú han experimentado mejoras significativas en su infraestructura, lo que ha reducido considerablemente las interrupciones en las transacciones. Esta mayor estabilidad ha fortalecido la confianza de los usuarios para realizar pagos con tarjetas u otros medios electrónicos. Según la encuesta, el 61% de las personas afirmó que nunca o, como máximo, una vez al año han enfrentado problemas con pagos que “no pasan”. Este dato refleja el avance en la tecnología de adquirencia y procesamiento, que ha incrementado la disponibilidad y la eficiencia de los sistemas, reduciendo los temores asociados a fallas en el momento de realizar transacciones.

Este entorno confiable está incentivando la adopción y el uso recurrente de métodos de pago digitales (ver gráfico 11).

Gráfico 11

Frecuencia de fallas en el procesamiento de pagos

Nunca me ha sucedido que no pase mi pago

28%

Con menos frecuencia que una vez al año

19%

Una vez al año

14%

Una vez cada 3 meses

10%

Una vez al mes

9%

Una vez cada 6 meses

8%

Más frecuente que una vez al mes

7%

Una vez cada 9 meses

5%

1. Multiadquirencia y regulación

La regulación sobre la multiadquirencia ha sido un catalizador clave para la competencia en el mercado de adquirencia en Perú. En 2020, el BCRP y el Ministerio de Economía y Finanzas emitieron directrices que fomentan la interoperabilidad entre adquirentes, lo que ha permitido a los comercios aceptar pagos de múltiples redes a través de un solo proveedor.

Esto ha incentivado la competencia entre adquirentes y reducido los costos para los comerciantes, quienes ahora tienen más opciones y mejores tarifas por aceptar pagos digitales. También ha generado beneficios para los consumidores, al facilitar transacciones más rápidas y seguras.

2. Impacto en pymes e independientes

La innovación en soluciones de adquirencia, como los sistemas de Punto de Venta (POS) desde el celular, ha transformado significativamente la dinámica de las pequeñas y medianas empresas y de las personas con negocio propio. Estas soluciones permiten aceptar pagos con tarjeta directamente desde un smartphone, eliminando la necesidad de dispositivos adicionales costosos o infraestructura compleja. Esto no solo reduce las barreras de entrada al comercio formal, sino que también mejora la experiencia del cliente al ofrecer opciones de pago rápidas y convenientes. Además, estas herramientas suelen estar integradas con funcionalidades adicionales, como reportes en tiempo real y gestión de inventarios, lo que facilita la toma de decisiones informadas. En términos de inclusión financiera, el POS móvil ha permitido a muchos pequeños comerciantes acceder a servicios financieros y aumentar su competitividad en un mercado cada vez más digitalizado.

En el mercado peruano, soluciones como las de Izipay, Niubiz y Culqi han liderado la implementación de sistemas de POS móviles, empoderando a las pymes y emprendedores con herramientas accesibles y fáciles de usar. Izipay ofrece dispositivos compactos que se conectan al celular para procesar pagos con tarjeta, incluso en zonas con conectividad limitada, mientras que Niubiz Pocket permite a los negocios aceptar pagos sin necesidad de un terminal físico, utilizando únicamente una aplicación móvil. Por su parte, Culqi ha destacado por su enfoque en la integración de pagos en línea y móviles, lo que facilita a los emprendedores expandir sus canales de venta. Estas innovaciones no solo amplían las opciones de pago, sino que también contribuyen a la formalización y digitalización de miles de pequeños negocios.

“

La interoperabilidad ha permitido que los pagos digitales en Perú crezcan mucho más rápido que en otros países de la región”.

Gustavo Leaña

Chief Executive Officer - Niubiz



niubiz:

Gustavo Leño

CEO

Niubiz ha sido pionera en transformar los pagos digitales en Perú a través de la adopción de tecnologías emergentes, la compañía se ha consolidado como un actor clave en la digitalización del ecosistema de pagos y en la inclusión financiera de millones de peruanos.

LA VISIÓN DE NIUBIZ

La evolución de los pagos digitales en Perú

En los últimos años, los pagos digitales han crecido exponencialmente, pasando del 19% en 2021 a una proyección del 50% para 2024, con un 31% impulsado por billeteras digitales. En ese contexto Niubiz ha tomado responsabilidad por acompañar la transformación poniendo a disposición del mercado las tecnologías emergentes y centrarse en la innovación continua.

Innovación tecnológica y servicios de valor agregado

Niubiz apuesta por la adopción de tecnologías como inteligencia artificial, autenticación biométrica y pagos embebidos para simplificar y asegurar las transacciones. Además, está desarrollando servicios que van más allá del punto de venta, como la conciliación avanzada de pagos para comercios.

Niubiz ha conectado más de 20 plataformas y facilitadores de pago, permitiendo a los peruanos acceder a servicios globales a través de pagos digitales.

RETOS A AFRONTAR

El principal reto de Niubiz es desarrollar más y mejor tecnología para mejorar la experiencia del cliente, a través de:

- Garantizar transacciones seguras y sin fricciones mediante autenticación avanzada.
- Priorizar la prevención y el desarrollo de tecnologías de monitoreo en tiempo real.
- Ofrecer servicios móviles e intuitivos, con interoperabilidad entre entidades.
- Resolver las dificultades de los comercios para gestionar cobros desde múltiples fuentes.
- Superar la alta dependencia del efectivo en ciertos sectores.
- Adaptar soluciones según las necesidades específicas de clientes mediante acuerdos con ISVs.

PERSPECTIVAS FUTURAS

- La colaboración mediante Open Finance será clave para reducir el uso de efectivo. Para ello Niubiz está transformando sus procesos operativos.
- La compañía evalúa utilizar su expertise para crear valor en mercados emergentes fuera de Perú.

Habilitadores tecnológicos

El ecosistema de pagos en Perú ha experimentado una transformación acelerada en los últimos años, impulsada por el avance de diversas tecnologías. Estas innovaciones no solo han mejorado la experiencia del usuario, sino que han permitido la inclusión financiera y optimización operativa en todo el sector.

El avance de la tecnología ha ido de la mano con la creciente digitalización de los usuarios en Perú, transformando la manera en que interactúan con los servicios financieros. De acuerdo con el estudio cuantitativo, el 25% de los encuestados se considera digital, mientras que el 8% se considera muy digital. La mayoría de estos usuarios altamente digitalizados proviene de los segmentos socioeconómicos A y B, lo que indica que los consumidores de estos niveles están adoptando tecnologías digitales con mayor rapidez.

Este comportamiento refleja una mayor familiaridad con las herramientas digitales, impulsada por el acceso a recursos y la búsqueda de soluciones que ofrezcan comodidad, rapidez y personalización en sus interacciones financieras y cotidianas. Sin embargo, el reto de la digitalización persiste en los segmentos socioeconómicos más bajos, donde el acceso a tecnologías y la educación digital son limitados, lo que dificulta su incorporación plena en un entorno cada vez más digitalizado.



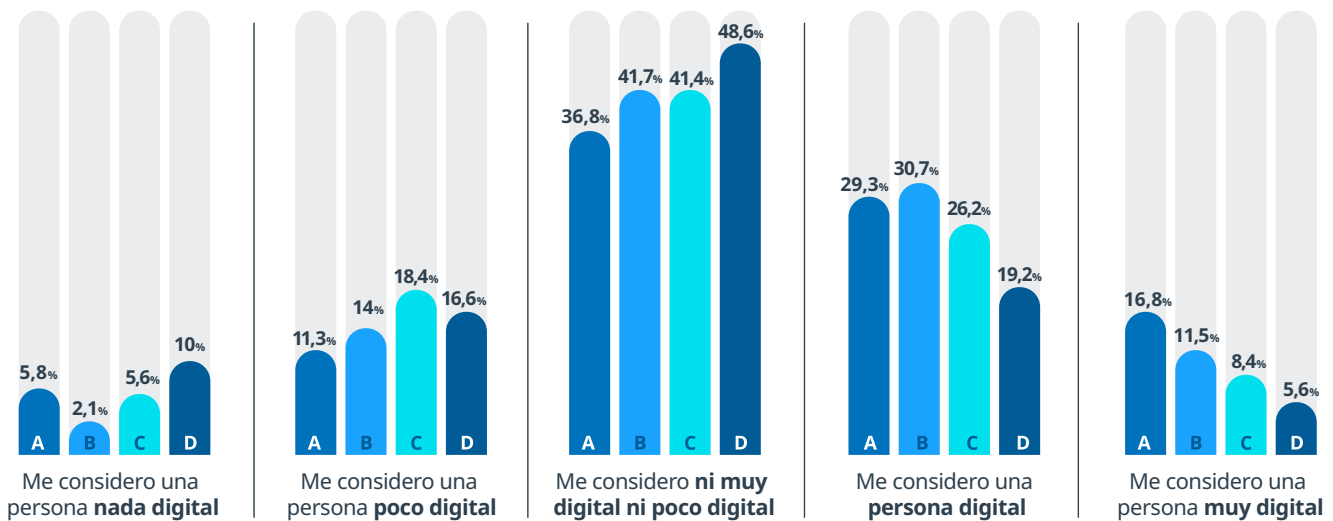
La transformación tecnológica debe adaptarse al cliente, no al revés; necesitamos avanzar en soluciones como pagos biométricos y control total del usuario”.

Joao Moura

Head of GTB & Business Product - Scotiabank

Gráfico 12

Autopercepción sobre habilidades digitales por NSE

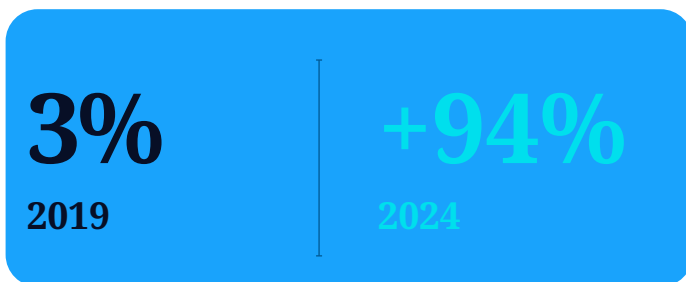
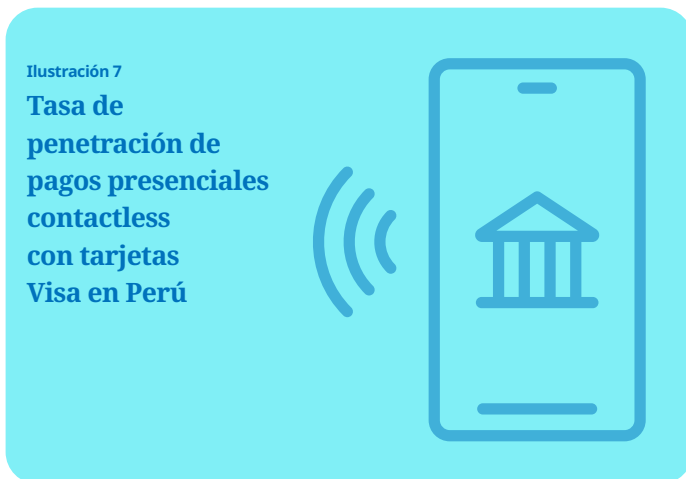


A continuación, se explica el papel de los principales habilitadores tecnológicos, los beneficios que han generado y su relevancia en la adaptación e innovación del mercado de pagos.

A. NFC (Near Field Communication)

NFC permite la comunicación inalámbrica de corto alcance entre dispositivos compatibles. Es la tecnología detrás de los pagos sin contacto, donde los usuarios simplemente acercan su tarjeta o dispositivo móvil a un terminal de pago.

La mayoría de bancos en Perú ya ofrecen tarjetas sin contacto, y las billeteras digitales como Yape y Plin permiten transacciones con QR vinculadas a NFC. La adopción masiva se encuentra en expansión sobre todo en comercios minoristas y servicios públicos.



(Fuente: Visa, 2024)





B. Tokenización

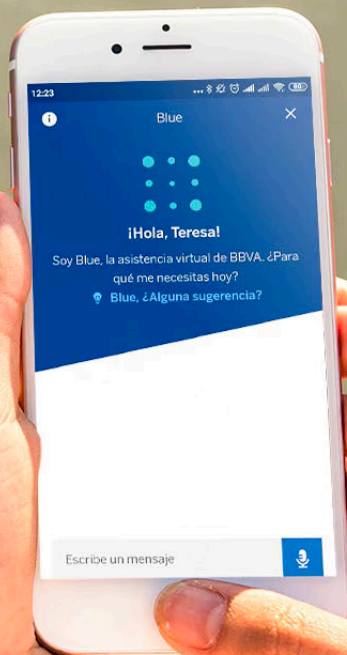
La tokenización reemplaza los datos sensibles de pago con un identificador único (token) que no tiene valor fuera del contexto de una transacción específica, mejorando la seguridad. Visa y Mastercard han liderado la implementación de tokenización en pagos digitales y contactless; y su desarrollo ha sido clave para aumentar la seguridad en transacciones.

Visa ha sido un actor clave en la implementación de la tokenización en Perú y América Latina, promoviendo pagos digitales más seguros y ágiles.

Al sustituir datos sensibles por tokens, la tokenización reduce el riesgo de fraude y robo de identidad, ya que, incluso si el token se ve comprometido, los datos de la tarjeta original permanecen protegidos. Asimismo, ayuda a las empresas a cumplir con las normas de seguridad de datos, como el Estándar de Seguridad de Datos de la Industria de Tarjetas de Pago (PCI DSS).

Visa ha sido un actor clave en la implementación de la tokenización en Perú y América Latina, promoviendo pagos digitales más seguros y ágiles. A través de su servicio Visa Token Service (VTS), lanzado en 2014, Visa sustituye los datos sensibles de las tarjetas con tokens únicos, lo que minimiza los riesgos de fraude y robo de información. Este mecanismo permite a bancos, comercios y otros actores del ecosistema financiero ofrecer transacciones sin fricciones tanto en plataformas digitales como en dispositivos conectados al Internet de las Cosas.

Adicionalmente, Visa ha ampliado el alcance de esta tecnología mediante el Token Management Service, una herramienta diseñada para integrar soluciones tokenizadas en los sistemas de los comercios, mejorando la seguridad de las operaciones y posibilitando experiencias de pago omnicanal. Este modelo responde a las demandas de los consumidores por mayor inmediatez y conveniencia en sus interacciones.



Blue es el nuevo asistente virtual de BBVA, su principal característica es que responde a más de 100 tipos de peticiones dentro de las 800 funcionalidades con las que cuenta.

Blue utiliza modelos predictivos, herramientas de procesamiento natural y sistemas de personalización basados en IA.

C. Inteligencia Artificial (IA)

La IA permite automatizar procesos, analizar grandes volúmenes de datos y optimizar la experiencia del cliente. Además, facilita la detección de fraudes, la personalización de servicios, el cumplimiento normativo y la innovación en medios de pago, lo que se traduce en mayor eficiencia y seguridad en la banca.

Diversos bancos en Perú emplean IA para detectar fraudes en tiempo real y personalizar ofertas financieras. Además, usan chatbots impulsados por IA para mejorar la atención al cliente.

Según el 4to Estudio Latinoamericano de Banca Digital realizado en 2023 por Infocorp, la implementación de inteligencia artificial en el sector bancario se concentra principalmente en la atención al cliente, con un 53% de adopción en soluciones como chatbots, helpdesks y asistentes virtuales. Esta tecnología permite mejorar la experiencia del usuario mediante respuestas rápidas y personalizadas. Además, un 28% de las aplicaciones de IA se destinan a la optimización de procesos internos, demostrando su impacto en la eficiencia operativa del sector financiero.

En Perú, un destacado ejemplo de aplicación de IA es Blue, el asistente virtual del BBVA, que ha logrado mejorar significativamente la interacción con los clientes mediante el uso de inteligencia artificial avanzada, consolidándose como un caso de éxito en la región.



BBVA

**Tedy
Vásquez**

**Head of New
Payments Rails**

BBVA Perú es una institución financiera que destaca por su enfoque en la innovación y su compromiso con la transformación digital, ofreciendo soluciones integrales para personas y empresas. Con una sólida presencia en el país, BBVA lidera iniciativas que combinan sostenibilidad, tecnología y excelencia en la experiencia del cliente.

VISIÓN EN MEDIOS DE PAGO

Evolución de los medios de pago

La transformación del mercado de pagos ha estado marcada por una mayor digitalización, la consolidación de billeteras digitales y la adopción de tecnologías como los códigos QR y métodos sin contacto (NFC). La pandemia fue un catalizador clave, reduciendo el uso del efectivo y acelerando la adopción de pagos digitales, especialmente en segmentos comerciales y emprendimientos. Además, la interoperabilidad entre billeteras ha sido un avance crucial debido a la facilidad de su funcionamiento.

Tecnología como habilitador principal

La tecnología ha jugado un papel esencial en la expansión de la aceptación y accesibilidad de los medios de pago. Los avances incluyen desde los POS económicos hasta el uso de teléfonos móviles para pagos con QR. Los bancos han integrado modelos más cualitativos para incluir a clientes no tradicionales, facilitando la inclusión financiera. La evolución hacia el uso de datos y la personalización en sistemas como programas de lealtad es otro ejemplo del impacto de la tecnología en este sector.

Inclusión financiera y bancarización

Las billeteras digitales como Plin y Yape han ayudado a la inclusión financiera, permitiendo a usuarios no bancarizados acceder a servicios financieros básicos. Sin embargo, se identifican barreras como el uso del efectivo, la falta de educación financiera y la informalidad económica, que afecta al 70% de la población. En BBVA buscamos crear productos más intuitivos y accesibles que incentiven el uso continuo de estos medios digitales.

RETOS Y BRECHAS POR SUPERAR

- Limitaciones en conectividad de Internet y telefonía dificultan la expansión digital en zonas alejadas.
- Falta de conocimiento sobre herramientas digitales y sobre los beneficios de acceder al sistema financiero limitan el uso de aplicaciones bancarias
- Las preocupaciones sobre ciberseguridad generan temor en algunos usuarios.
- La informalidad económica que contribuye al uso de efectivo.

PERSPECTIVAS A FUTURO

BBVA se proyecta como líder en la digitalización del mercado financiero peruano, con una visión enfocada en:

- Simplificar aplicaciones digitales para fomentar su uso.
- Reducir la fragmentación del sistema de pagos, fortaleciendo la interoperabilidad.
- Crear casos de uso que mantengan el dinero dentro del sistema financiero.
- Desarrollar soluciones accesibles que conecten con nuevos segmentos demográficos, especialmente jóvenes.
- Impulsar políticas que incentiven la digitalización económica y reduzcan el uso del efectivo en conjunto con el gobierno.



D. Pagos con QR

Los pagos con QR permiten a los consumidores escanear un código para realizar transacciones de manera rápida y segura, eliminando la necesidad de contacto físico. A nivel global, se proyecta que para 2025 este método supere los USD 3 billones, consolidándose como una alternativa clave en el ecosistema de pagos digitales.

En América Latina, incluyendo Perú, la tendencia está respaldada por un ecosistema financiero que busca modernizarse mediante soluciones digitales accesibles y seguras. En el contexto peruano, el uso de billeteras digitales como Yape y Plin, que emplean códigos QR, han desempeñado un papel crucial en la promoción de la inclusión financiera y la reducción de la dependencia del dinero en efectivo.

El reciente avance en interoperabilidad entre billeteras digitales y bancos en Perú ha permitido que cualquier usuario, independientemente de la plataforma que utilice, pueda realizar transacciones con mayor facilidad. Este hito tecnológico está impulsando la adopción masiva, beneficiando tanto a las zonas urbanas como rurales al facilitar el acceso a pagos digitales para sectores previamente desatendidos.

Además, los pagos con QR han demostrado ser una solución ideal para pequeños negocios, gracias a su bajo costo y facilidad de implementación, eliminando la necesidad de adquirir dispositivos especializados. Este atributo ha acelerado su adopción entre emprendedores y comerciantes informales, fomentando la digitalización de la economía local.

Finalmente, el crecimiento exponencial de este método de pago refleja un claro movimiento hacia un futuro digital donde la economía sin efectivo se consolida como un objetivo alcanzable. Este avance no solo moderniza las transacciones financieras, sino que también posiciona al Perú como un referente en la transformación digital inclusiva en América Latina.

“

La interoperabilidad ha cambiado las reglas del juego en los medios de pago en Perú”.

Jorge Valdivia
Chief Technology Officer - Izipay



E. Beneficios de los habilitadores tecnológicos

Mejora en la experiencia del usuario:

Transacciones más rápidas y convenientes:

La adopción de pagos sin contacto (NFC) y QR ha reducido significativamente los tiempos de espera en puntos de venta. Adicionalmente, las billeteras digitales permiten la ejecución de pagos instantáneos entre usuarios, optimizando la experiencia de compra y venta.

Seguridad mejorada:

La implementación de tecnologías como la tokenización y la IA refuerza la seguridad de las transacciones, minimizando riesgos de fraude y aumentando la confianza de los usuarios en los medios digitales.

Interoperabilidad de sistemas:

La integración entre diferentes plataformas y proveedores de servicios financieros simplifica la experiencia del usuario al eliminar barreras entre sistemas, además de ampliar la cobertura al permitir transacciones entre distintos actores del ecosistema de pagos. Esto facilita el acceso a servicios digitales para un mayor número de personas, potenciando la inclusión financiera.

Pagos en tiempo real:

La capacidad de realizar transacciones con disponibilidad inmediata de fondos transforma la experiencia del usuario al ofrecer acceso instantáneo a su dinero. Esto beneficia especialmente a los consumidores y pequeños negocios, quienes pueden gestionar sus operaciones con mayor agilidad y previsibilidad.

Omnicanalidad:

Los medios de pago digitales ofrecen acceso a través de múltiples canales, como dispositivos móviles, códigos QR y tecnologías sin contacto (contactless). Esta diversidad de opciones brinda a los usuarios una mayor flexibilidad y personalización, adaptándose a sus preferencias y necesidades particulares en distintos contextos.



Optimización de operaciones transaccionales:

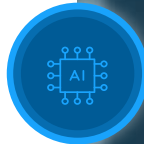
Reducción de costos:

La digitalización de los medios de pago elimina la necesidad de manejar efectivo, reduciendo significativamente los costos asociados al transporte, almacenamiento y gestión de este. Asimismo, las instituciones financieras han logrado optimizar sus operaciones al automatizar tareas previamente manuales, disminuyendo errores humanos y mejorando la eficiencia operativa.



Procesos más eficientes:

La integración de inteligencia artificial (IA) ha permitido la automatización de procesos críticos como la gestión de riesgos, lo que no solo mejora la precisión en la detección de fraudes, sino que también acelera los tiempos de respuesta en la atención al cliente. En el caso de Perú, el uso de chatbots en instituciones financieras ha reducido los tiempos de espera, optimizando la experiencia del usuario y liberando recursos para tareas de mayor valor estratégico.



Escalabilidad:

Las soluciones basadas en la nube han transformado la capacidad de las instituciones para manejar grandes volúmenes de transacciones sin comprometer el rendimiento de los sistemas. Esta escalabilidad es esencial en momentos de alta demanda, como campañas promocionales o períodos de actividad comercial intensiva, garantizando la continuidad operativa y la satisfacción del cliente.



Reducción de intermediarios:

Los pagos digitales han simplificado los procesos transaccionales al disminuir las capas de intermediación necesarias para completar una operación. Este enfoque no solo reduce costos para las empresas y los usuarios finales, sino que también acelera los tiempos de liquidación, mejorando la eficiencia en toda la cadena de valor.



La implementación de tecnologías como la tokenización y la autenticación basada en inteligencia artificial (IA) garantiza la seguridad de las transacciones.



Acceso inclusivo y seguro:

Inclusión financiera:

Los pagos mediante códigos QR han democratizado el acceso a servicios financieros al permitir que personas en áreas rurales o desatendidas puedan realizar transacciones sin necesidad de poseer una cuenta bancaria. Este avance reduce las barreras de entrada al sistema financiero formal y fomenta la participación de sectores previamente excluidos.

Seguridad para sectores vulnerables:

La implementación de tecnologías como la tokenización y la autenticación basada en inteligencia artificial (IA) garantiza la seguridad de las transacciones incluso para usuarios con menor experiencia tecnológica. Esto protege a sectores vulnerables frente a fraudes y genera confianza en el uso de medios de pago digitales.

Educación financiera digital:

Las iniciativas enfocadas en capacitar a los usuarios, especialmente en zonas rurales, sobre el uso y los beneficios de los servicios financieros digitales son fundamentales. Este tipo de educación permite a los individuos aprovechar al máximo estas tecnologías, promoviendo un uso consciente y eficiente de los medios de pago digitales.

Ampliación de cobertura en conectividad:

Aunque tecnologías como los pagos QR han demostrado ser accesibles y efectivos, su adopción masiva requiere mejoras en la infraestructura de conectividad digital en áreas rurales. La expansión de esta infraestructura es clave para garantizar que los beneficios de las tecnologías de pago lleguen a las poblaciones más remotas.

Bajos costos de entrada:

Herramientas como billeteras digitales y pagos QR brindan a pequeños comerciantes e informales la posibilidad de aceptar pagos electrónicos sin necesidad de invertir en dispositivos costosos, como terminales POS. Esto incentiva la digitalización del comercio, impulsando la formalización y el crecimiento económico de estos sectores.

F. Importancia de los habilitadores tecnológicos

Fomento de la innovación:

Nuevos productos y servicios:

La integración de AI y Big Data ha permitido que los bancos lancen productos personalizados para diferentes segmentos de clientes.

Monedas Digitales (CBDCs):

El BCRP está evaluando la creación de una moneda digital (CBDC), inspirándose en el desarrollo exitoso de estas monedas en otras geografías.

Nuevas plataformas digitales:

La implementación de nube y billeteras digitales fomenta servicios financieros más flexibles y escalables, abriendo la puerta a nuevos modelos de negocio.

Competencia y colaboración:

Los habilitadores permiten a bancos tradicionales y fintechs competir e innovar mediante la co-creación de soluciones digitales que benefician al usuario final.

Adaptación a nuevas necesidades:

Respuesta rápida al mercado:

Durante la pandemia, las instituciones que brindan servicios financieros en Perú aceleraron la adopción de billeteras digitales y pagos sin contacto.

Competitividad:

Las instituciones que adoptan rápidamente estas tecnologías se posicionan mejor frente a nuevos jugadores como las fintechs, asegurando su relevancia en un mercado cambiante.

Resiliencia ante crisis:

Durante la pandemia, los habilitadores tecnológicos como pagos sin contacto y canales digitales respondieron a la necesidad de reducir el uso de efectivo y contacto físico.





Los habilitadores tecnológicos están impulsando la transformación del ecosistema de pagos en Perú, permitiendo transacciones más rápidas, seguras e inclusivas. Aunque Perú aún enfrenta desafíos en la adopción masiva, el país tiene la oportunidad de seguir las mejores prácticas internacionales y consolidar un entorno financiero más eficiente y accesible.

La clave para mantener la competitividad será la innovación continua y la adaptación a las nuevas expectativas del mercado. Instituciones financieras, fintechs y reguladores deben colaborar para garantizar un ecosistema de pagos moderno, seguro e inclusivo para todos los peruanos.

Beneficios de la digitalización de los pagos

La digitalización ofrece a los bancos una oportunidad única para transformar y fortalecer su relación con los clientes. Al implementar tecnologías avanzadas y personalizadas, las instituciones financieras pueden ofrecer experiencias más ágiles, seguras y convenientes, adaptándose a las expectativas de usuarios que ya interactúan con medios digitales en su vida diaria. Además, esta evolución permite a los bancos anticiparse a las necesidades de los clientes mediante el análisis de datos y la creación de ofertas personalizadas, lo que genera mayor fidelización y satisfacción.

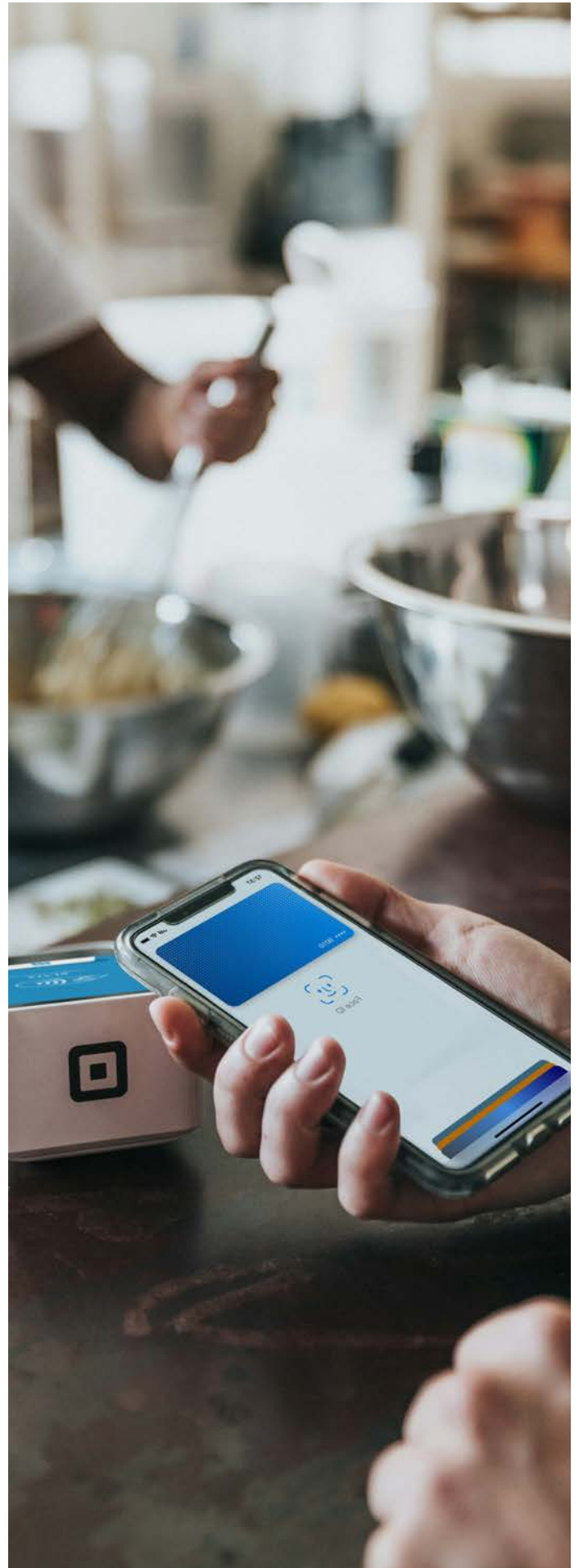
A continuación, exploraremos los beneficios concretos que la digitalización de los pagos aporta, no solo en términos de eficiencia operativa, sino también como un motor de transformación estratégica. Este cambio permite mejorar la experiencia del cliente, optimizar los modelos de negocio a través del volumen y potenciar la inclusión financiera.

“

Los medios de pago deben evolucionar hacia ofrecer flexibilidad, simplicidad y control al cliente”.

Joao Moura

Head of GTB & Business Product - Scotiabank



A. Nuevas estrategias de negocios

La digitalización de los pagos permite que empresas y entidades financieras exploren nuevas formas de generar valor a través de datos transaccionales y servicios integrados. Estas innovaciones han transformado el modelo tradicional, permitiendo a las empresas mejorar la experiencia del cliente y aumentar la rentabilidad.

Personalización de ofertas basadas en datos

transaccionales: Las instituciones financieras están utilizando datos de consumo en tiempo real para personalizar campañas de marketing, ofreciendo productos financieros basados en los patrones de gasto de sus clientes. Por ejemplo, ofertas de créditos o descuentos vinculados a los hábitos de compra detectados a través de pagos digitales.

Innovación en modelos de negocio:

La digitalización de los pagos ha generado nuevos modelos de negocio que transforman la interacción entre consumidores, empresas y proveedores de servicios financieros. Uno de estos modelos es el de finanzas embebidas, donde servicios financieros, como créditos o seguros, se integran directamente en plataformas no financieras, como aplicaciones de transporte o comercio electrónico. También destaca el auge de los neobancos y fintechs, que operan exclusivamente en línea, reduciendo costos y ofreciendo servicios accesibles y personalizados. Asimismo, las plataformas de pagos en tiempo real, como PIX en Brasil, han inspirado esquemas similares que fomentan la instantaneidad y transparencia de las transacciones.

Estos modelos no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también habilitan la bancarización de segmentos desatendidos y potencian la eficiencia operativa de las empresas, generando un ecosistema financiero más inclusivo y dinámico.

Cambio hacia un modelo por volumen:

La digitalización de los pagos ha permitido a las instituciones financieras y empresas transformar sus modelos de negocio hacia

uno basado en altos volúmenes de transacciones de bajo costo. Este cambio se fundamenta en tecnologías como billeteras digitales, transferencias instantáneas y plataformas interoperables que posibilitan la realización de miles de microtransacciones diarias. Esta transición de "billete análogo al céntimo digital" ha permitido que incluso las transacciones más pequeñas se vuelven viables gracias a la eliminación de barreras operativas y de costos asociados a los pagos tradicionales en efectivo. Este modelo, que aprovecha las economías de escala y la automatización tecnológica, no solo democratiza el acceso a los servicios financieros, sino que también amplía significativamente la base de clientes, generando ingresos sostenidos mediante el volumen de transacciones.

B. Mayor acceso a datos y toma de decisiones mejorada

La digitalización de los pagos ha facilitado un mayor acceso a datos, transformando la forma en que las empresas y los usuarios toman decisiones financieras. Los sistemas digitales recopilan y analizan en tiempo real grandes volúmenes de información sobre transacciones, preferencias y comportamientos de los usuarios. Esto permite a las instituciones financieras personalizar sus servicios, ofrecer productos adecuados a cada cliente y optimizar la gestión del riesgo crediticio. Asimismo, las empresas pueden identificar patrones de consumo, anticipar demandas y diseñar estrategias más eficaces. Para los consumidores, el acceso a herramientas como reportes de gastos categorizados o recordatorios de pagos contribuye a una toma de decisiones más informada y responsable. Este ecosistema basado en datos impulsa la eficiencia, la transparencia y la confianza en los servicios digitales.

C. Impulso a la bancarización e inclusión financiera

La digitalización de los pagos está impulsando significativamente la bancarización y la inclusión financiera al eliminar barreras tradicionales para acceder a servicios financieros. Las plataformas digitales permiten que personas no bancarizadas, especialmente en áreas rurales o de bajos ingresos, puedan realizar transacciones, recibir remesas y gestionar ahorros sin necesidad de una sucursal física. Las billeteras digitales, los pagos móviles y las transferencias electrónicas ofrecen soluciones accesibles que requieren solo un teléfono móvil y una conexión a Internet. Además, la incorporación de herramientas como microcréditos y financiamiento flexible en aplicaciones de pago digital fomenta la participación de poblaciones tradicionalmente excluidas. Este fenómeno no solo mejora la vida de los usuarios al facilitar su integración económica, sino que también amplía las oportunidades de crecimiento para los negocios locales y fomenta una economía más inclusiva y moderna.

D. Pagos como canal estratégico de captación y fidelización

La digitalización de los pagos no solo facilita transacciones rápidas y seguras, sino que también convierte cada

interacción en una oportunidad de generar valor y construir relaciones duraderas con los clientes. Las plataformas digitales permiten captar nuevos usuarios a través de experiencias sencillas y accesibles, eliminando barreras de entrada y fomentando el uso recurrente de los servicios.

La transaccionalidad recurrente crea puntos de contacto constantes entre las empresas y los clientes, estableciendo confianza y familiaridad. Cada pago se convierte en un canal para reforzar la relación y obtener información valiosa sobre los comportamientos y preferencias de los usuarios. Esto permite personalizar ofertas, diseñar programas de lealtad y anticiparse a las necesidades de los clientes, fomentando su fidelización a largo plazo.

Además, las soluciones como billeteras digitales, pagos recurrentes e integraciones en plataformas de comercio electrónico o aplicaciones de servicios, no solo facilitan la captación de nuevos usuarios, sino que también consolidan relaciones con los existentes, incrementando su tiempo de vida como clientes. Este enfoque estratégico posiciona a los pagos digitales como un pilar esencial en la construcción de un ecosistema financiero sostenible y centrado en el usuario.

“

La colaboración entre bancos, fintechs y reguladores será fundamental para garantizar un ecosistema de pagos sólido y sostenible”.

Gilberto Chaparro

Country Manager Perú - Visa

Conclusiones

El ecosistema de pagos en Perú se encuentra en una etapa crucial de transformación, impulsado por la digitalización, la innovación tecnológica y la creciente adopción de nuevos servicios financieros. Este reporte ha permitido evidenciar avances significativos en áreas clave y también ha destacado desafíos importantes que el país debe superar para consolidar un sistema de pagos más inclusivo, eficiente y moderno.



Transformación digital en el ecosistema de pagos:

La pandemia fue un catalizador clave para acelerar la transición hacia medios de pago digitales, impulsando la adopción de billeteras electrónicas, pagos con códigos QR y transferencias en tiempo real. Aunque el uso del efectivo sigue siendo predominante en algunas regiones y segmentos socioeconómicos, la tendencia apunta hacia una creciente digitalización.



El rol de la tecnología como habilitador:

Innovaciones como la tokenización, los pagos sin contacto (NFC) y la inteligencia artificial están redefiniendo la seguridad, rapidez y personalización de las transacciones. Estas herramientas no solo mejoran la experiencia del usuario, sino que también fortalecen la confianza en los sistemas digitales.



Protagonismo de nuevos actores:

Fintechs, bigtechs y nuevos adquirentes están transformando la dinámica competitiva del sector. Estas entidades han introducido modelos de negocio innovadores, como las finanzas embebidas y los pagos en tiempo real, que han ampliado las opciones para los consumidores y promovido la inclusión financiera.



Hacia un futuro interconectado:

La interoperabilidad y el desarrollo de CBDCs ofrecen una oportunidad única para consolidar un sistema financiero más inclusivo y resiliente. Los esfuerzos del BCRP para implementar una plataforma inspirada en modelos internacionales como UPI en India son un paso significativo en esta dirección.

Bancarización e inclusión financiera





Raúl Nava

FIG LAC Digital Financial Services Lead - IFC

La Inclusión Financiera en Perú: Un camino hacia el desarrollo sostenible

La inclusión financiera representa uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico y social del Perú. Según cifras del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 58,3% de la población peruana adulta tenía al menos una cuenta en el sistema financiero en el último trimestre de 2024, lo que evidencia un crecimiento de 14,3 puntos porcentuales con respecto al mismo período de 2020. Si bien se han logrado avances significativos en los últimos años, aún persisten importantes desafíos que requieren una aproximación integral y coordinada.

De acuerdo con el Índice de Inclusión Financiera (IIF) elaborado por Credicorp, la experiencia demuestra que para promover y lograr una mayor inclusión financiera es fundamental trabajar en tres dimensiones complementarias: acceso, uso y calidad. En términos de acceso, la oferta de soluciones digitales financieras ha demostrado ser exitosa, particularmente a través de las billeteras móviles como Yape, Plin y BIM, las cuales han revolucionado la forma en que los peruanos realizan transacciones de pago. De acuerdo con el último reporte del IIF, se estima que el 58% de la población utiliza una billetera digital, sin embargo, la brecha digital entre zonas urbanas y rurales continúa siendo un obstáculo significativo que debe abordarse mediante inversiones estratégicas en infraestructura digital sobre lo que se profundiza más adelante.

Respecto al uso efectivo de servicios financieros, es importante fortalecer la educación financiera de la población. Se ha identificado que los programas más exitosos son aquellos que combinan la capacitación tradicional con aproximaciones innovadoras como la integración de componentes de juego ('gaming') y el uso de tecnologías digitales, adaptando los contenidos a las necesidades específicas de cada segmento poblacional. Asimismo, se ha demostrado que la integración de diferentes programas sociales con el uso de servicios financieros prueba que la educación financiera debe ir acompañada de incentivos prácticos para una adopción sostenida.

En cuanto a la calidad, resulta crucial promover el desarrollo de productos financieros que respondan a las necesidades reales de la población, especialmente en segmentos tradicionalmente desatendidos. Las microfinanzas han jugado un rol fundamental en este aspecto y en esta línea es clave ampliar la oferta de productos innovadores que vayan más allá de la oferta tradicional de los pagos y créditos como por ejemplo micro seguros o micro productos de ahorro flexibles que generen valor tangible para los usuarios.

De manera paralela a los pilares que se han mencionado, es importante considerar la articulación entre actores públicos y privados como un factor crítico para el éxito de cualquier iniciativa de inclusión financiera. La trayectoria internacional demuestra que los países que han logrado mayores avances

son aquellos que han establecido mecanismos efectivos de coordinación entre los actores públicos y privados y han desarrollado marcos regulatorios que promueven la innovación mientras preservan la estabilidad del sistema financiero.

En el caso de Perú, la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), se convierte en el marco estratégico para reducir brechas económicas y promover el acceso formal al sistema financiero. Como parte sus objetivos prioritarios, se establece la Coordinación institucional ente entidades gubernamentales y privadas. Con este enfoque y haciendo referencia a la necesidad de productos innovadores, se destaca la creación del 'Sandbox' o arenero regulatorio el cual pretende fomentar la innovación tecnológica en las empresas financieras.

Se puede también mencionar el desarrollo de la infraestructura digital para expandir cobertura con énfasis en telecomunicaciones y pagos interoperables. Sobresale en esta línea, los esfuerzos de bancarización a través de corresponsales no bancarios, especialmente en zonas rurales y de bajos ingresos. Estos actores son entidades o comercios autorizados (como bodegas, farmacias o agencias de servicios) que ofrecen servicios financieros básicos (depósitos, retiros, pagos, etc.) en nombre de instituciones reguladas.

Finalmente, el camino hacia una mayor inclusión financiera en Perú requiere mantener una visión de largo plazo, con objetivos claros y medibles, pero también con la flexibilidad necesaria para adaptarse a un entorno tecnológico y social en constante evolución. En el aspecto social, esta visión requiere del cierre de brechas que se manifiestan en las diferencias asociadas al género, geografía o nivel socioeconómico. Solo así se podrá construir un sistema financiero verdaderamente inclusivo que contribuya al bienestar de todos los peruanos.

Medios de Pago como catalizadores de la Bancarización e Inclusión Financiera

“

La inclusión financiera no es solo un objetivo, es una necesidad para reducir la informalidad y ampliar las oportunidades económicas”.

Mauricio Sánchez
Head de Plin

La bancarización y la inclusión financiera en Perú son temas críticos para el desarrollo económico y social del país, especialmente en su objetivo de reducir las desigualdades y fomentar el crecimiento inclusivo. Aunque se han logrado avances significativos en los últimos años, el acceso a servicios financieros formales sigue siendo limitado para las poblaciones vulnerables. La alta informalidad, las barreras geográficas, las barreras tecnológicas y digitales, la falta de educación financiera y las barreras culturales y de género son factores que contribuyen a que millones de peruanos aún dependan de mecanismos informales para administrar sus finanzas, lo que limita su capacidad para mejorar su calidad de vida y aumentar su seguridad económica.

En este contexto, promover la inclusión financiera no solo significa ofrecer productos y servicios bancarios accesibles, sino también garantizar que estos sean entendidos y utilizados de manera efectiva. Así, la inclusión financiera se convierte en una herramienta poderosa para transformar vidas y comunidades. Permite a las personas gestionar mejor sus ingresos, ahorrar para emergencias y planificar su futuro con confianza. Además, tiene un impacto directo en la reducción de la pobreza, ya que brinda acceso a recursos para emprender, mejorar la vivienda o invertir en educación, rompiendo ciclos de exclusión y precariedad. Por otro lado, contribuye al crecimiento económico, al integrar a más personas al sistema financiero formal, dinamizando la economía y fomentando el desarrollo sostenible.





Promover la inclusión financiera no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que fortalece la economía de todo el país, construyendo un camino hacia un futuro más próspero y equitativo.

“

La verdadera inclusión financiera pasa por aumentar la capacidad de otorgar crédito, permitiendo a los negocios invertir y crecer”.

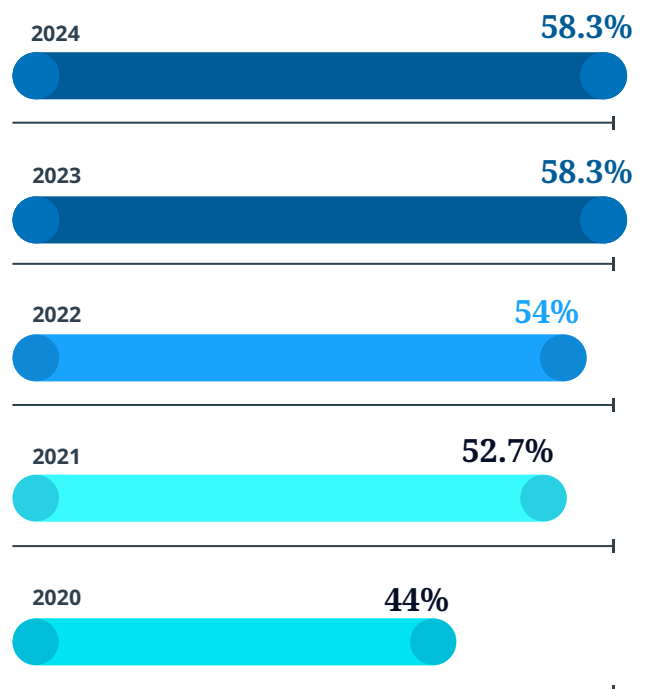
Gustavo Leño

Chief Executive Officer- Niubiz

De acuerdo a información del INEI correspondiente al último trimestre del año 2024, el 58,3% de la población de 18 y más años de edad tiene alguna cuenta en el sistema financiero (cuenta de ahorro o cuenta sueldo, cuenta a plazo fijo o cuenta corriente), cifra que se ha incrementado significativamente en pandemia donde se encontraba en 44%.

Gráfico 13

Bancarización en el Perú



(Fuente: INEI, 2024)

“

Aunque hemos avanzado en bancarización, la informalidad sigue siendo una barrera clave para la digitalización total del mercado”.

Tedy Vásquez

Head of New Payments Rails - BBVA

La inclusión financiera implica el acceso de personas y empresas a productos y servicios financieros formales que son útiles, asequibles y adecuados para satisfacer sus necesidades, tales como cuentas bancarias, ahorro, crédito, seguros y pagos digitales. Estos servicios deben ofrecerse de manera responsable, sostenible y accesible, beneficiando tanto a las personas como al desarrollo económico de las comunidades en las que participan.

En Perú, la inclusión financiera se ha convertido en una prioridad estratégica, especialmente impulsada por la digitalización acelerada durante la pandemia de COVID-19. Herramientas digitales como Yape y Plin han facilitado el acceso a servicios financieros, mientras que iniciativas como la bancarización de 820,000 beneficiarios

del programa Pensión 65 han permitido integrar a poblaciones tradicionalmente excluidas. A pesar de estos avances, persisten barreras significativas, especialmente en zonas rurales, donde la limitada infraestructura y la falta de conectividad dificultan el acceso.

Entre los principales obstáculos se destacan las dificultades de acceso físico, los bajos niveles de educación financiera, los ingresos insuficientes, la desconfianza en el sistema financiero. Sin embargo, factores habilitadores como la interoperabilidad entre bancos y fintech, y el crecimiento de las billeteras digitales, han sido fundamentales para permitir que más personas realicen transacciones y pagos de manera ágil y segura, reduciendo desigualdades y fortaleciendo la inclusión financiera como un motor clave del desarrollo social y económico.

“

Yape ha sido un catalizador de la inclusión financiera en Perú, permitiendo a millones de peruanos acceder al sistema financiero”.

Raimundo Morales

Chief Executive Officer - Yape





Raimundo Morales

CEO YAPE

Yape es la billetera digital más utilizada en el Perú, creada por el BCP en 2016, ha transformado la manera en que los peruanos realizan transacciones financieras, promoviendo la inclusión financiera y reduciendo la dependencia del efectivo.



+15

Millones de usuarios

YAPE Y LA TRANSFORMACIÓN DE LOS PAGOS DIGITALES EN PERÚ

Transformación de los medios de pago

El mercado peruano de pagos digitales ha mostrado una evolución significativa, logrando niveles altos de penetración en comparación con otros países, como Brasil (Pix) o India (UPI). A diferencia de estos, Perú ha alcanzado estos niveles sin una infraestructura gubernamental, liderando la transformación a través del sector privado. La colaboración entre ecosistemas del sector ha sido fundamental para acelerar la adopción de pagos digitales.

Tecnología como habilitador clave

Para consolidarse como una plataforma accesible y escalable, Yape ha integrado RENIEC para accesos rápidos y seguros sin necesidad de oficinas físicas. Su bajo costo transaccional, respaldado por la infraestructura del BCP, ha permitido ofrecer servicios gratuitos a gran escala, mientras que sus funcionalidades simples, como transferencias y pagos, han impulsado su adopción. Aunque ha comenzado a incorporar tecnologías avanzadas para mejorar la personalización, sigue enfocándose más como un facilitador de pagos que como un play tecnológico.

Inclusión financiera y bancarización

El modelo gratuito y sencillo de Yape ha permitido que millones accedan al sistema financiero por primera vez. Además, la inclusión de pequeños préstamos en la app facilita el acceso al crédito en sectores desatendidos. A largo plazo, Yape ve la inclusión financiera como un beneficio clave para el sistema financiero peruano y el desarrollo económico del país.

RETOS Y DESAFÍOS

- La economía informal y la alta dependencia del efectivo siguen siendo barreras clave para la adopción digital.
- La educación financiera sigue siendo un desafío, especialmente en la prevención del fraude y el uso adecuado de las tecnologías de pago.
- La sostenibilidad financiera de los servicios gratuitos en el largo plazo, ya que mantener y expandir el ecosistema de pagos digitales requiere una inversión continua.
- La adopción de pagos digitales en pequeños negocios se ve dificultada por la falta de familiaridad con las tecnologías digitales, lo que lleva a que muchos no perciban sus beneficios y rechacen los costos de transacción.

VISIÓN A FUTURO

Yape busca consolidarse como una solución integral que facilite la vida de los peruanos ampliando sus servicios financieros y complementando algunas funciones como remesas, cambio de divisas, entre otros; para convertirse en el núcleo de los pagos digitales en Perú y fortalecer la bancarización integrando a más actores del mercado.

Poblaciones vulnerables

La bancarización de las poblaciones vulnerables en Perú representa un desafío significativo, pero también una oportunidad crucial para promover la inclusión financiera y el desarrollo económico sostenible. Este grupo incluye a poblaciones rurales e indígenas, mujeres, adultos mayores y migrantes, quienes enfrentan barreras como la limitada infraestructura financiera, la falta de educación financiera y la desconfianza en el sistema.

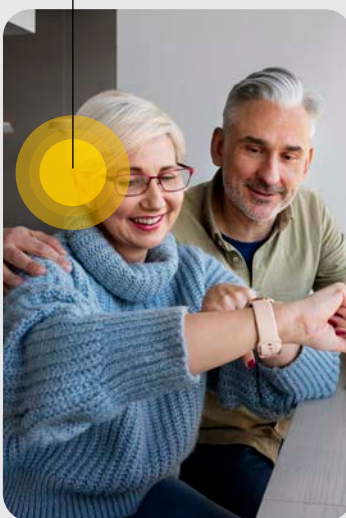
Poblaciones rurales e indígenas

En las áreas rurales, la baja densidad de agencias bancarias y la limitada conectividad digital dificultan el acceso, especialmente para poblaciones indígenas, donde las tasas de bancarización son aún más bajas.



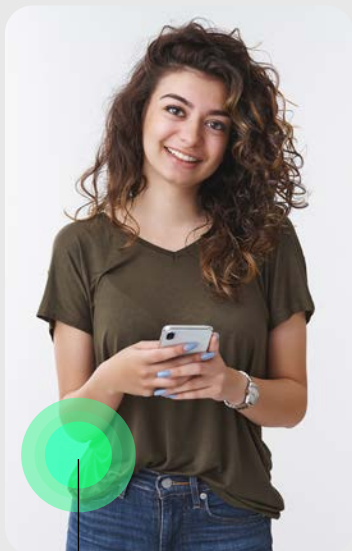
Adultos mayores

Presentan desafíos específicos debido a factores como el bajo acceso a tecnología, dificultades de movilidad y bajos ingresos.



Mujeres

Las mujeres, aunque representan un segmento creciente en el uso de herramientas digitales, todavía enfrentan desigualdades significativas en términos de acceso a servicios financieros formales.



Migrantes

Grupo que suele carecer de documentación adecuada o ingresos regulares, enfrentan desafíos adicionales para integrarse al sistema financiero.



Para abordar estas brechas, iniciativas como el programa Pensión 65 y la interoperabilidad entre bancos y fintechs están jugando un rol fundamental, ofreciendo soluciones tecnológicas y financieras adaptadas a las necesidades de estos grupos. Estos esfuerzos son esenciales para construir un sistema financiero inclusivo que promueva la equidad y el bienestar económico de las poblaciones más vulnerables en el país.

La encuesta realizada en este estudio indica que el 15% de los encuestados no cuenta con ningún producto financiero y los motivos por los que las personas no han accedido a un producto financiero evidencia factores críticos relacionados con la falta de inclusión financiera (ver gráfico 15). Entre las respuestas se identifican barreras vinculadas a condiciones económicas y estructurales:

- Falta de ingresos estables (21%) y desconfianza en las instituciones financieras (15%), que reflejan una limitada percepción de seguridad económica y poca credibilidad en las entidades financieras.
- No haber recibido una oferta directa (15%) y desconocimiento de cómo funcionan los productos financieros (7%), evidencian que existen personas que tienen menor acceso a información y recursos educativos sobre servicios financieros.
- Miedo a endeudarse (6%) y percepción de los productos como caros (5%), subrayan la falta de alineación de las ofertas financieras con las necesidades y capacidades de estos grupos.

Estos resultados reafirman la necesidad de desarrollar estrategias inclusivas que aborden las limitaciones educativas, culturales y económicas. Diseñar productos accesibles, reforzar la confianza en las instituciones financieras y adaptar los servicios a las necesidades de las personas es crucial para avanzar en la bancarización e inclusión financiera en el país.

Gráfico 14

Perfil financiero de los encuestados

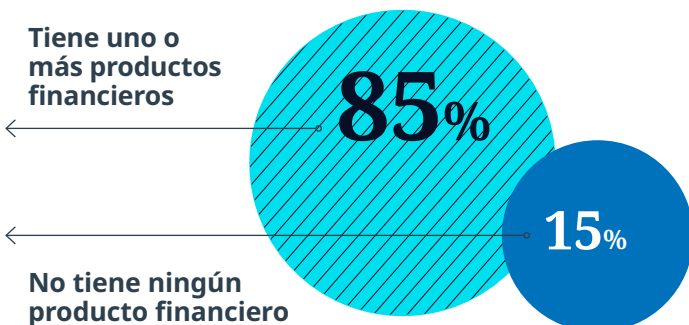
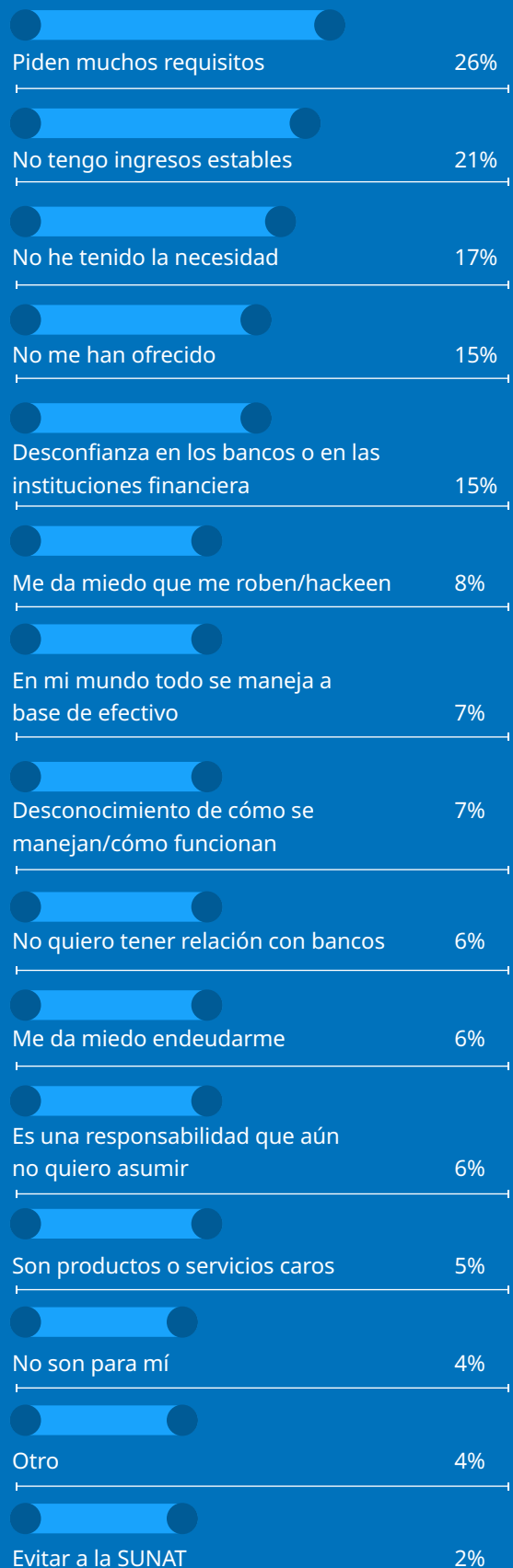


Gráfico 15

Principales razones de la no bancarización



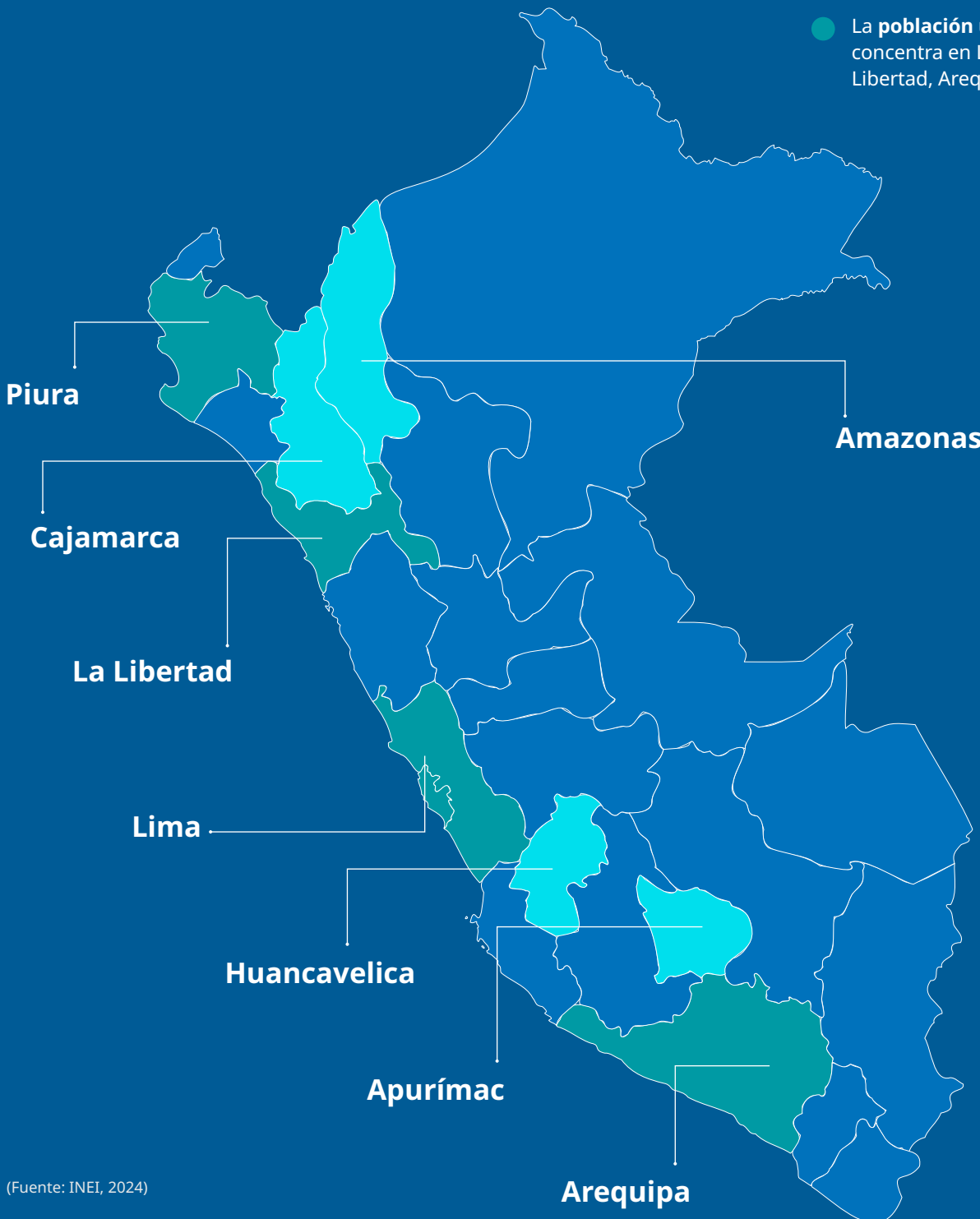
A. Poblaciones rurales e indígenas

La población indígena y rural en Perú representa un segmento considerable de la sociedad y enfrenta barreras significativas para lograr una plena inclusión financiera. Según el INEI, el 20,7% de la población peruana reside en áreas rurales, donde una alta proporción se identifica como indígena. Estas poblaciones, experimentan limitaciones en el acceso a productos financieros, lo que afecta su capacidad para mejorar su bienestar económico y social.

Ilustración 8

Concentración de la población rural y urbana en Perú

- La **población rural** se concentra en Huancavelica, Cajamarca, Amazonas y Apurímac
- La **población urbana** se concentra en Lima, La Libertad, Arequipa y Piura



(Fuente: INEI, 2024)

En las regiones rurales de Perú, las instituciones financieras tradicionales tienen una presencia limitada debido a los altos costos de infraestructura y a la dispersión geográfica de estas comunidades. Muchas comunidades indígenas están a horas de los bancos más cercanos, y este costo de tiempo y dinero se convierte en un gran obstáculo. Según el INEI, al primer trimestre del año 2024, solo el 37,2% de la población en el área rural tuvo acceso a una cuenta en el sistema financiero mientras que en el área urbana el porcentaje asciende a 64,8%. La falta de acceso físico se combina con una baja densidad de cajeros automáticos y agentes bancarios, lo que dificulta la realización de transacciones y desalienta el uso de productos financieros. Para contrarrestar este escenario algunas instituciones están habilitando iniciativas para llevar servicios financieros a zonas alejadas o de difícil acceso en el Perú, como el caso del BCP con sus agentes móviles que están diseñados para funcionar como una agencia, llevando transacciones bancarias básicas directamente a los lugares donde la infraestructura tradicional no está disponible.

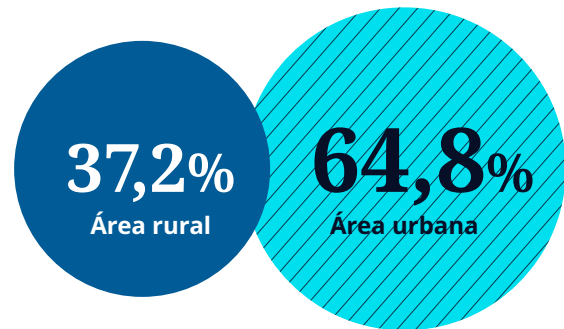
Se inició con un piloto en julio del 2023 para la zona sur en Arequipa y en el 2024 han continuado su recorrido sumando 4 agencias móviles, recorriendo cerca de 300 distritos, principalmente en zonas rurales del país, con el fin de democratizar el acceso a educación y servicios financieros.

Algunas instituciones están habilitando iniciativas para llevar servicios financieros a zonas alejadas o de difícil acceso en el Perú.

Gráfico 16

Población con acceso a una cuenta en el sistema financiero

(Datos a Marzo 2024)



(Fuente: INEI, 2024)

Ilustración 9

Resultados del primer piloto

Arequipa, Cusco, Moquegua, Puno y Tacna



+650 mil
Personas impactadas



+2 mil
Personas digitalizadas



+25 mil
Transacciones



+3 mil
Personas accedieron a educación financiera

(Fuente: BCP, 2024)

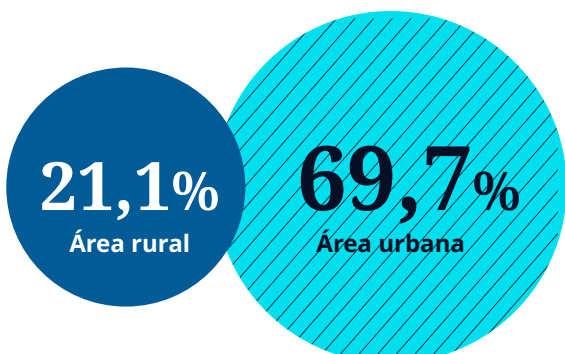
La diversidad lingüística y cultural también constituye una barrera para la inclusión financiera de las comunidades indígenas debido a que en muchos casos el español no es el idioma predominante, y los materiales educativos y los productos financieros no están adaptados a sus lenguas nativas, como el quechua, aimara y otros idiomas amazónicos. Esto genera desconfianza hacia las instituciones financieras y una falta de comprensión sobre los productos y servicios financieros. Además, la concepción de la banca tradicional y las prácticas financieras occidentales no siempre se alinean con las formas de manejo del dinero y el ahorro en las comunidades indígenas, que tienden a valorar sistemas comunitarios y de reciprocidad económica.

Por otro lado, gran parte de la población rural e indígena depende de la agricultura de subsistencia y del empleo informal, actividades que generan ingresos bajos e inestables. Esta situación dificulta su acceso a productos financieros. Los bancos tradicionales perciben estos ingresos irregulares como de alto riesgo, lo que restringe el acceso a créditos, seguros y otros servicios financieros que podrían mejorar sus condiciones económicas. Como resultado, estas comunidades se ven obligadas a recurrir a mecanismos informales de ahorro y crédito, que suelen ser más costosos y menos seguros. La tecnología ha demostrado ser una poderosa herramienta para aumentar la inclusión financiera, especialmente a través de billeteras digitales y bancas en línea. Sin embargo, el acceso a la tecnología es limitado en áreas rurales e indígenas debido a la falta de cobertura de internet. Según el INEI, solo el 21,1% de los hogares en áreas rurales tienen acceso a internet, mientras que en los hogares de áreas urbanas el acceso a internet es cercano al 70%. La falta de infraestructura digital no solo limita el acceso a servicios financieros digitales, sino que también perpetúa la exclusión financiera.

Gráfico 17

Hogares con acceso a internet

(Datos de Abril a Junio 2024)



(Fuente: INEI, 2024)

B. Mujeres

La desigualdad de género en el sector financiero en Perú refleja diferencias estructurales y sociales que limitan la inclusión financiera y económica de las mujeres.

En Perú, las mujeres ganan en promedio menos que los hombres en prácticamente todos los sectores económicos. Según el Instituto Peruano de Economía, en el Perú, por cada S/1 que un trabajador masculino gana, en promedio, una trabajadora femenina solo recibe S/0.75, una brecha salarial de género significativa en el país que tomaría, aproximadamente, 50 años para cerrarse. Esta disparidad se da incluso en ocupaciones similares y afecta su capacidad para ahorrar, invertir y acceder a productos financieros más complejos.

Según el INEI, la tasa de desempleo femenino en Perú se sitúa en el 6,5%, superando a la tasa masculina, que es del 4,4%, por una diferencia de 2,1 puntos porcentuales. Este dato evidencia una brecha de género en el acceso al empleo, reflejando desafíos estructurales en el mercado laboral peruano. Factores como la desigualdad en oportunidades, la doble carga laboral de las mujeres y la discriminación en ciertos sectores contribuyen a esta disparidad. Abordar estas diferencias es crucial para promover la equidad de género y fortalecer la inclusión laboral en el país.



(Fuente: INEI, 2024)

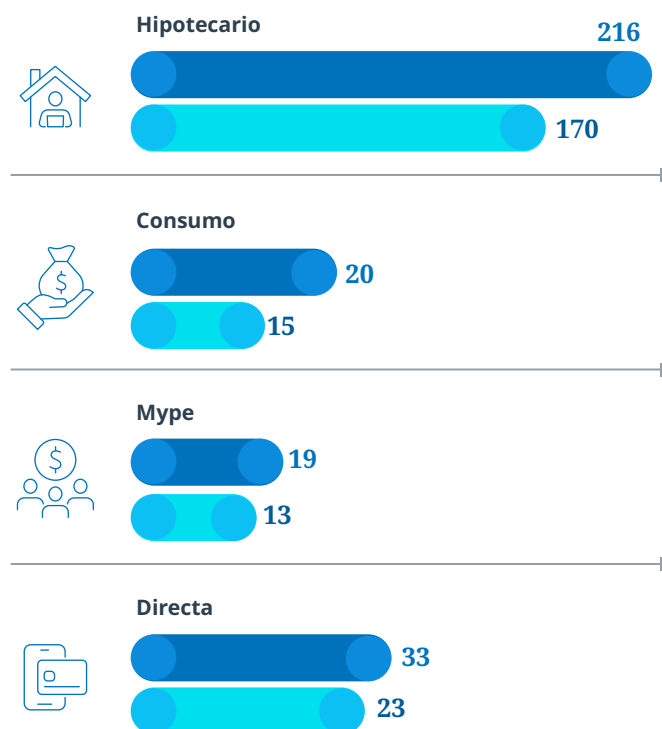
En Perú, las mujeres enfrentan una brecha significativa en la tenencia y acceso a productos financieros, tanto de ahorro (pasivos) como de crédito (activos), en comparación con los hombres. Esta desigualdad se refleja especialmente en el saldo promedio de deuda por tipo de crédito. En el ámbito hipotecario, los hombres logran un saldo promedio de S/ 216,000, mientras que el de las mujeres se limita a S/ 170,000, evidenciando una brecha considerable en el acceso al crédito formal (ver gráfico 18).

Esta disparidad puede atribuirse a factores como menores ingresos promedio, roles tradicionales de género y la limitada representación de las mujeres en actividades económicas formales, lo que afecta su capacidad para calificar a créditos de mayor monto. Además, las mujeres tienden a priorizar productos de menor riesgo, como microcréditos, pero enfrentan mayores barreras para acceder a financiamiento para inversiones a largo plazo, como vivienda o negocios.

Gráfico 18
Saldo deuda promedio por tipo de crédito, según género

(Datos a Junio 2024 / En miles)

● Hombre ● Mujer



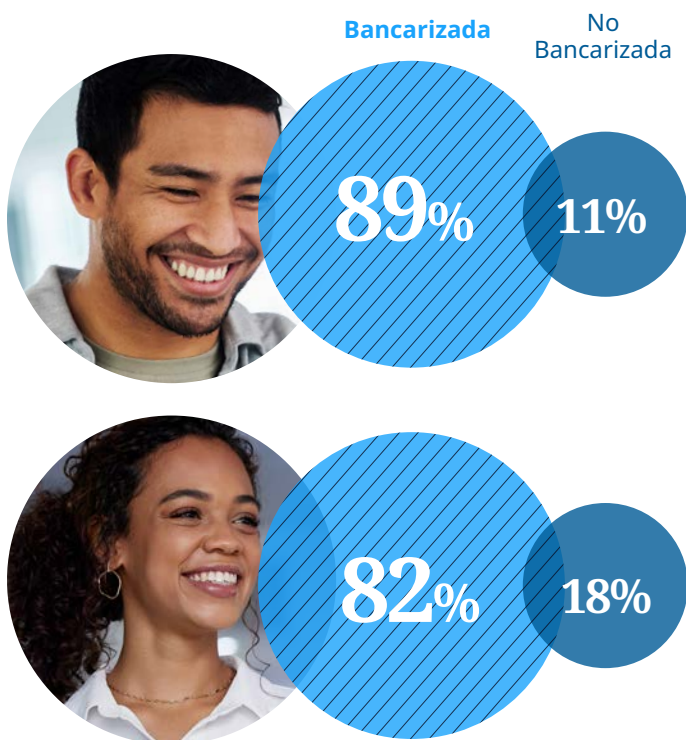
(Fuente: SBS, 2024)



De acuerdo con los resultados de la encuesta desarrollada para este estudio, se evidencia una notable brecha de género en el acceso a servicios financieros formales. Mientras que el 18% de las mujeres reporta no estar bancarizadas, esta cifra desciende al 11% en el caso de los hombres. Esta disparidad resalta la necesidad de diseñar e implementar estrategias específicas para promover la inclusión financiera de las mujeres, abordando las barreras estructurales, culturales y económicas que limitan su acceso al sistema financiero. Reducir esta brecha no solo contribuiría a fomentar la equidad de género, sino que también fortalecería el desarrollo económico y social a través de una mayor participación femenina en la economía formal.

Ilustración 11

Bancarización por género



Para cerrar esta brecha, es fundamental promover políticas inclusivas que faciliten el acceso de las mujeres a productos financieros, garantizar igualdad de condiciones en la evaluación crediticia, y fomentar la educación financiera para empoderarlas en la gestión de sus recursos. Estas acciones no solo contribuirán a la equidad de género, sino también al crecimiento económico del país al potenciar el rol de las mujeres en la economía formal.

La baja alfabetización financiera es otro factor que contribuye a la exclusión financiera de las mujeres en Perú.

La falta de capacitación financiera limita su conocimiento sobre productos de inversión, créditos, y oportunidades de financiamiento, afectando su capacidad para tomar decisiones informadas sobre sus finanzas personales y familiares. En respuesta, varias instituciones han comenzado a implementar programas de educación financiera dirigidos específicamente a mujeres, con un enfoque en el ahorro, la planificación financiera y el acceso al crédito. Estos programas han demostrado ser efectivos en mejorar el conocimiento financiero, a nivel internacional, las microfinanzas han sido una herramienta importante para reducir la desigualdad financiera de género. En Perú, las instituciones financieras enfocadas en microfinanzas han jugado un rol destacado en facilitar el acceso al crédito para mujeres de bajos ingresos, como es el caso de Financiera Confianza, parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, que cuenta con dos productos que buscan impulsar la confianza y el progreso de la mujer peruana.



Ilustración 12

Productos financieros orientados a mujeres



Adicionalmente, Mi Banco cuenta con “Mujeres Poderosas”, un programa que busca la inclusión financiera de mujeres peruanas en situación de vulnerabilidad, pero comprometidas con su desarrollo, fortaleciendo las habilidades y conocimientos de lideresas de organizaciones sociales (ver ilustración 13).



Ilustración 13

Programa Mujeres Poderosas



13,077

Personas capacitadas



1,028

Organizaciones sociales impactadas



01

Empoderar, educar e incluir financieramente a mujeres peruanas en situaciones vulnerables

02

Trabajo con lideresas y usuarias de organizaciones sociales como Ollas Comunes, Comedores Populares y Comités de Vaso de Leche

03

Colaboración con organizaciones como Cálida, Fundación Oli, Socios en Salud y Techo

04

Capacitación y desarrollo de habilidades en finanzas personales, digitalización, ahorro y ventas vía WhatsApp



Iniciativas implementadas

Vive la Olla:

Voluntariado donde colaboradores del banco, incluyendo miembros del Directorio y del Comité de Gestión, trabajan junto a las lideresas

Ollas que Desarrollan:

Programa de Alicorp

Ideas que Transforman:

Concurso de Cálida

C. Tercera edad

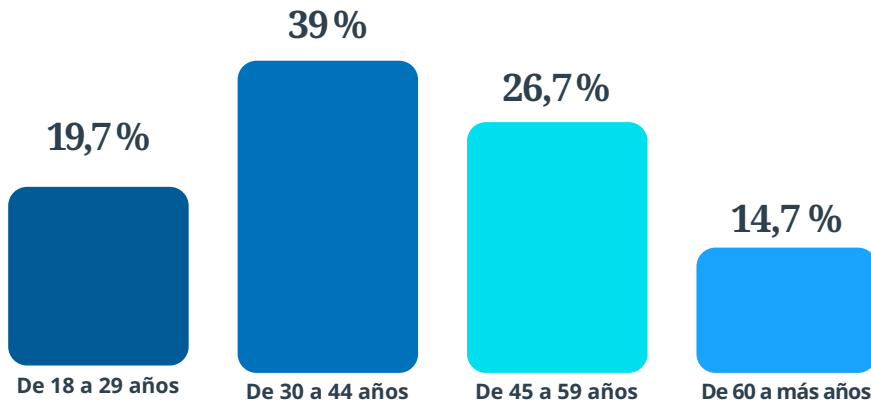
La inclusión financiera de los adultos mayores en Perú presenta desafíos específicos debido a factores como el bajo acceso a tecnología, dificultades de movilidad y bajos ingresos en el caso de pensionistas o personas sin trabajo remunerado. Aunque los adultos mayores representan un segmento que puede beneficiarse significativamente de los servicios financieros formales, su acceso a estos servicios es limitado, lo cual afecta su bienestar económico y su autonomía. Si bien un porcentaje considerable de adultos mayores en Perú tiene acceso a

cuentas bancarias, este acceso se limita principalmente a cuentas de ahorro básicas, y muchos adultos mayores utilizan estas cuentas solo para recibir pensiones o subsidios del Estado. Según datos de la SBS, cerca del 15% de los adultos mayores tienen un producto de crédito (ver gráfico 19), esta baja penetración de productos se debe a varios factores, entre ellos, la percepción de riesgo por parte de las instituciones financieras, los requisitos estrictos de crédito y la falta de adaptación de los servicios a las necesidades de este grupo.

Gráfico 19

Distribución de los deudores totales, según grupo de edad

(Datos a Junio 2024)



(Fuente: SBS, 2024)

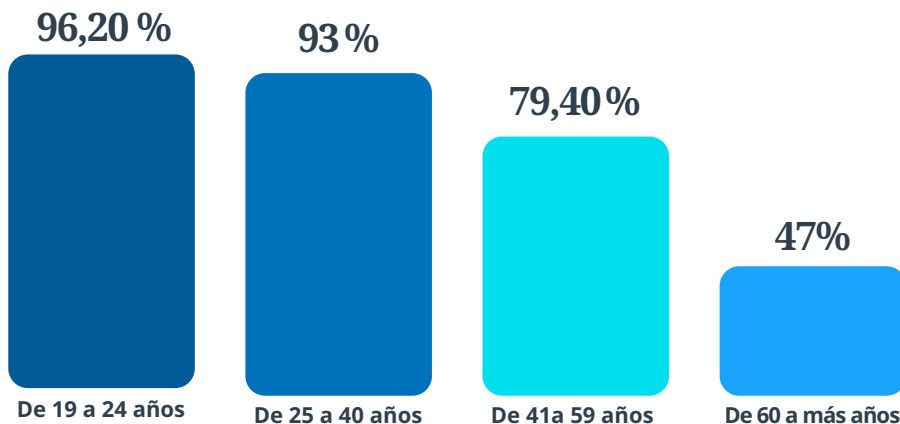
Uno de los mayores desafíos para la inclusión financiera de los adultos mayores en Perú es la falta de adopción de la tecnología. Con el avance de la banca digital y los servicios de pago móvil, gran parte de las transacciones financieras ahora se realizan en línea o mediante aplicaciones móviles. Sin embargo, muchos adultos mayores no tienen experiencia en el uso de internet, lo que limita su

capacidad para acceder a servicios financieros digitales. Según el INEI, en el segundo trimestre del 2024, solo el 47% de los adultos mayores utilizó internet (ver gráfico 20), esto se traduce en una dependencia de las agencias bancarias físicas para realizar transacciones financieras, que en muchos casos se encuentran lejos de sus domicilios, lo que complica el acceso seguro y frecuente a sus fondos.

Gráfico 20

Población de 19 a más años de edad que hace uso de internet

(Datos de abril a junio 2024)



(Fuente: INEI, 2024)

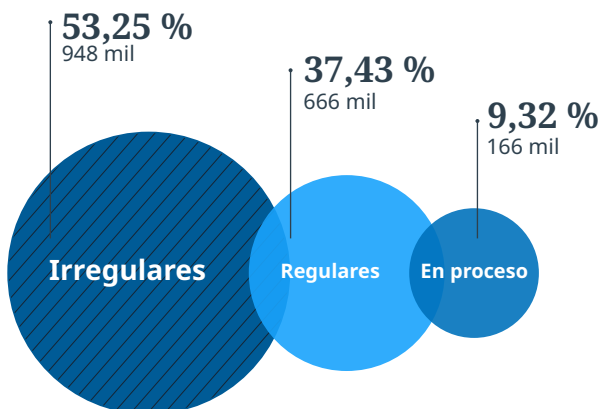
D. Migrantes

En los últimos años, Perú se ha convertido en un destino para inmigrantes, especialmente provenientes de Venezuela debido a la crisis económica y social en dicho país. De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Migraciones, a setiembre de 2024, se han registrado más de 1.7 millones de extranjeros en Perú, de los cuales más de la mitad se encuentran en situación irregular y aproximadamente el 10% es mayor de edad con identificación de persona “posiblemente vulnerable” basado, entre otras variables, en: menor de edad (que trabaja, con estudios inconclusos, embarazadas), mujer embarazada, personas en condición de refugiado o asilado, mayor de 60 años, con alguna discapacidad o sin servicios básicos.

Gráfico 21

Cantidad de extranjeros en Perú según su situación

(Datos a setiembre 2024)



(Fuente: Superintendencia Nacional de Migraciones, 2024)

La llegada de inmigrantes a Perú ha generado un impacto significativo en la dinámica del sistema financiero, especialmente en el uso de medios de pago y el envío de remesas. Esta población enfrenta múltiples barreras para su inclusión financiera, principalmente debido a la falta de documentos formales y los estrictos requisitos bancarios, lo que limita su acceso a cuentas bancarias y otros productos financieros. Como resultado, muchos recurren a métodos informales o plataformas digitales para realizar remesas y transacciones.

En respuesta, varias entidades financieras han desarrollado productos adaptados a las necesidades de los migrantes. Por ejemplo, Financiera Confianza, parte de la Fundación Microfinanzas BBVA, permite la apertura de cuentas de ahorro y acceso a créditos mediante documentos como el Carné de Extranjería o el Permiso Temporal de Permanencia (PTP), fomentando la inclusión y la digitalización de los pagos.

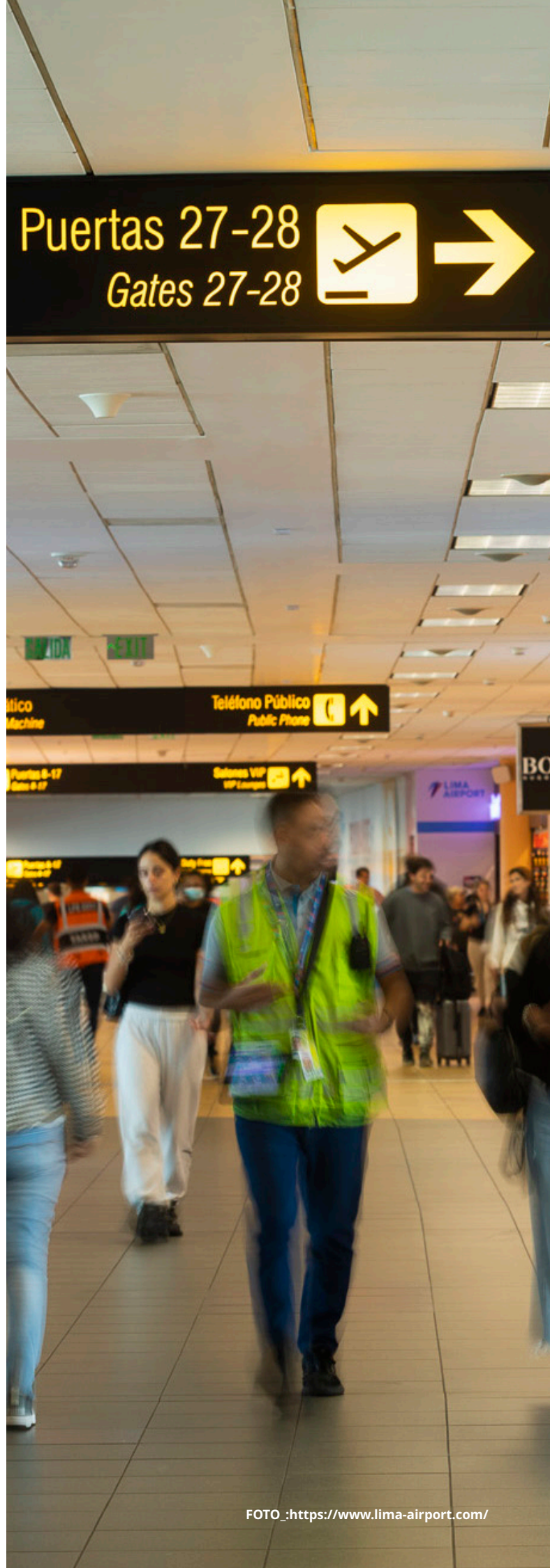


Ilustración 14

Iniciativa "confianza sin fronteras"

Ofrece variedad de productos y servicios pensados especialmente en los inmigrantes:



**Cuentas de
ahorro**



Créditos



Remesas

Estas iniciativas están transformando la relación de los migrantes con el sistema financiero, permitiéndoles no solo enviar dinero a sus familias en el exterior, sino también participar en la economía formal peruana. Esto subraya la importancia de continuar diseñando soluciones inclusivas y accesibles que aborden las necesidades específicas de esta población y contribuyan a su integración socioeconómica.

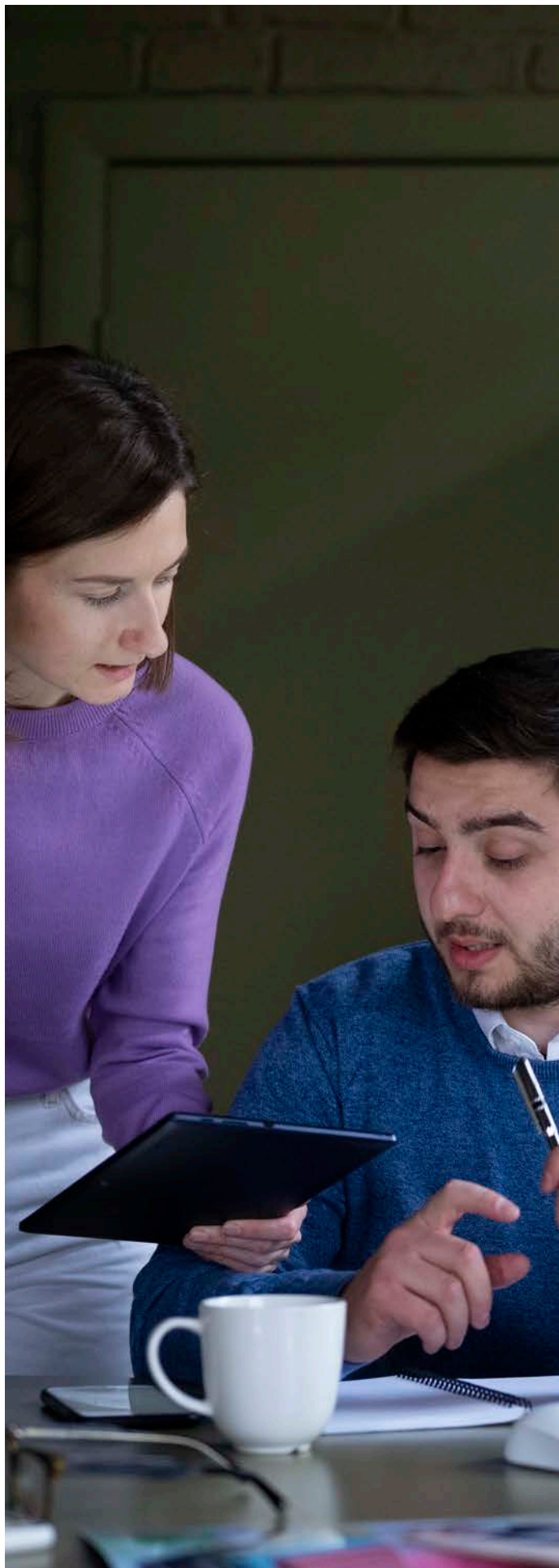
Por otro lado, Perú cuenta con un considerable número de peruanos que ha emigrado hacia países como Estados Unidos, España, y Chile, principalmente por razones económicas y de búsqueda de mejores oportunidades laborales. De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Migraciones más de 3 millones de peruanos estarían viviendo en el extranjero.

La emigración peruana ha generado un flujo significativo de remesas hacia el país, que se ha convertido en una fuente crucial de ingresos para muchas familias peruanas. De acuerdo al BCR, en el segundo trimestre de 2024, las remesas provenientes de peruanos residentes en el exterior sumaron USD 1206 millones, principalmente provenientes de Estados Unidos. Estas remesas han ayudado a mejorar la calidad de vida de las familias receptoras, permitiendo la inversión en salud, educación y consumo básico, y fomentando

así una mayor inclusión financiera en comunidades de menores ingresos. Sin embargo, las entidades de servicios financieros enfrentan el reto de canalizar estos flujos hacia medios de pago digitales, lo que ayudaría a reducir el uso de efectivo, promoviendo transacciones más seguras, eficientes y trazables en estas economías familiares.

Tanto para emigrantes como inmigrantes, las remesas han servido como puerta de entrada hacia la inclusión financiera. Los bancos y fintechs en Perú han empezado a ofrecer productos financieros específicamente para este segmento, incluyendo cuentas digitales y opciones de pago en tiempo real que facilitan el acceso a servicios bancarios. A medida que el sistema financiero peruano se adapta a estas necesidades, las remesas pueden evolucionar de ser un simple medio de transferencia de dinero a ser un catalizador de la inclusión financiera.

La población migrante en Perú juega un rol esencial en la economía y en el sistema de pagos. Promover la inclusión financiera de estas comunidades a través de servicios accesibles y ajustados a sus realidades puede maximizar el impacto positivo de las remesas, beneficiando a los receptores y fomentando una economía más inclusiva y conectada a nivel global.



Principales barreras para la inclusión financiera

La inclusión financiera en Perú enfrenta varias barreras estructurales, sociales y económicas que limitan el acceso de amplios segmentos de la población a servicios financieros básicos como cuentas de ahorro, crédito, seguros y productos de inversión. Estas barreras no solo afectan a las poblaciones vulnerables sino también a otros sectores de la sociedad que podrían beneficiarse del acceso a servicios financieros formales.

“

La inclusión financiera no es solo dar acceso a una cuenta bancaria, sino garantizar que las personas utilicen activamente los servicios financieros”.

Mario Rodríguez

Country Manager Perú - Microsoft

A. Acceso geográfico limitado

En Perú, las principales barreras para la inclusión financiera están relacionadas con el acceso limitado a servicios bancarios, especialmente en áreas rurales y remotas. Aunque el país ha avanzado en términos de infraestructura, una gran parte de la población sigue enfrentando dificultades para acceder a productos financieros debido a la distancia geográfica a las sucursales y la baja penetración de servicios digitales en zonas apartadas.

El Perú enfrenta una importante brecha en el acceso a servicios financieros debido a su geografía compleja, con vastas zonas rurales y aisladas en la Amazonía y los

Andes donde la infraestructura bancaria es mínima o inexistente. Mientras que las principales ciudades, como Lima, cuentan con un acceso considerable a sucursales bancarias, cajeros automáticos y servicios digitales, las áreas rurales presentan una escasez significativa de infraestructura básica. Esta desigualdad se debe a la baja densidad de sucursales, la limitada cobertura en regiones remotas y la falta de conectividad digital, lo que dificulta el acceso de las comunidades rurales a los servicios financieros y amplía la brecha entre las áreas urbanas y rurales. De acuerdo con la SBS, a junio 2024, el 40% de los departamentos del Perú cuentan con una cantidad de canales de atención por cada 1,000 km² menor al promedio nacional, evidenciándose un mayor acceso en la capital.



Ilustración 15
Número de canales de atención* por cada 1000km² por departamento
(Datos a junio 2024)

- Por encima del promedio nacional
- Por debajo del promedio nacional

*Suma de oficinas, cajeros automáticos, cajeros corresponsales (POS) y establecimientos de operaciones básicas (EOB)
(Fuente: SBS, 2024)

B. Bajos niveles de educación financiera

La educación financiera es reconocida como una habilidad esencial para la gestión informada de los recursos personales, lo que promueve el bienestar y el desarrollo económico. En Perú, su relevancia es evidente ante la necesidad de cerrar las brechas de acceso y uso de servicios financieros, particularmente en zonas rurales y sectores vulnerables. En comparación con América Latina y el Caribe (LAC), los indicadores peruanos reflejan tanto avances como desafíos en este ámbito.

De acuerdo con la encuesta internacional sobre educación financiera en adultos publicada por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), se observa que Perú, respecto al promedio LAC, presenta, por un lado, brecha negativa respecto a los comportamientos financieros (-2 puntos); y, por otro lado, brechas positivas respecto a los conocimientos financieros donde alcanzó la misma puntuación y a las actitudes financieras (+2 puntos). Esto refleja una predisposición positiva hacia la planificación y la previsión económica, un aspecto alentador que puede ser capitalizado para mejorar otros indicadores.

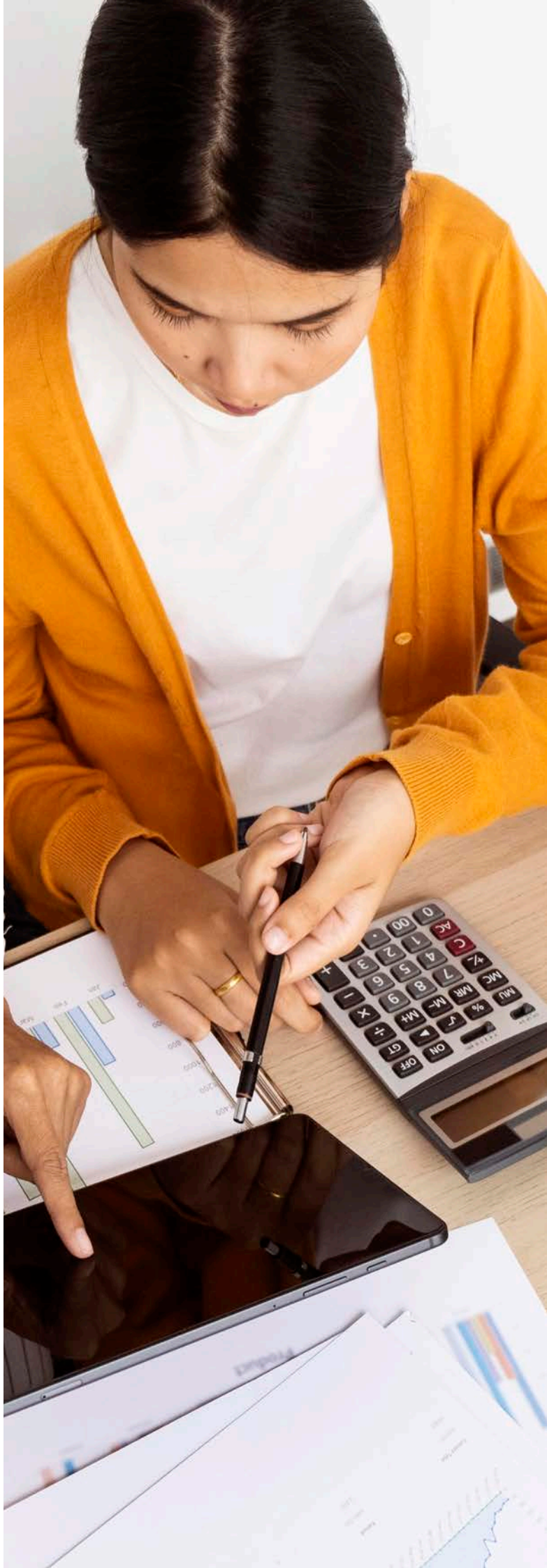


Gráfico 22

Índice de capacidades financieras



(Fuente: SBS, 2024)

Adicionalmente dicha encuesta muestra que Perú ha conseguido avances importantes en el ámbito digital con el 32,4% de los adultos superando el puntaje mínimo en capacidades financieras digitales, una cifra que se compara favorablemente con LAC. Los comportamientos digitales seguros, como la alta disposición a proteger contraseñas y evitar redes públicas para transacciones (96%), resaltan como fortalezas clave. No obstante, persisten desafíos en el manejo seguro de contraseñas y en la comprensión de herramientas financieras modernas, como las criptomonedas.

En términos de bienestar financiero, se midió la resiliencia financiera incorporando variables objetivas de bienestar, como la capacidad de cubrir gastos imprevistos sin endeudarse, de cubrir gastos con ingresos, de cubrir gastos al menos por tres meses si se pierde la fuente principal de ingresos y si se presenta excedentes de dinero a fin de mes; y por otro lado se midió el bienestar financiero subjetivo a través de ocho variables que evalúan las percepciones y sentimientos de los adultos sobre su situación financiera. En ese contexto Perú obtuvo un puntaje promedio de 35 sobre 100, un punto por encima del promedio LAC, destacando que el bienestar subjetivo es más positivo, lo que refleja cierta capacidad de adaptación frente a los retos económicos.

La educación financiera es fundamental para la inclusión financiera en Perú, ya que no solo permite a las personas acceder a productos y servicios financieros.

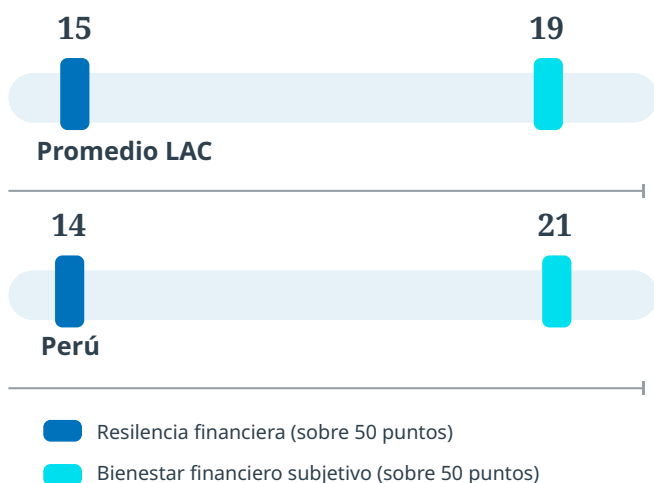
Estos resultados subrayan la necesidad de fortalecer la educación financiera mediante programas educativos accesibles y adaptados, así como políticas públicas enfocadas en reducir brechas de género, edad y ubicación geográfica. También es crucial promover la inclusión financiera digital, aprovechando el creciente uso de herramientas digitales en la región, para cerrar las brechas estructurales y fomentar la resiliencia económica de los hogares peruanos.

La educación es clave para la inclusión financiera en Perú, ya que no solo facilita el acceso a productos y servicios bancarios, sino que también promueve un uso informado y responsable de estos. A pesar de los avances en digitalización y oferta de servicios, una parte de la población aún presenta brechas en conocimientos básicos sobre finanzas, lo que limita su capacidad para aprovechar los beneficios del sistema formal y los expone a riesgos de endeudamiento o fraude. La falta de formación en este ámbito, especialmente en sectores rurales y de bajos ingresos, perpetúa la exclusión, ya que muchas personas desconfían del sistema bancario o prefieren métodos informales para administrar su dinero.

En el gráfico 24 se puede observar que las personas encuestadas para este informe perciben que los bancos tradicionales ofrecen más educación financiera de calidad que los bancos de tienda retail. Un 43% de los clientes de bancos tradicionales considera que reciben mucha educación financiera y de

Gráfico 23

Índice de bienestar financiero por componentes



(Fuente: SBS, 2024)



calidad, frente a solo un 6% en el caso de los bancos retail. Este hallazgo podría explicarse en el contexto del Perú, donde la bancarización y la inclusión financiera aún son bajas.

Los bancos tradicionales en Perú tienen un mayor compromiso con la educación financiera, impulsado por la necesidad de atraer y capacitar a nuevos usuarios en un país donde la inclusión financiera aún enfrenta importantes retos estructurales y culturales. Por su parte, los bancos retail tienden a priorizar la oferta de productos financieros simples, como tarjetas de crédito o préstamos de consumo, en lugar de programas educativos, limitando su percepción como facilitadores de conocimiento financiero.

Gráfico 24

Educación financiera

Banco tradicional

22%	Me da mucha educación financiera y de calidad
43%	Me da educación financiera básica, promedio
22%	Me da educación financiera básica, insuficiente
13%	No brinda educación financiera en absoluto

Banco retail

13%	Me da mucha educación financiera y de calidad
35%	Me da educación financiera básica, promedio
22%	Me da educación financiera básica, insuficiente
30%	No brinda educación financiera en absoluto

C. Desconfianza en las instituciones financieras

Existe una desconfianza generalizada hacia las instituciones financieras tradicionales en Perú, alimentada por experiencias pasadas de crisis bancarias, casos de corrupción y la percepción de que los bancos no están diseñados para beneficiar a las poblaciones de menores ingresos. Este contexto representa un desafío considerable para los bancos tradicionales, que deben trabajar para reconstruir la confianza de los clientes a través de una atención más personalizada, políticas de transparencia y productos adaptados a las necesidades locales. Este escenario ha abierto una puerta para que las fintechs ganen popularidad logrando atraer a segmentos de la población que se sienten desatendidos por la banca formal, ofreciendo una experiencia cercana y adaptada al cliente. Con un enfoque en la inclusión financiera y un trato más directo, las fintechs tienen la oportunidad de ganarse la confianza de aquellos que tradicionalmente han preferido mantenerse al margen del sistema bancario formal.

En Perú, muchas personas desconfían del crédito formal y prefieren mecanismos informales de financiamiento,

como prestamistas locales o grupos de ahorro comunitarios, debido al miedo a sobreendeudarse y no poder cumplir con los pagos.

Esta reticencia también está relacionada con el desconocimiento de las ventajas del sistema financiero regulado, que ofrece mayores garantías y seguridad en comparación con el mercado informal. Sin embargo, el aumento de estafas y fraudes en opciones no reguladas representa una oportunidad para que los bancos se consoliden como alternativas seguras y confiables. Para lograrlo, las instituciones financieras deben comunicar de manera efectiva los beneficios de operar en un entorno regulado, destacando la protección al consumidor, las políticas de transparencia y el acceso a un servicio al cliente confiable. Al hacerlo, pueden mitigar el miedo al endeudamiento y educar al público sobre las ventajas de los productos de crédito formales, generando mayor confianza en el sistema bancario.



Simplificar la experiencia del usuario es clave para la inclusión financiera. Queremos que los clientes confíen en que lo que ven es lo que van a pagar”.

Francisco Vilca
Chief Executive Officer - OKA

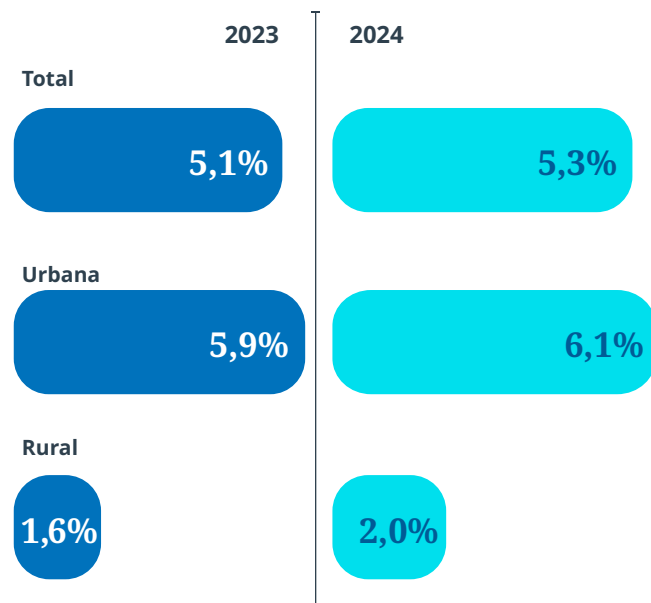
D. Ingresos irregulares y alta informalidad laboral

La informalidad laboral y los ingresos irregulares representan desafíos significativos para la inclusión financiera en Perú, particularmente en las áreas rurales. En el tercer trimestre de 2024, la tasa de desempleo nacional se situó en 5,3%, reflejando un leve incremento respecto al mismo periodo del año anterior (5,1%). Esta cifra varía considerablemente según el área de residencia: en las zonas urbanas la tasa de desempleo fue del 6,1%, mientras que en las áreas rurales apenas alcanzó el 2%. Sin embargo, este menor nivel de desempleo en las zonas rurales no implica estabilidad laboral, ya que se asocia predominantemente a la alta informalidad.

Gráfica 25

Tasa de desempleo, según área de residencia

(Datos de julio a setiembre 2023 y 2024)



(Fuente: INEI, 2024)

En Perú la tasa de informalidad laboral sobre la población ocupada es bastante alta: 94,5% en áreas rurales y 65,6% en áreas urbanas, lo que afecta directamente la capacidad de la población para acceder a servicios financieros formales, dado que los empleos informales suelen estar caracterizados por ingresos irregulares, falta de comprobantes de pago

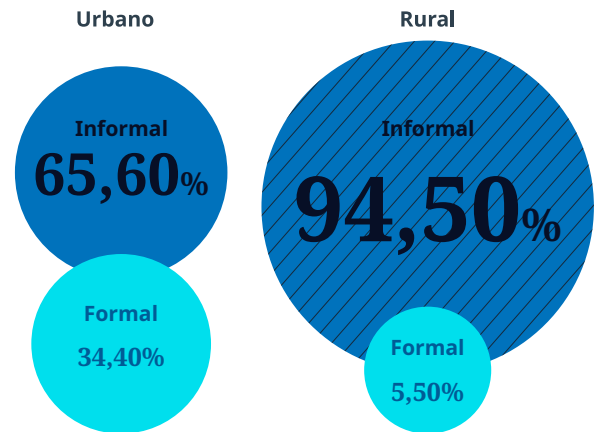




y ausencia de historial crediticio. En términos de empleo formal, solo el 34,4% de los trabajadores urbanos y el 5,5% de los rurales cuentan con acceso a empleos regulados, subrayando la desigualdad estructural entre ambas áreas (ver ilustración 16).

Ilustración 16

Tasas por tipo de empleo y zona



La falta de estabilidad laboral y de ingresos regulares limita la capacidad de los trabajadores informales para cumplir con los requisitos exigidos por las instituciones financieras, como recibos de ingresos verificables. Además, la incertidumbre asociada a los ingresos irregulares desalienta la planificación financiera a largo plazo, afectando el acceso al crédito, el ahorro formal y otros servicios esenciales.

En este contexto, es crucial desarrollar estrategias inclusivas que se adapten a la realidad de las poblaciones con altos niveles de informalidad laboral, como la simplificación de requisitos para acceder a productos financieros, la promoción de billeteras digitales y la educación financiera, con un enfoque especial en las regiones rurales. Estas acciones no solo contribuirán a reducir las barreras actuales, sino que también promoverán una mayor integración económica y social en el país.

E. Brecha digital

La brecha digital, entendida como la desigualdad en el acceso y uso efectivo de tecnologías digitales, representa una barrera crítica para la inclusión financiera en Perú. Esta brecha no solo está relacionada con la disponibilidad de infraestructura tecnológica o la cobertura de internet, sino también con las habilidades digitales de los pobladores, que son esenciales para aprovechar las oportunidades que ofrece la digitalización de los servicios financieros.

Según los resultados de la encuesta realizada en el marco de este estudio, el 44% de los participantes se identifica con un nivel de digitalización intermedio, lo que indica que no se perciben ni altamente digitalizados ni con una baja adopción de tecnologías digitales. Por otro lado, el 23% de los encuestados se clasifica dentro de los niveles de digitalización más bajos; es decir, con poca o ninguna integración de herramientas digitales en su vida cotidiana (ver gráfico 26) Estos hallazgos reflejan la brecha digital existente en el contexto de la adopción de medios de pago digitales, evidenciando la necesidad de estrategias que impulsen la inclusión y el acceso a soluciones de pago innovadoras.

Las personas que carecen de conocimientos básicos para manejar dispositivos electrónicos como teléfonos inteligentes, computadoras o tablets tienen deficiencia para:

- Uso de aplicaciones móviles, incluyendo las bancarias y de pago.

- Navegación en internet y comprensión de conceptos básicos como contraseñas seguras.
- Resolución de problemas técnicos comunes.

La falta de experiencia tecnológica genera inseguridad entre los usuarios. Esto puede llevar a errores en el uso de plataformas digitales o a un rechazo directo de estas herramientas, perpetuando el uso exclusivo de métodos tradicionales y en efectivo.

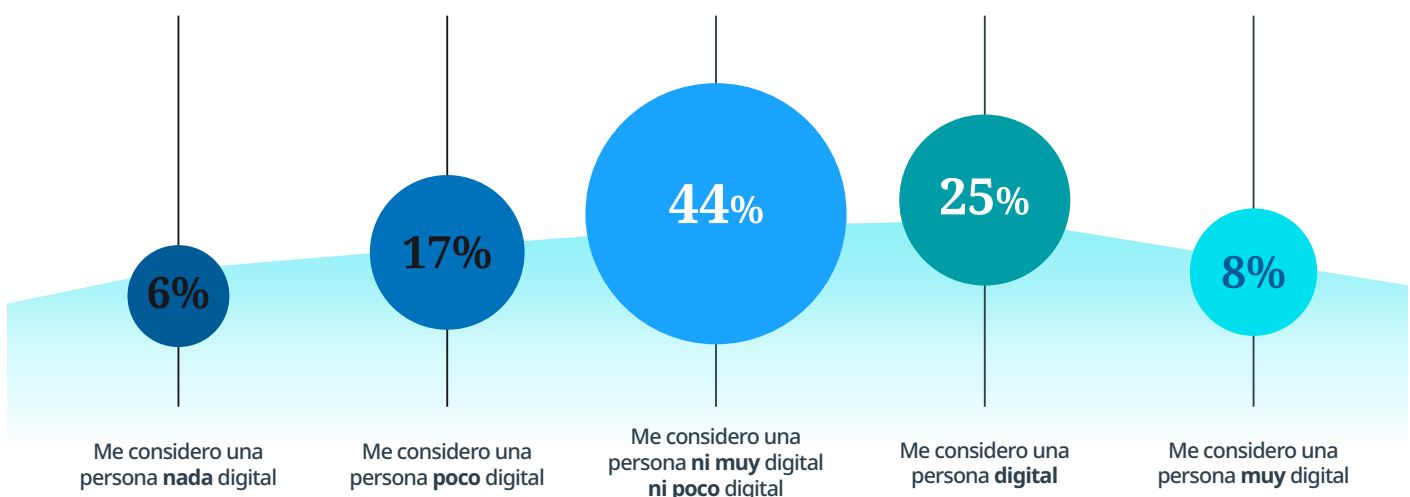
Incluso entre aquellos con alfabetización digital básica, existe una falta de habilidades para realizar actividades financieras en línea, como:

- Transferencias bancarias digitales.
- Uso de wallets o billeteras electrónicas.
- Navegación en marketplaces digitales para adquirir bienes o servicios.

La brecha digital en habilidades representa un desafío significativo para la inclusión financiera en Perú, pero también una oportunidad para catalizar el desarrollo. Invertir en la capacitación digital de los pobladores, en especial de aquellos más vulnerables, puede no solo ampliar el acceso a servicios financieros, sino también empoderar a las personas y comunidades para participar activamente en una economía cada vez más digitalizada.

Gráfico 26

Percepción de digitalización de los encuestados





Raul Nava

FIG LAC Digital Financial Services Lead

IFC, parte del Grupo Banco Mundial, impulsa el desarrollo sostenible a través de inversiones y asesoría en el sector privado. Su enfoque promueve la inclusión financiera, el crecimiento económico y la sostenibilidad en mercados emergentes.

VISIÓN SOBRE LA BANCARIZACIÓN E INCLUSIÓN FINANCIERA

Retos y perspectivas a futuro

A pesar del avance en digitalización y bancarización, aún existen desafíos clave que deben abordarse para lograr un ecosistema de pagos más inclusivo y eficiente en Perú.

- **Infraestructura digital aún insuficiente:** La falta de conectividad en zonas rurales limita la expansión de pagos digitales, manteniendo al efectivo como el principal medio de pago.
- **Regulación pendiente:** Se requiere fortalecer el marco normativo para impulsar la confianza en Fintechs por parte del consumidor, la interoperabilidad y la adopción de open finance.
- **Integración de servicios financieros:** La evolución de los ecosistemas financieros debe combinar pagos, créditos y seguros en soluciones accesibles y personalizadas.
- **Colaboración entre bancos y fintechs:** Mayor integración permitiría ampliar la digitalización de servicios financieros y cerrar brechas en la inclusión.
- **Pagos en tiempo real:** La alianza del BCRP con la Corporación Nacional de Pagos de la India (NPCI), impulsará el fortalecimiento del ecosistema de pagos y fomentará la innovación de dichas soluciones.

Evolución de los medios de pago

La digitalización de pagos en Perú se aceleró con la pandemia, reduciendo el uso del efectivo y fomentando soluciones digitales. La masificación de billeteras digitales y los avances en interoperabilidad han facilitado transacciones más ágiles e integradas. Además, el crecimiento del e-commerce y las plataformas de delivery impulsó el uso de pagos digitales, con un aumento del 250% en 2020 y un 60% en las transacciones digitales, transformando la forma en que los peruanos realizan sus pagos.

Bancarización e inclusión financiera

Los avances en bancarización e inclusión financiera en Perú han sido impulsados principalmente por:

- Programas sociales, cerca del 90% de los subsidios se entregan por canales digitales.
- Apertura de cuentas DNI por el Banco de la Nación, permitiendo incorporar a más personas al sistema financiero.
- Microfinanzas y programas con enfoque de género demostrando impacto positivo en la inclusión financiera, especialmente en mujeres microempresarias.
- Corresponsales no bancarios, extendiendo la cobertura financiera en zonas rurales y de bajos ingresos.

La educación financiera en Perú pasó de centrarse en la adopción de productos a un enfoque integral, brindando conocimientos sobre tasas, planificación y riesgos. Bancos como BCP han creado unidades de inclusión financiera y adaptan su oferta a distintos segmentos. A la vez, iniciativas como la Fundación Microfinanzas de BBVA colaboran con microfinancieras para promover bancarización y uso responsable de servicios financieros. De esta manera se viene promoviendo mayor bancarización y uso responsable de los servicios financieros.

Principales habilitadores de la inclusión financiera

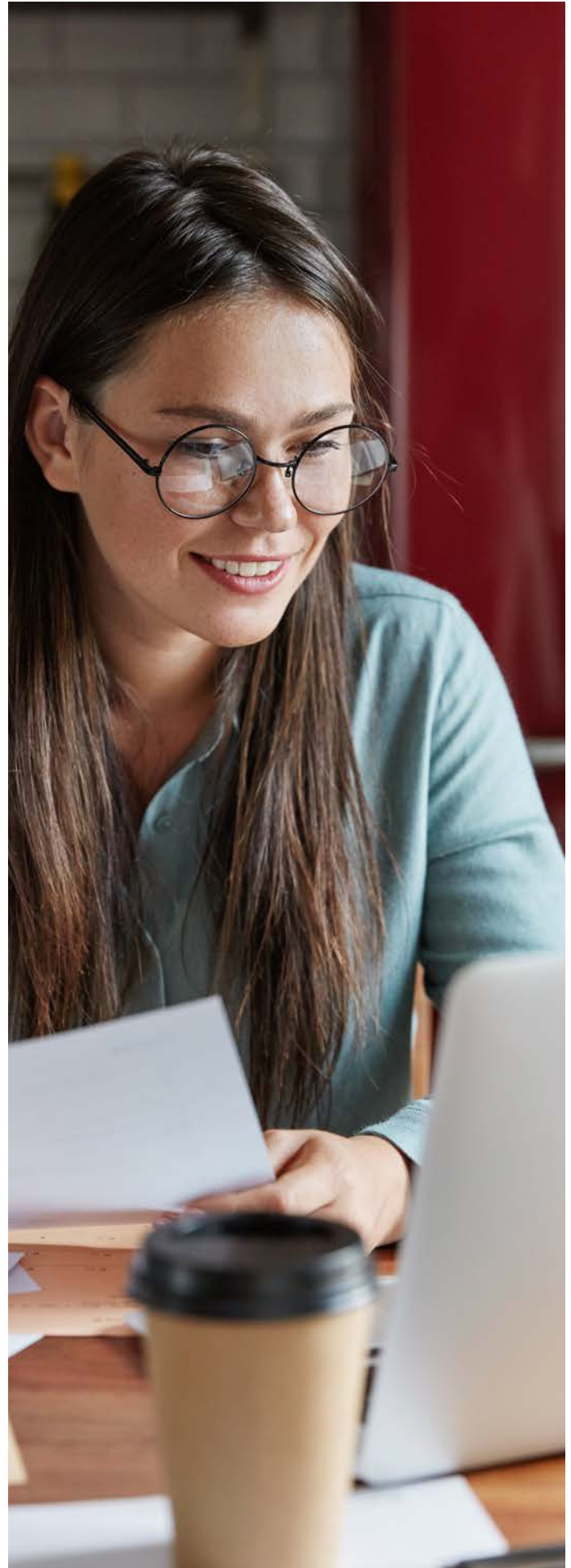
A. Tecnología

En los últimos años, la tecnología ha emergido como un catalizador crucial para reducir estas barreras, transformando el acceso a los servicios financieros y empoderando a millones de personas previamente excluidas del sistema formal.

Un ejemplo destacado es la implementación de las cuentas DNI por parte del Banco de la Nación. Este programa permitió la creación de más de 2 millones de cuentas DNI en solo un mes para facilitar la entrega del apoyo económico individual Yanapay, marcando un hito en Latinoamérica. Este logro fue posible gracias a una plataforma tecnológica avanzada que facilitó un proceso de apertura de cuentas completamente digital, demostrando cómo las herramientas digitales pueden eliminar barreras geográficas y logísticas para alcanzar a poblaciones vulnerables.

El gobierno peruano también ha anunciado iniciativas que apuntan a que cada ciudadano mayor de 18 años y con un DNI tenga automáticamente acceso a una cuenta bancaria digital. Este enfoque busca universalizar el acceso a los servicios financieros, aprovechando la infraestructura tecnológica existente para garantizar que nadie quede fuera del sistema.

Otro factor clave ha sido el auge de las billeteras digitales como Yape y Plin. Estas plataformas han ganado una enorme popularidad al permitir transferencias rápidas y sencillas sin necesidad de cuentas bancarias tradicionales. Según datos recientes, Yape superó los 15 millones de usuarios, consolidándose como una de las principales herramientas de pago en el país. Este tipo de innovación no solo facilita transacciones entre usuarios, sino que también introduce a pequeños comercios y emprendedores al ecosistema financiero formal.





Las fintechs han desempeñado un papel crucial en este ecosistema, desarrollando soluciones accesibles y adaptadas a las necesidades del mercado peruano. Empresas como Kambista, especializada en el cambio de divisas digitales, y Rextie, que ofrece servicios de transferencias y cambio de divisas, han demostrado cómo las startups pueden desafiar los modelos tradicionales con procesos más ágiles y costos competitivos. Por otro lado, fintechs de préstamos como Innova Funding o Prestamype están facilitando el acceso a créditos para pequeñas y medianas empresas (pymes), una de las columnas vertebrales de la economía peruana. Estas empresas han crecido gracias a su capacidad de aprovechar tecnologías como la inteligencia artificial y la analítica de datos, que les permiten evaluar el riesgo crediticio de manera más eficiente y personalizada, llegando a segmentos de la población que los bancos tradicionales a menudo no consideran. Además, las fintechs están complementando la bancarización al asociarse con entidades financieras para ofrecer productos y servicios en áreas rurales, ampliando significativamente el alcance de la inclusión financiera.

La tecnología está transformando el panorama financiero en Perú, abordando retos estructurales y promoviendo la inclusión de millones de peruanos al sistema formal. Desde las cuentas DNI hasta las billeteras digitales, las fintechs y los avances tecnológicos están cerrando brechas históricas y

creando oportunidades para comunidades vulnerables. Este cambio no solo mejora la calidad de vida de las personas, sino que también fortalece la economía del país al integrar a más ciudadanos en la actividad financiera formal.

Con estas iniciativas y el aporte de las fintechs, Perú se posiciona como un ejemplo de cómo la innovación tecnológica puede ser un motor poderoso para la inclusión financiera en América Latina.

“

Nuestra misión es ser un ente de inclusión financiera para todos los peruanos, facilitando la manera de hacer pagos y reduciendo el uso de efectivo”.

Mauricio Sánchez
Head de Plin



B. Educación financiera

La educación financiera desempeña un rol clave como habilitador de la inclusión financiera en Perú al empoderar a las personas con los conocimientos necesarios para utilizar productos y servicios financieros de manera efectiva y responsable. Más allá de facilitar el acceso, fomenta una relación informada con el sistema financiero, ayudando a los usuarios a tomar decisiones adecuadas sobre ahorro, crédito e inversión. En este sentido, iniciativas educativas permiten que más personas confíen en el sistema formal, gestionen mejor sus recursos y reduzcan su dependencia de métodos informales o arriesgados. Esta formación no solo fortalece la capacidad de los usuarios para evitar endeudamientos o fraudes, sino que también impulsa la confianza en herramientas como billeteras digitales y cuentas bancarias, cerrando brechas históricas y promoviendo una inclusión más equitativa en todos los sectores de la sociedad peruana.

La educación financiera ayuda a que las personas comprendan mejor los productos y servicios disponibles, como cuentas de ahorro, seguros, créditos y herramientas de inversión. En un país donde la informalidad y el uso del efectivo son predominantes, la falta de información sobre los beneficios de productos financieros básicos impide que muchos peruanos ingresen al sistema financiero formal. Programas de educación financiera que expliquen estos conceptos de manera accesible, en lenguas nativas y con

ejemplos prácticos, pueden ser efectivos para mejorar la inclusión financiera de las poblaciones vulnerables.

La educación financiera contribuye a reducir la desconfianza en el sistema bancario, una barrera significativa en Perú. Al ofrecer conocimientos sobre los derechos y las obligaciones del consumidor financiero, así como sobre la seguridad de los servicios digitales, se puede generar una mayor confianza en las instituciones financieras. Esto es especialmente importante en contextos donde los productos digitales, como billeteras electrónicas y pagos móviles, están en auge. La educación sobre estos temas también reduce el temor a ser víctima de fraudes, que es una de las principales preocupaciones de quienes se resisten a utilizar servicios financieros digitales.

La falta de conocimiento sobre gestión financiera y planificación de ingresos y gastos es una causa común de sobreendeudamiento en el país. La educación financiera, en este sentido, es crucial para enseñar a las personas cómo utilizar el crédito de manera responsable, evaluar los riesgos de sobreendeudarse y planificar sus finanzas a largo plazo. Esto es especialmente importante para los sectores de menores ingresos, que muchas veces acuden al mercado informal de crédito sin conocer opciones de financiamiento formal que podrían ser más seguras y accesibles.



Ilustración 17

Programas de apoyo y capacitación



Capacita y asesora a clientes en gestión empresarial y financiera.

Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD)

4,780

asesores de negocios de la red de agencias de Mibanco participaron



Miconsultor

Estudiantes universitarios asesoran a emprendedores en planes de negocio y marketing.

Participantes de varias universidades y colaboraciones en programas de educación financiera.

Futuro

Expansión del programa y fortalecimiento de la marca.



Munay

Voluntarios apoyan y fortalecen programas e iniciativas comunitarias.

Espacios virtuales o presenciales para colaboración.



Mejorando Mi Bodega (MMB)

Programa en asociación con Industrias San Miguel y Centrum.

Talleres sincrónicos

sobre temas financieros y gestión empresarial para dueños de pequeñas tiendas.

Un ejemplo destacado de educación financiera en Perú es el desarrollado por Mi Banco, que impulsa múltiples programas orientados a fortalecer las capacidades financieras y de gestión empresarial en diferentes sectores. Uno de ellos es el Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital (PBAFD), diseñado para capacitar a más de 4,780 asesores de negocio de su red de agencias en temas clave de gestión y finanzas. A este se suma Miconsultor, una iniciativa que involucra a estudiantes universitarios voluntarios que asesoran a emprendedores en la creación de planes de negocio y estrategias de marketing, fomentando un aprendizaje colaborativo y práctico.

Otra iniciativa destacable es Munay, que capacita a voluntarios en emprendimiento y gestión de negocios, preparándolos para brindar asesorías y mentorías en diversas regiones, ampliando así el alcance del programa a comunidades más alejadas. Además, Mi Banco también se enfoca en pequeños negocios con su programa Mejorando Mi Bodega, que ofrece talleres sincrónicos a bodegueros sobre temas financieros y de gestión, ayudándoles a optimizar sus operaciones y aumentar su rentabilidad.

Estas acciones reflejan el compromiso de Mi Banco con la inclusión financiera y la educación en todos los niveles socioeconómicos, promoviendo el desarrollo sostenible de negocios y comunidades a través de herramientas educativas y de asesoría especializada.

Las campañas de educación financiera no siempre están diseñadas para comunidades indígenas que hablan lenguas nativas, lo que perpetúa su exclusión financiera. Sin embargo, iniciativas como la del BCP en colaboración con la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), buscan promover la educación financiera en quechua mejorando las capacidades financieras de las comunidades quechuahablantes, fomentando una gestión más efectiva de sus recursos y contribuyendo a su inclusión financiera. Esta iniciativa desarrolla y difunde contenido audiovisual en la lengua materna de más de 4 millones de peruanos. Los videos cubren temas como ahorro, presupuesto, créditos e inversión y son accesibles a través de plataformas digitales como YouTube, redes sociales y las agencias del BCP a nivel nacional.

(Fuente: MiBanco, 2024)

C. Regulación e iniciativas del gobierno

La regulación e iniciativas gubernamentales juegan un papel crucial en la promoción de la inclusión financiera en Perú, estableciendo el marco necesario para que los servicios financieros sean accesibles, seguros y confiables para toda la población. En un país donde la informalidad es alta y una gran parte de la población carece de acceso a servicios financieros formales, las políticas y regulaciones inclusivas son fundamentales para incentivar la creación de productos adaptados a las necesidades de los sectores no bancarizados y proteger a los consumidores financieros.

El gobierno peruano, a través de la SBS y el BCRP, ha establecido políticas que promueven la inclusión financiera, tales como la simplificación de los requisitos para la apertura de cuentas básicas de bajo costo, sin necesidad de cumplir con complejas verificaciones

de ingreso. Estas cuentas de ahorro básicas están diseñadas para facilitar la bancarización de aquellos que previamente no podían acceder al sistema financiero.

Un caso destacado de éxito es la cuenta digital del BCP, que puede activarse fácilmente a través de su página web. Este servicio ofrece múltiples beneficios, siendo uno de los más atractivos la exoneración del costo de mantenimiento. Además, la plataforma guía al usuario de manera didáctica, mostrando paso a paso cómo realizar la apertura de la cuenta de forma ágil y sencilla. Asimismo, se incluye una sección informativa con todos los detalles relevantes, como las características del producto, los requisitos necesarios y otros aspectos clave, permitiendo a los usuarios acceder a información completa antes de tomar una decisión. Este enfoque integral refuerza la accesibilidad y la transparencia del servicio.

Ilustración 18

Beneficios de la Cuenta Digital BCP



Sin costo de mantenimiento

Olvídate del mantenimiento mensual de la cuenta digital.



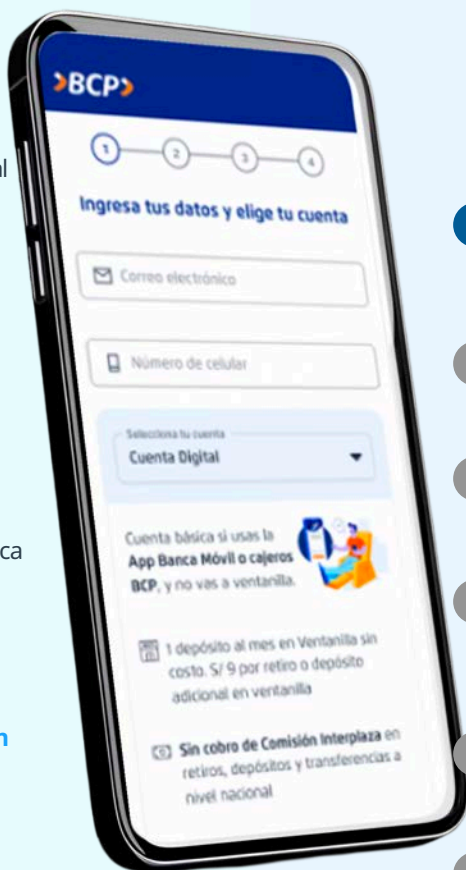
Operaciones digitales sin costo

Sin costo Realiza operaciones entre Cuentas BCP en Banca por Internet, Yape, Banca Móvil y Cajeros BCP



1 depósito al mes sin costo en ventanilla

Costo de S/ 9.00 o USD 3.60 por cada depósito adicional o retiro



¿Cómo abrir la Cuenta Digital BCP en simples pasos?

Da clic al botón "Abrir cuenta" que aparece en esta la página web del BCP y sigue estos pasos:

- 1 **Elige cuenta digital como tipo de cuenta**
Ingresa tu correo y tu celular, luego elige el tipo de cuenta que deseas.
- 2 **Configura tu cuenta**
Elige la moneda para tu cuenta e ingresa tu lugar de residencia.
- 3 **Identifícate con tu DNI**
Ingresa tu DNI y el texto que aparece en la imagen.
- 4 **Valida tu identidad**
Te solicitaremos información para validar tu identidad y asegurarnos de que eres tú quien está creando la cuenta digital.
- 5 **Revisa los datos ingresados**
Revisa que la información ingresada sea correcta.
- 6 **Listo, cuenta creada**
Felicidades, ya tienes tu cuenta BCP.

(Fuente: BCP, 2024)



Foto: ANDINA/Difusión

Además, el gobierno también ha impulsado iniciativas complementarias, como las cuentas digitales masivas vinculadas al DNI, para fortalecer el acceso a servicios financieros en todo el país. Durante la pandemia el Banco de la Nación logró abrir más de 2 millones de cuentas de ahorro para el pago de bonos del gobierno, este proceso permitió incorporar al sistema financiero a más de 1.8 millones de personas previamente no bancarizadas. Este esfuerzo marcó un avance significativo en la inclusión financiera, facilitando el acceso a productos y servicios bancarios esenciales para poblaciones vulnerables. Por su parte, el sector privado ha complementado estas iniciativas a través de soluciones innovadoras como Yape y su funcionalidad de Yape DNI. Esta herramienta permite a los usuarios realizar transferencias y pagos digitales únicamente con su número de DNI, sin necesidad de tener una cuenta bancaria previa. Con una base de usuarios que supera los 12 millones, Yape se ha convertido en un referente en la digitalización de pagos y en un facilitador clave para la bancarización, al conectar a millones de personas con servicios financieros básicos de manera rápida, accesible y segura.

Las regulaciones también incluyen medidas de protección al consumidor financiero, garantizando que los ciudadanos comprendan los productos que contratan y sus derechos. Las políticas de transparencia de la SBS en el Perú están diseñadas para garantizar que las instituciones financieras operen de manera ética, informada y accesible para

los usuarios. Entre las principales disposiciones, las entidades financieras están obligadas a proporcionar información clara, completa y precisa sobre los costos, términos y condiciones de sus productos y servicios, incluidos los préstamos, cuentas de ahorro, tarjetas de crédito, y más. Estas políticas incluyen regulaciones específicas para la publicación de tarifas y comisiones, las cuales deben ser aprobadas por la SBS antes de ser implementadas. Esto permite que los usuarios puedan comparar fácilmente las opciones del mercado y tomar decisiones informadas. Además, las instituciones deben cumplir con normativas que aseguren un trato justo y accesible para los clientes, promoviendo la inclusión financiera y el acceso equitativo a los servicios bancarios

Además, la SBS ha impulsado regulaciones como la interoperabilidad que es un aspecto clave de la regulación financiera en Perú, permitiendo que diferentes billeteras electrónicas y plataformas de pago se conecten y funcionen entre sí. Esta política permite a los usuarios realizar transferencias y pagos sin importar si los servicios pertenecen a bancos tradicionales o a fintechs, facilitando así el acceso a servicios financieros a un menor costo y aumentando la conveniencia. La SBS y el BCRP han sido impulsores activos de esta interoperabilidad, lo que está ayudando a crear un ecosistema más inclusivo y competitivo que favorece a los usuarios finales.



Cesar Casabonne

Gerente Divisional
Mercado Minorista

El BCP lidera la transformación del ecosistema financiero nacional, posicionándose como una entidad clave en la digitalización de los servicios bancarios.

Más que un banco tradicional, el BCP navega con la misión de conectar al Perú con la innovación financiera, apalancándose en tecnología para redefinir la relación de los peruanos con el dinero.

VISIÓN EN MEDIOS DE PAGO

Tecnología como esencia

La tecnología se posiciona como el eje central de la transformación del sistema de pagos en Perú. En el caso de BCP, herramientas como Yape no solo han simplificado las transacciones, sino que han logrado romper barreras culturales y económicas, integrando a millones de peruanos al ecosistema digital. Este avance sitúa a las billeteras digitales como un puente hacia una economía más eficiente, donde el efectivo deja de ser el protagonista.

Sector de pagos digitales

El crecimiento del comercio electrónico, con un aumento del 60%, ha acelerado la adopción de pagos digitales. Sin embargo, el mercado peruano aún enfrenta retos significativos en comparación con países más avanzados. La clave está en diseñar soluciones locales inspiradas en modelos globales, como Alipay o Venmo, que se adapten a las necesidades de los consumidores peruanos.

“

El reto es crear un sistema de pagos resiliente, donde la relación con la banca sea un habilitador, no una barrera”.

Visión futura

Perspectivas de Open Banking

La próxima implementación del Open Banking abrirá una nueva etapa para la industria financiera peruana. Este marco regula el intercambio de datos entre instituciones financieras y Fintech, generando un ecosistema colaborativo que impulsa la innovación. La banca tradicional, en lugar de competir, se convierte en un habilitador clave para construir sistemas más resilientes y accesibles.

Retos

El mayor desafío no solo radica en digitalizar la experiencia del consumidor final, sino en integrar toda la cadena de valor. Para lograrlo, es necesario construir un sistema de pagos que permita a todos los actores del mercado -clientes, bancos y empresas- colaborar en pro de una economía transparente y digital.

D. Infraestructura y conectividad

La infraestructura y conectividad son componentes fundamentales para la inclusión financiera en Perú, ya que determinan la capacidad de los ciudadanos para acceder a servicios financieros, especialmente en zonas rurales y de difícil acceso. En un país donde la geografía es compleja y las zonas rurales están a menudo aisladas, la expansión de una infraestructura digital y de telecomunicaciones adecuada es esencial para asegurar que todos los peruanos, independientemente de su ubicación, puedan conectarse al sistema financiero formal.

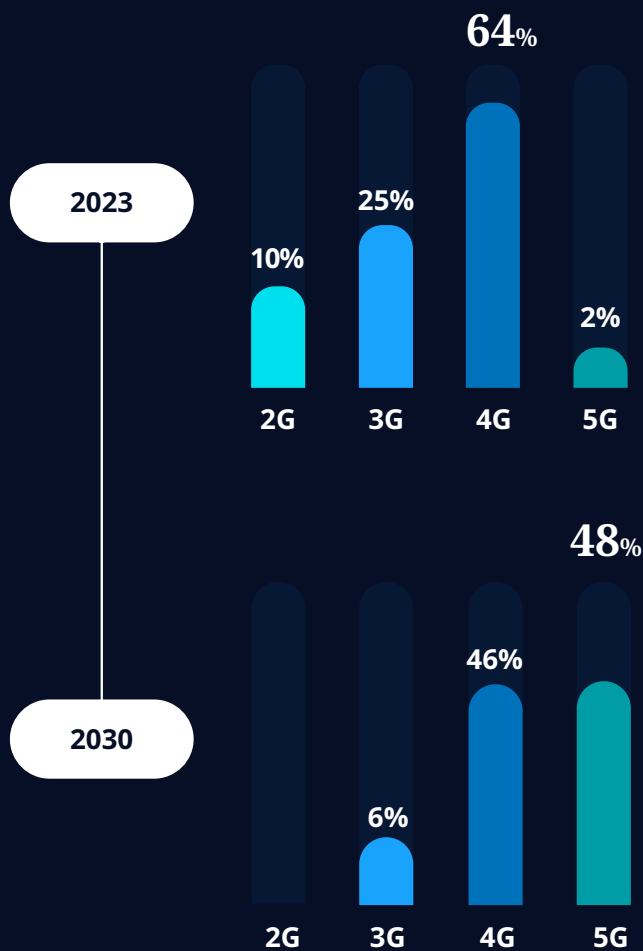
La expansión de redes de telefonía móvil e internet es clave para la bancarización en zonas rurales y alejadas del país. La disponibilidad de dispositivos móviles y el aumento de la cobertura de red permiten que más personas puedan acceder a servicios financieros digitales, como billeteras electrónicas y banca móvil, sin necesidad de una sucursal física. Sin embargo, aún existen desafíos importantes en este aspecto: según datos recientes, muchas zonas rurales en Perú todavía no cuentan con una conexión de calidad, lo que limita su acceso a servicios digitales. Mejorar la cobertura de red en estas áreas es fundamental para que la infraestructura de telecomunicaciones soporte el acceso a servicios financieros de manera equitativa en todo el territorio.

A nivel regional, para el 2024, 29 operadores en 10 países de América Latina ya han lanzado servicios comerciales de 5G, posicionándose como pioneros en esta transición tecnológica. De cara al 2030, se proyecta que el 48% de la población peruana adoptará esta tecnología de quinta generación, evidenciando una rápida expansión y consolidación en el mercado móvil del país.

Este avance se sustenta en el creciente uso de teléfonos celulares en el país. En las zonas urbanas, la penetración alcanza un promedio de 90,8%, mientras que en las zonas rurales llega al 86,5%, destacando el papel fundamental de la conectividad en la inclusión digital y el desarrollo socioeconómico.

Gráfico 27

Combinación de tecnologías

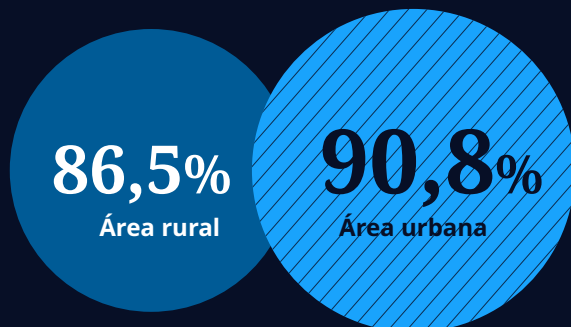


(Fuente: GSMA, 2024)

Gráfico 28

Población que hace uso de internet a través del teléfono celular

(Datos de Abril a Junio 2023 y 2024)



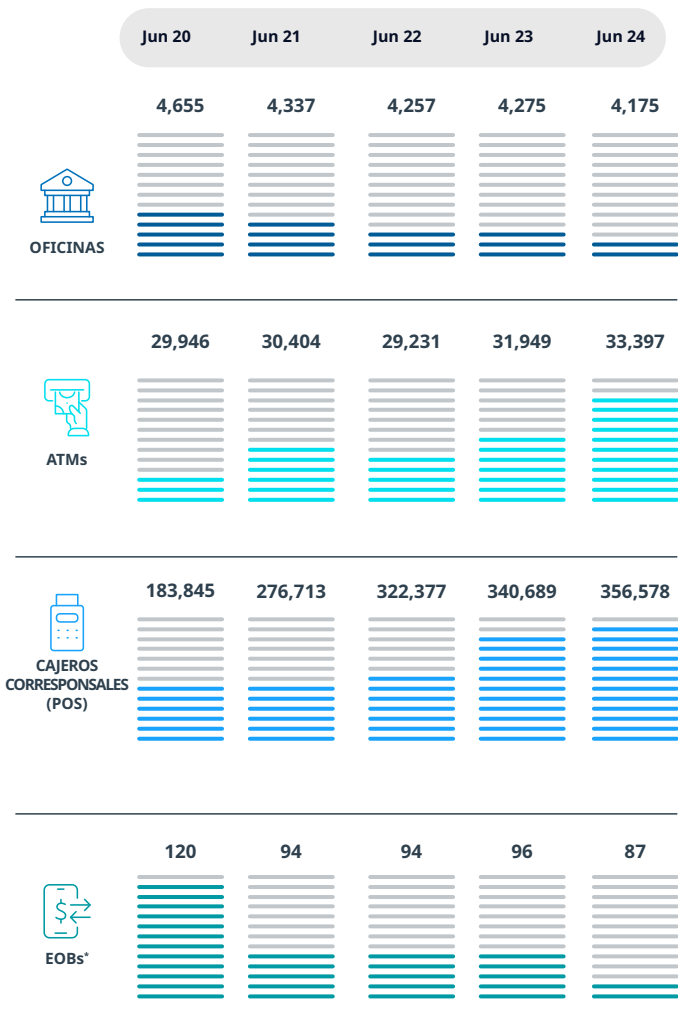
(Fuente: INEI, 2024)

En áreas donde la conectividad digital aún es limitada, la infraestructura física de acceso a servicios financieros sigue siendo esencial. Los agentes corresponsales, por ejemplo, juegan un rol importante al actuar como intermediarios que facilitan transacciones en comunidades que no cuentan con una sucursal bancaria cercana. Estos puntos de acceso, ubicados en pequeños comercios o establecimientos locales, permiten realizar depósitos, retiros y pagos, y han demostrado ser efectivos para acercar los servicios financieros a las zonas más apartadas. De acuerdo con el reporte de inclusión financiera de la SBS, el número de cajeros corresponsales ha mostrado un crecimiento sostenido desde 2020, registrando un notable incremento del 50% en 2021. En el último año, este crecimiento fue del 4%. Por otro lado, la cantidad de oficinas se ha mantenido relativamente estable, aunque con una ligera disminución del 3% en el último año (ver gráfico 29).

Gráfico 29

Número de canales de atención

(Datos a junio 2024 / En miles)



*Establecimientos de operaciones básicas
(Fuente: SBS, 2024)



Para fomentar la adopción de medios de pago digitales, es crucial que exista una red de terminales de puntos de venta (POS) en establecimientos comerciales de todo el país. En Perú, soluciones digitales como VendemMás de Niubiz que permiten a los comerciantes usar el celular como POS, están ayudando al crecimiento en la aceptación de pagos digitales. Al 2024 VendemMás ha superado el millón de usuarios tanto de esta solución digital como de las físicas con los POS tradicionales. La expansión de este tipo de soluciones en zonas rurales y áreas menos desarrolladas es vital para que los ciudadanos puedan hacer uso de sus billeteras electrónicas o tarjetas de débito y crédito de manera generalizada, impulsando así una reducción en el uso del efectivo y promoviendo una mayor inclusión financiera.

Esta solución permite a los clientes realizar pagos totalmente digitales, transformando el celular en un

POS. La app facilita el envío de enlaces de pago, cobros a través de códigos QR y el uso de DNI, aceptando todas las tarjetas y billeteras electrónicas. Su registro es sencillo, ya que solo requiere la descarga de la aplicación.

“

El reto más grande es llegar a zonas rurales con infraestructura limitada, donde la inclusión financiera todavía es baja”.

Mauricio Sánchez
Head de Plin

Ilustración 19

Beneficios al usar el celular como POS



Acepta todas las tarjetas



Acceso a préstamos



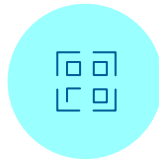
Cobro con DNI



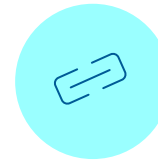
Comisiona con recargas y servicios



Cobro con celular



Cobro con QR



Cobro con link



Acepta todas las billeteras electrónicas



E. Innovación en productos financieros:

El sector financiero peruano ha experimentado una transformación significativa en los últimos años, impulsada en gran medida por la adopción de tecnologías digitales. Entre estas, el open finance emerge como un paradigma disruptivo con el potencial de democratizar el acceso a servicios financieros y promover la inclusión financiera en el país.

La implementación del open finance presenta una oportunidad única para ampliar el acceso a servicios financieros a segmentos de la población tradicionalmente excluidos. Entre los principales beneficios se encuentran:

Acceso a productos financieros personalizados:

La utilización de datos compartidos permite que fintechs y bancos diseñen productos específicos para poblaciones desatendidas, como créditos con condiciones adaptadas a trabajadores informales o microseguros para agricultores.

Mayor competencia: La apertura de datos estimula la competencia entre las instituciones financieras, lo que se traduce en una mayor oferta de productos y servicios a mejores condiciones para los consumidores.

Innovación: El open finance facilita el desarrollo de soluciones financieras innovadoras y personalizadas, adaptadas a las necesidades específicas de cada cliente.

Reducción de costos: Al compartir datos y procesos, las instituciones financieras pueden

reducir costos operativos, lo que se traduce en tarifas más bajas para los usuarios.

Mejora de la experiencia del cliente: Los clientes pueden acceder a una mayor variedad de servicios financieros a través de una única plataforma, lo que simplifica la gestión de sus finanzas.

Interoperabilidad para la bancarización rural: En un país con una alta dispersión geográfica, el open finance puede facilitar la integración de agentes locales y cooperativas en redes financieras más amplias.

En los últimos años, el Perú ha comenzado a dar pasos hacia la adopción del open finance, impulsado por la necesidad de digitalizar y democratizar el acceso a servicios financieros. En 2023, la SBS lanzó un marco regulatorio preliminar para fomentar la interoperabilidad y la seguridad en el intercambio de datos financieros. Este marco incluye directrices para las API abiertas, estándares de seguridad y lineamientos sobre el consentimiento del usuario. Adicionalmente, se cuenta con el Proyecto de Ley de Innovación Financiera, presentado en 2024, que busca promover un ecosistema fintech y establecer un entorno favorable para el desarrollo del open finance.

El open finance tiene el potencial de transformar el ecosistema financiero peruano, impulsando la inclusión financiera mediante la personalización, la interoperabilidad y la accesibilidad. Sin embargo, su éxito dependerá de la capacidad del país para superar barreras como la educación digital, la regulación adecuada y la infraestructura tecnológica.



La implementación de Open Banking en Perú abrirá nuevas oportunidades para la innovación y la competencia en el mercado de pagos”.

Cesar Casabonne
Gerente Divisional Mercado Minorista- BCP

Conclusiones

La inclusión financiera en Perú es un pilar estratégico para reducir desigualdades sociales, potenciar el crecimiento económico y mejorar la calidad de vida de las poblaciones más vulnerables. Este capítulo ha evidenciado tanto avances significativos como persistentes desafíos que limitan el acceso al sistema financiero formal.



Avances en la bancarización: El acceso a cuentas bancarias ha crecido en los últimos años, impulsado por iniciativas como las cuentas digitales del Banco de la Nación y la popularización de billeteras electrónicas como Yape y Plin. Estas herramientas han sido clave para integrar a segmentos tradicionalmente excluidos, como mujeres, migrantes, adultos mayores y poblaciones rurales.



Persistencia de barreras: Las limitaciones geográficas, la baja educación financiera y la desconfianza en las instituciones financieras siguen siendo obstáculos críticos. Además, la informalidad laboral y los ingresos irregulares restringen la capacidad de gran parte de la población para acceder a productos financieros complejos, como créditos y seguros.



Habilitadores tecnológicos: La tecnología ha demostrado ser una herramienta poderosa para cerrar brechas, permitiendo soluciones innovadoras como el uso de billeteras digitales, agentes corresponsales y productos diseñados para poblaciones específicas. Sin embargo, la falta de conectividad en zonas rurales y la baja adopción de tecnología entre adultos mayores limitan su impacto.



Género e inclusión financiera: Las mujeres enfrentan barreras significativas, incluidas brechas salariales y menor acceso al crédito formal. Las iniciativas de algunas instituciones y programas de microfinanzas han tenido un impacto positivo, aunque insuficiente para cerrar completamente estas disparidades.



Migrantes y Remesas: La población migrante en Perú y las remesas enviadas por peruanos en el extranjero representan oportunidades significativas para fortalecer la inclusión financiera. Productos financieros adaptados y opciones de pago digital están comenzando a transformar su integración al sistema formal.



Foto: osjptel.

La inclusión financiera en Perú tiene un camino ambicioso por recorrer. Será crucial:

- Reducir las desigualdades regionales, mejorando la infraestructura digital y física en zonas rurales.
- Fortalecer la educación financiera, con programas accesibles y culturalmente adaptados.
- Promover la interoperabilidad entre instituciones financieras y fintechs, para ofrecer soluciones más inclusivas y accesibles.
- Ampliar el enfoque hacia la economía informal, diseñando productos financieros que se adapten a las realidades de los ingresos irregulares.

El futuro de la inclusión financiera en Perú dependerá de un esfuerzo conjunto entre el sector público, privado y la sociedad civil. Solo así se podrá construir un ecosistema más inclusivo, resiliente y adaptado a las necesidades de todas las personas.

“

El reto no es solo bancarizar, sino acompañar la bancarización con educación financiera para que los usuarios adopten los pagos digitales con confianza, identificándolos como una solución simple, rápida y accesible para todos”.

Gilberto Chaparro
Country Manager Perú - Visa

Tecnologías habilitadoras para la transformación del ecosistema de pagos





Mario Rodriguez
Country Manager Perú - Microsoft

La evolución de los medios de pago en el Perú ha estado marcada por la aceleración de la digitalización, impulsada principalmente por la convergencia de avances tecnológicos y cambios en el comportamiento del consumidor. La transformación digital ha redefinido la manera en que las personas y empresas realizan transacciones, promoviendo la inclusión financiera y optimizando la eficiencia del sistema financiero. La pandemia de COVID-19 actuó como un catalizador inesperado que forzó una adopción masiva de soluciones digitales en un contexto donde el efectivo aún dominaba. Sin embargo, este cambio no solo respondió a la necesidad inmediata de evitar el contacto físico, sino que también consolidó una tendencia que ya estaba en marcha: el uso de wallets digitales, la proliferación de pagos en línea y el crecimiento de la banca digital. Hoy en día, tecnologías como la nube, la inteligencia artificial y el análisis de datos permiten a las empresas comprender mejor a sus clientes, personalizar ofertas y optimizar la seguridad de las transacciones. En este entorno, la capacidad de adaptación y la apuesta por la innovación se han convertido en factores clave para el éxito de cualquier actor del ecosistema de pagos.

El caso de Yape ilustra con claridad la magnitud del cambio en los medios de pago peruanos. Originalmente concebido como una herramienta de transferencias entre personas, la plataforma experimentó un crecimiento exponencial durante la pandemia, pasando de una expectativa de incremento de 2,000 clientes al mes a una realidad de incremento de 7,000 clientes al día. Este crecimiento no solo evidenció la necesidad de herramientas digitales accesibles, sino que también demostró que la digitalización de los pagos podía generar un impacto tangible en la vida de millones de peruanos. Actualmente, Yape supera 20 millones de usuarios entre Perú y Bolivia y procesa en promedio 20 millones de transacciones diarias (presentando picos de 25 millones) expandiendo su alcance más allá de simples transferencias para incluir microcréditos, compras de bienes y servicios, e incluso pagos de servicios públicos. Este fenómeno refleja cómo el ecosistema de pagos ha evolucionado de manera acelerada, empujado no solo por la demanda de los consumidores, sino también por la apuesta del sector privado por la transformación digital.

Sin embargo, este proceso de digitalización ha traído consigo nuevos retos y brechas que aún deben cerrarse. Uno de los principales desafíos es la infraestructura tecnológica y la capacidad del sector público para acompañar este crecimiento con regulaciones adecuadas y con una mayor promoción de la formalización económica. En el Perú, la bancarización ha crecido significativamente en los últimos años, pero aún existe una proporción considerable de la población que sigue dependiendo del efectivo. La falta de educación financiera y el acceso limitado a dispositivos digitales en algunas zonas del país siguen siendo barreras importantes. Además, la percepción de seguridad en los pagos digitales sigue siendo un punto de preocupación para muchos usuarios, lo que hace necesario seguir invirtiendo en soluciones que refuercen la confianza del consumidor en estos nuevos modelos de pago.

Mirando hacia el futuro, la evolución de los medios de pago en el Perú dependerá en gran medida de la capacidad del ecosistema para seguir innovando y generando valor tanto para los usuarios como para las empresas. La inteligencia artificial, el blockchain y el open banking son algunas de las tendencias que marcarán la próxima fase de transformación del sector. Las empresas tecnológicas tienen un papel crucial en este proceso, ya que no solo deben proporcionar soluciones avanzadas, sino también acompañar a las organizaciones en su viaje de transformación digital. La clave estará en la diferenciación y en la capacidad de las empresas para ofrecer experiencias cada vez más personalizadas y eficientes. En este contexto, Microsoft se posiciona como un socio estratégico que, más allá de ofrecer tecnología, busca generar impacto real a través de la innovación. La digitalización de los medios de pago no es solo una cuestión de eficiencia, sino un factor clave para la inclusión financiera y el desarrollo económico del país.



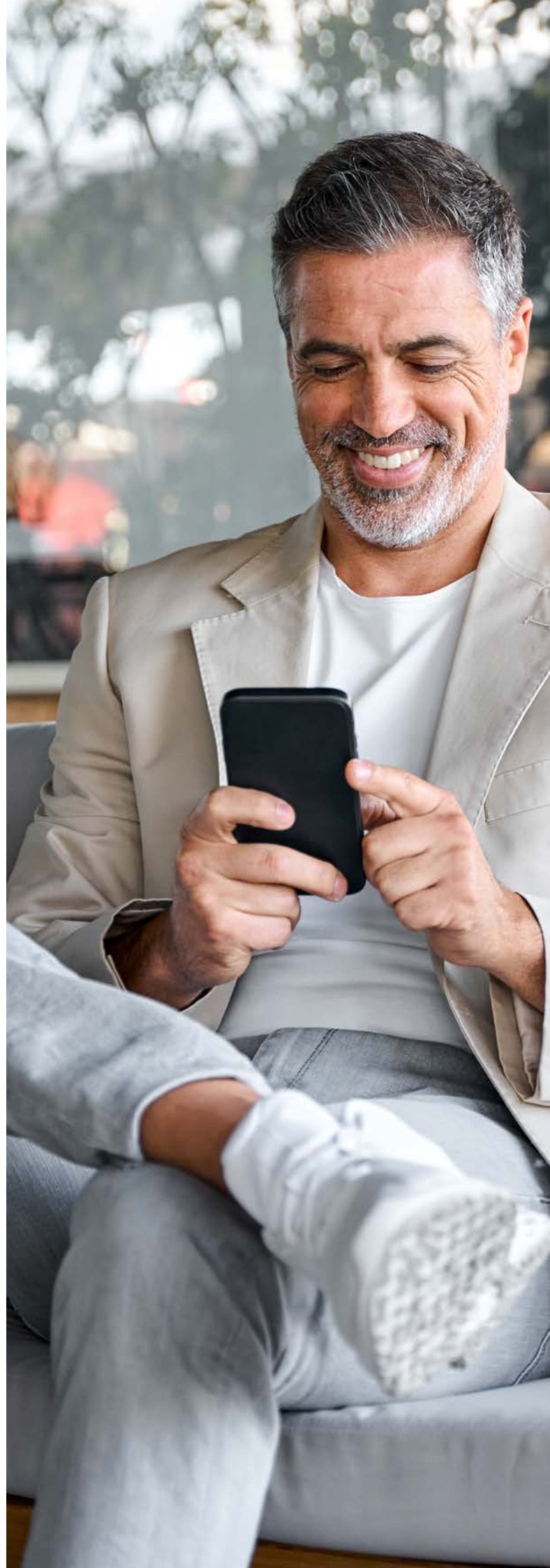
La desmaterialización de los medios de pago es inevitable; en el futuro, no habrá tarjetas ni dispositivos físicos, solo credenciales virtuales y seguras”.

Francisco Vilca

Chief Executive Officer - OKA

La evolución de los medios de pago en Perú ha sido impulsada por un contexto global que exige soluciones más seguras, eficientes y personalizadas. Desde la digitalización de servicios financieros hasta la aparición de ecosistemas interconectados, el rol de la tecnología ha sido determinante en esta transformación. Herramientas como la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) han redefinido la manera en que las instituciones financieras comprenden y atienden las necesidades de sus clientes, permitiendo un nivel de personalización sin precedentes. A su vez, tecnologías como la tokenización, blockchain y la biometría han mejorado la seguridad y la experiencia del usuario, reduciendo el riesgo de fraudes y fortaleciendo la confianza en las transacciones digitales.

Por otro lado, la adopción de infraestructuras en la nube y el Internet de las Cosas (IoT) ha generado nuevos modelos de interacción y automatización, eliminando barreras tradicionales y permitiendo una conectividad constante entre dispositivos y sistemas financieros. Estas innovaciones no solo están transformando los procesos internos de las instituciones, sino también la forma en que los usuarios perciben y acceden a los servicios de pago. Este informe aborda las principales tecnologías que habilitan estos cambios, explorando su impacto en el ecosistema financiero peruano y analizando los desafíos y oportunidades que presentan para la industria en un entorno de alta competitividad y constante cambio.





Mario Rodriguez

Country Manager
Perú

Reconocida por su innovación y compromiso con la sostenibilidad, Microsoft impulsa su misión de empoderar a personas y organizaciones bajo un liderazgo estratégico que ha consolidado su relevancia en un mercado altamente competitivo.

“

La pandemia aceleró la transformación digital de los medios de pago en el Perú, y estos cambios han llegado para quedarse”.

LA VISIÓN DE MICROSOFT

Transformación de los medios de pago

En los últimos cinco años, los medios de pago en el Perú han experimentado una transformación acelerada, particularmente impulsada por la pandemia. Durante este período, las soluciones digitales, como las billeteras, han mostrado un crecimiento exponencial, pasando por ejemplo de expectativas iniciales de 2000 nuevos usuarios al mes a 7000 usuarios al día durante la pandemia. Actualmente se procesan más de 20 millones de transacciones diarias y se ofrecen servicios más allá de pagos simples, como microcréditos, compras de bienes y recargas. Este cambio ha reducido la dependencia en el uso de efectivo y en canales tradicionales como los cajeros automáticos.

Tecnología como habilitador clave

Microsoft ha contribuido al ecosistema de pagos con un enfoque renovado en soluciones tecnológicas personalizadas. El cambio de mentalidad de la empresa se ha enfocado en identificar primero los objetivos de negocio de sus clientes antes de ofrecer productos específicos. Este enfoque permite la co-creación de estrategias medibles a corto, mediano y largo plazo, utilizando tecnologías como la nube y la inteligencia artificial para potenciar la innovación y generar un impacto diferencial.

De esta manera, Microsoft se posiciona como un socio de innovación para empresas líderes en el mercado de medios de pago. Este rol implica no solo proveer tecnología, sino también invertir recursos en proyectos que tengan el potencial de transformar el mercado. La colaboración se basa en construir relaciones sostenibles y acompañar a las empresas en sus transformaciones digitales.

RETOS Y DESAFÍOS

- Cambiar el mindset de las organizaciones hacia una mayor apuesta por la innovación y diferenciación.
- Mejorar la infraestructura y el marco regulatorio en el país para acompañar el crecimiento del ecosistema de pagos.
- Superar la dependencia del sector privado en la promoción de la bancarización y formalización financiera, debido a la falta de participación activa del sector público.

VISIÓN A FUTURO

El futuro de los medios de pago en el Perú se visualiza como un ecosistema más innovador y centrado en la experiencia del usuario. Las tendencias incluyen la personalización de servicios, la integración de nuevas tecnologías y un enfoque en ser una solución integral (“one-stop-shop”). Microsoft planea seguir acompañando a las empresas en este viaje, priorizando resultados y generando valor sostenible.



izipay

**Jorge
Valdivia**
CTO

Izipay se ha consolidado como un actor clave en la evolución de los medios de pago en Perú, liderando la democratización del acceso a herramientas digitales para comerciantes y consumidores con una misión centrada en la inclusión financiera y la innovación tecnológica, la compañía ha revolucionado el panorama de pagos digitales al ofrecer soluciones accesibles y adaptadas a las necesidades de pequeños negocios y trabajadores independientes.

VISIÓN EN MEDIOS DE PAGO

Evolución de los medios de pago

En los últimos años, el mercado de medios de pago en Perú ha evolucionado notablemente. Inicialmente dominado por las tarjetas de débito y crédito, el sector ha visto la irrupción de soluciones como las billeteras digitales, las cuales han transformado el panorama. La interoperabilidad ha sido un factor determinante, permitiendo un ecosistema más integrado y accesible.

Tecnología como motor principal

La tecnología ha sido el motor principal detrás de esta transformación, habilitando:

- Herramientas como códigos QR interoperables, aceptados en múltiples plataformas.
- Procesos de pago en tiempo real, lo que mejora la experiencia tanto para comerciantes como para consumidores.
- Uso de inteligencia artificial para monitoreo de transacciones y análisis de datos, lo que contribuye a la seguridad y personalización de servicios.
- Innovaciones como “pagos invisibles” y la integración con sistemas de datos financieros que permiten un enfoque más ágil y moderno.

Inclusión financiera y bancarización

Izipay y otros actores han impulsado la inclusión financiera en Perú al ofrecer soluciones de pago accesibles que fomentan la bancarización, permiten a pequeños comercios aceptar pagos digitales y generan historiales que facilitan el acceso a crédito. Sin embargo, aún existen desafíos en algunos sectores debido a la brecha digital.

RETOS Y DESAFÍOS

- Impulsar el acceso a la red y servicios digitales en áreas remotas sigue siendo clave para acelerar la adopción de soluciones de pago.
- Transformar el crecimiento de las billeteras digitales en modelos de negocio sostenibles.
- El desafío es innovar al ritmo de la transformación de la industria de pagos.

PERSPECTIVAS A FUTURO

El ecosistema de pagos digitales en Perú sigue expandiéndose y, en los próximos cinco años, se espera:

- Mayor adopción de billeteras digitales como método principal de pago.
- Pagos en tiempo real como estándar en transacciones comerciales.
- Expansión del open banking y servicios basados en datos.
- Rol activo de las entidades reguladoras en regulación e interoperabilidad.
- Uso creciente de inteligencia artificial para seguridad, personalización y experiencia del usuario.

Habilitando la innovación en pagos con GenAI

La Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) ha emergido como una herramienta disruptiva en la industria financiera, permitiendo niveles sin precedentes de personalización, automatización y eficiencia operativa. A continuación se explora cómo GenAI está transformando los servicios de pago y habilitando nuevas oportunidades para las instituciones financieras en Perú y el mundo.

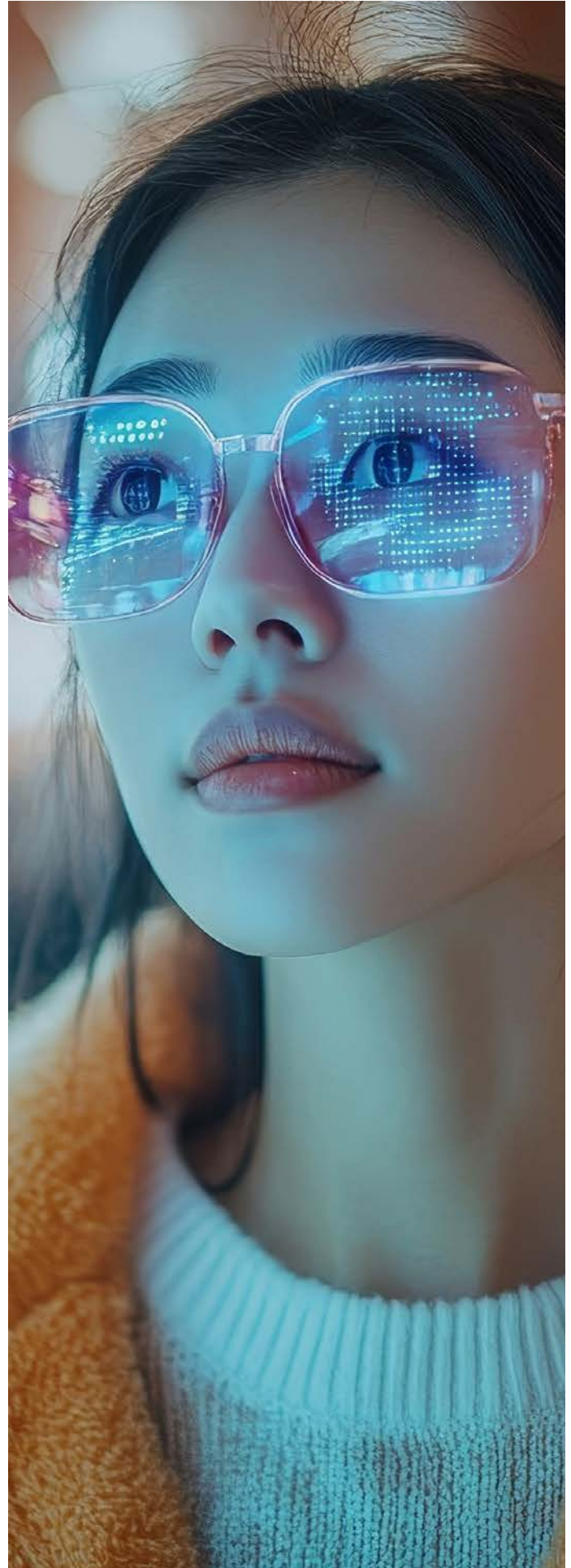
A. Mejora en la personalización

La GenAI ha revolucionado la personalización de ofertas financieras al aprovechar su capacidad para analizar y generar insights a partir de grandes volúmenes de datos complejos en tiempo real. Utilizando técnicas avanzadas de aprendizaje profundo, esta tecnología permite comprender patrones de comportamiento, anticipar necesidades y crear interacciones altamente personalizadas. A continuación, se detalla el proceso técnico que sustenta esta transformación.

“

El futuro de los medios de pago está en la diferenciación y en cómo logramos que las experiencias sean cada vez más personalizadas y eficientes”.

Mario Rodríguez
Country Manager Perú - Microsoft



Procesamiento de datos multidimensionales:

La GenAI utiliza modelos avanzados, como los Transformadores (por ejemplo, GPT o BERT), para procesar datos transaccionales, demográficos, de comportamiento, y hasta interacciones textuales o de voz de los clientes. Esto permite obtener una visión integral del perfil del usuario.

Clusterización y segmentación dinámica:

Mediante algoritmos de agrupamiento como K-means o t-SNE, la GenAI segmenta dinámicamente a los clientes en clusters con comportamientos similares, superando las segmentaciones tradicionales estáticas. Por ejemplo, un cliente puede ser clasificado simultáneamente como “emprendedor joven” y “usuario intensivo de pagos digitales”.

Análisis predictivo en tiempo real:

La GenAI genera predicciones precisas sobre las necesidades y comportamientos futuros del cliente mediante modelos como LSTM (Long Short-Term Memory) o Redes Neuronales Recurrentes. Esto permite anticipar eventos como la necesidad de un préstamo puente, basado en patrones de gasto o ingresos irregulares detectados.

Generación de contenidos personalizados:

Una vez identificadas las necesidades específicas del cliente, la GenAI puede generar contenido personalizado, como ofertas de productos o recomendaciones de inversión. Por ejemplo, al interpretar datos financieros y contextuales, puede redactar automáticamente propuestas adaptadas al perfil financiero y preferencias del cliente.

“

Este es un juego de data. Nadie está utilizando la data como se podría para revolucionar el mercado”.

Joao Moura

Head of GTB & Business Product - Scotiabank





Retroalimentación continua:

Gracias a su capacidad de aprendizaje continuo, la GenAI ajusta las ofertas financieras en tiempo real según la respuesta del cliente. Si un cliente rechaza una oferta de tarjeta de crédito premium, el modelo evalúa el feedback implícito y ajusta su estrategia, sugiriendo una alternativa más relevante, como una tarjeta con beneficios en efectivo.

Integración multicanal:

La personalización impulsada por GenAI se integra en múltiples canales, como aplicaciones móviles, chatbots, correos electrónicos y puntos de contacto físicos, asegurando coherencia en las interacciones con el cliente.

El valor agregado de GenAI no es solo personalizar las interacciones, sino hacerlo a escala, garantizando eficiencia operativa y aumentando la satisfacción del cliente, todo mientras se reducen costos asociados a procesos manuales.

En resumen, GenAI permite llevar la personalización a niveles nunca antes vistos, asegurando que cada cliente reciba un servicio que no solo atienda sus necesidades actuales, sino que también anticipe las futuras. Esto crea una experiencia de usuario altamente satisfactoria y fortalece la lealtad del cliente hacia los proveedores de servicios de pagos.

La GenAI utiliza modelos avanzados, como los transformadores (por ejemplo, GPT o BERT), para procesar datos transaccionales, demográficos, de comportamiento, y hasta interacciones textuales o de voz de los clientes.

B. Optimización de procesos

La optimización de procesos en las empresas financieras y empresas de servicios de pago es un pilar clave para mejorar la eficiencia operativa y responder de manera ágil a las demandas del mercado. La GenAI ha emergido como una solución transformadora al automatizar tareas complejas, analizar datos en tiempo real y mejorar la gestión de recursos. A través de su capacidad para procesar y generar información precisa, esta tecnología permite rediseñar procesos críticos, reducir costos y liberar recursos humanos para tareas estratégicas. A continuación, se describen los principales mecanismos técnicos que sustentan esta optimización.

Automatización de tareas repetitivas:

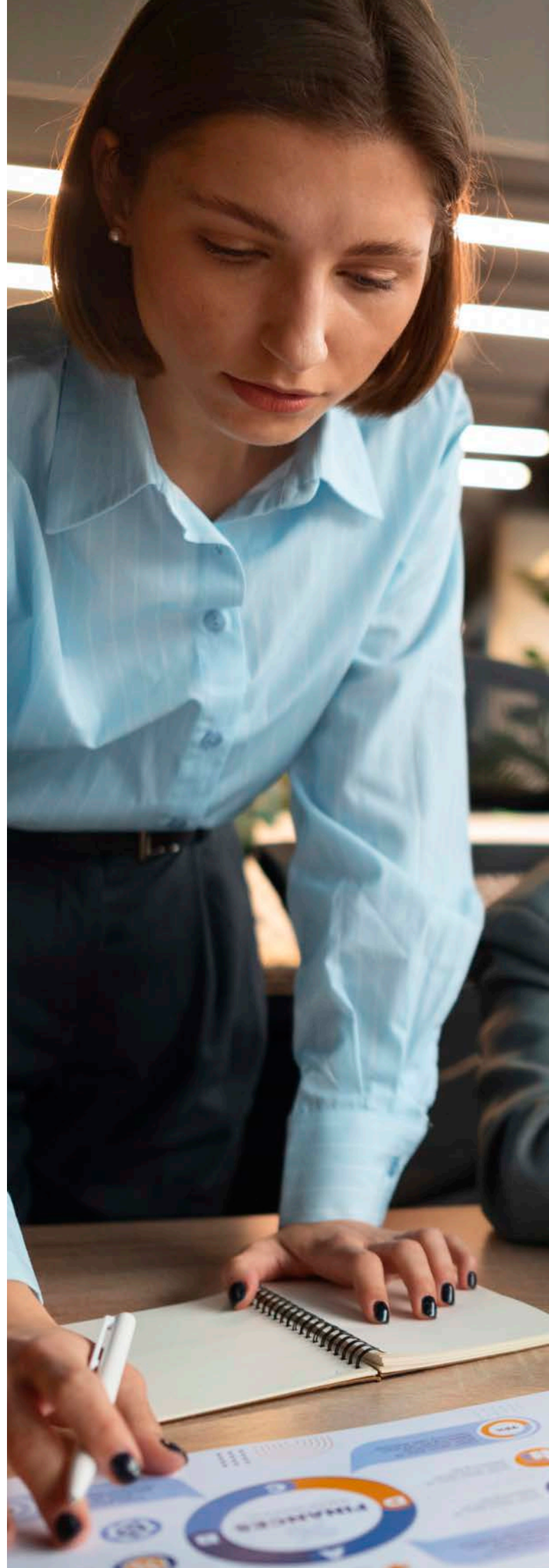
GenAI utiliza modelos de procesamiento de lenguaje como GPT-4 para automatizar interacciones repetitivas, como la atención al cliente en canales digitales. Por ejemplo, mediante Microsoft Azure OpenAI, los bancos pueden integrar chatbots inteligentes que no solo resuelven consultas frecuentes como “¿Por qué mi pago fue rechazado?”, sino que también escalan problemas complejos a equipos humanos con contexto detallado, mejorando la eficiencia operativa.

Análisis en tiempo real y decisiones informadas:

A través de redes neuronales avanzadas, la GenAI puede analizar datos operativos y transaccionales en tiempo real, identificando cuellos de botella o anomalías. Por ejemplo, un sistema basado en Azure OpenAI puede monitorear las solicitudes de préstamos y optimizar los flujos de aprobación al identificar automáticamente documentos faltantes, calcular riesgos y predecir tasas de interés adecuadas.

Optimización de la gestión de recursos:

GenAI predice la demanda futura en servicios financieros, permitiendo a las instituciones asignar recursos eficientemente. Con herramientas como Azure Machine Learning, se pueden entrenar modelos para prever picos en transacciones digitales, optimizando la infraestructura tecnológica para evitar tiempos de inactividad o sobrecarga o identificar transacciones duplicadas en sistemas de pagos y corregirlas automáticamente sin intervención humana.





La simplicidad en los procesos es clave; un paso adicional para el comercio puede significar perder clientes y ventas”.

Ignacio Costa

Chief Executive Officer - Culqi

Simplificación de procesos internos:

GenAI genera resúmenes ejecutivos y análisis detallados de grandes volúmenes de información financiera o legal, reduciendo significativamente el tiempo necesario para tareas manuales de lectura y síntesis. Por ejemplo, las empresas de servicios financieros utilizan Azure OpenAI para generar automáticamente reportes diarios sobre el rendimiento de productos financieros, agilizando la toma de decisiones estratégicas. También GenAI agrega capacidades cognitivas para manejar casos no estructurados a las herramientas RPA que ejecutan tareas repetitivas y estructuradas. Combinando ambos enfoques, se logran procesos más rápidos y adaptables. Por ejemplo: Automatización del flujo de disputas de transacciones, desde la recepción del caso hasta la resolución, utilizando RPA e IA para validar evidencias.

La integración de la GenAI en los procesos financieros representa un avance significativo hacia la automatización inteligente y la toma de decisiones basada en datos. Los mecanismos descritos destacan cómo esta tecnología no solo simplifica tareas repetitivas y optimiza flujos operativos, sino que también empodera a las instituciones financieras para anticiparse a las necesidades del mercado con mayor precisión y velocidad. Al implementar soluciones de GenAI, las entidades financieras pueden transformar su infraestructura operativa, logrando un equilibrio entre eficiencia, agilidad y personalización. Esto no solo mejora los resultados internos, sino que también refuerza la competitividad en un entorno digital cada vez más exigente.

C. Detección avanzada de fraudes

En un entorno financiero cada vez más digitalizado, la detección de fraudes se ha convertido en un desafío crítico para las instituciones financieras, dada la sofisticación y rapidez con la que evolucionan las tácticas de los defraudadores. La GenAI aporta una ventaja significativa al permitir una identificación proactiva y precisa de actividades fraudulentas mediante técnicas avanzadas de análisis predictivo, aprendizaje adaptativo y procesamiento de datos en tiempo real. A continuación, se detallan los procesos técnicos clave que permiten a esta tecnología revolucionar los sistemas tradicionales de seguridad financiera.

Modelos predictivos avanzados:

GenAI emplea redes neuronales profundas y técnicas como el aprendizaje supervisado y no supervisado para entrenar modelos en grandes volúmenes de datos históricos y transaccionales. Esto incluye datos normales y fraudulentos, lo que permite al sistema diferenciar patrones legítimos de comportamientos sospechosos.

Análisis de anomalías en tiempo real:

A través de técnicas de detección de anomalías, como los Autoencoders o Isolation Forests, GenAI analiza en tiempo real las transacciones financieras. Esto le permite identificar irregularidades en milisegundos, como intentos de transacciones en ubicaciones geográficas inusuales o montos que no coinciden con el comportamiento habitual del usuario.

Procesamiento de lenguaje natural (NLP):

GenAI puede analizar interacciones textuales y de voz, como correos electrónicos sospechosos, mensajes en aplicaciones o conversaciones con agentes. Modelos como GPT identifican lenguaje o patrones asociados a intentos de fraude, como phishing o ingeniería social.

Aprendizaje continuo y adaptativo:

Utilizando técnicas de aprendizaje automático como Reinforcement Learning, la GenAI se adapta continuamente a las nuevas tácticas de fraude. Esto es fundamental en un entorno donde los métodos de los defraudadores evolucionan rápidamente, como en fraudes por criptomonedas o en esquemas de bots automatizados.

Sistemas de alerta temprana:

GenAI puede priorizar alertas basadas en el riesgo estimado, reduciendo la cantidad de falsos positivos que suelen saturar a los equipos de fraude. Por ejemplo, mediante modelos probabilísticos bayesianos, se asigna una puntuación de riesgo a cada transacción, ayudando a los analistas a enfocarse en los casos más críticos.

La GenAI redefine la seguridad en el sector financiero, detectando fraudes con mayor rapidez, precisión y adaptabilidad. Su capacidad para identificar patrones complejos, anticiparse a nuevas amenazas y reducir falsos positivos permite una protección más efectiva y proactiva. Además, su aprendizaje continuo y análisis en tiempo real la convierten en una herramienta clave para mitigar riesgos en un ecosistema digital cada vez más sofisticado y desafiante.

D. Automatización y predicción

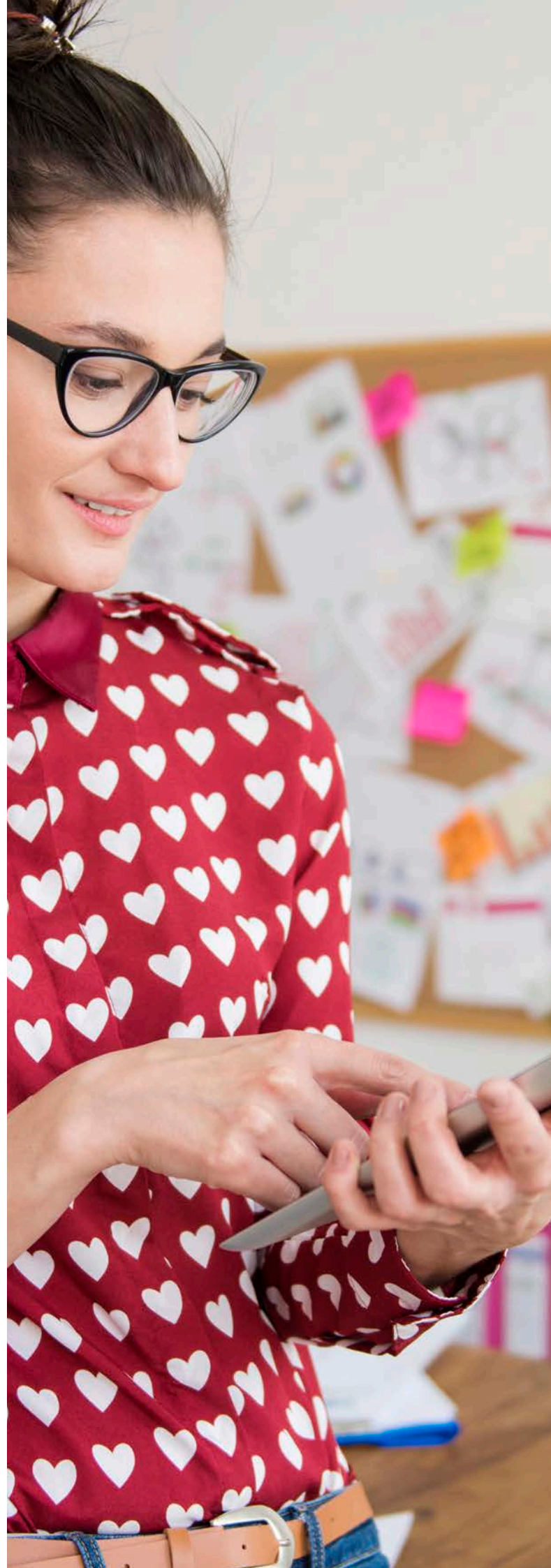
En un entorno financiero dinámico, donde la toma de decisiones rápidas y basadas en datos es esencial, la automatización y la predicción juegan un papel central. La GenAI permite transformar procesos tradicionales al integrar capacidades avanzadas de análisis y generación de insights en tiempo real, maximizando la eficiencia operativa y minimizando riesgos. A continuación, se describen los procesos técnicos clave que habilitan esta automatización inteligente y las predicciones estratégicas en la gestión financiera.

Automatización inteligente de tareas:

La GenAI emplea modelos avanzados de procesamiento de lenguaje natural (NLP) y aprendizaje profundo para automatizar tareas operativas, como conciliaciones bancarias, generación de reportes financieros y gestión de riesgos. Por ejemplo, mediante un sistema de IA generativa integrado con herramientas de automatización robótica de procesos (RPA), los bancos pueden procesar solicitudes de crédito en minutos, verificando automáticamente documentos, historial crediticio y capacidad de pago.

Predicción de comportamientos financieros:

Utilizando redes neuronales recurrentes (RNN) o modelos de aprendizaje supervisado, la GenAI analiza patrones históricos de datos para anticipar



comportamientos financieros, como la probabilidad de incumplimiento de un cliente o la demanda futura de ciertos productos financieros. Estas predicciones permiten una toma de decisiones más informada y estrategias de mitigación de riesgos más efectivas.

Optimización de la gestión de flujos de caja:

GenAI puede generar proyecciones precisas de flujos de caja al combinar datos históricos con factores externos, como tasas de interés y variaciones de mercado. Herramientas como Azure OpenAI y gemelos digitales permiten a las instituciones generar simulaciones en tiempo real para prever escenarios financieros y ajustar estrategias operativas en consecuencia.

Implementación de modelos generativos para planeación financiera:

A través de algoritmos generativos, la GenAI puede crear escenarios hipotéticos para la planeación financiera, como evaluar el impacto de cambios en políticas regulatorias o fluctuaciones económicas globales. Esto ayuda a las instituciones a prepararse para posibles contingencias.

Integración con sistemas de monitoreo continuo:

Los modelos de GenAI están diseñados para trabajar en entornos de datos en tiempo real, permitiendo ajustes dinámicos en las predicciones a medida que cambian las condiciones del mercado. Por ejemplo, al identificar un cambio inesperado en el comportamiento de pago de un cliente, el sistema puede notificar a los equipos relevantes o tomar acciones automatizadas, como ofrecer una reestructuración de deuda.

“

La tecnología no solo habilita, transforma el cómo y quiénes participan en el mercado de pagos”.

Jorge Valdivia
Chief Technology Officer - Izipay

“

Click to Pay representa el siguiente paso en la digitalización de pagos, eliminando fricciones y mejorando la conversión en comercios electrónicos”.

Gilberto Chaparro
Country Manager Perú - Visa

Colaboración entre redes financieras mediante GenAI:

La colaboración entre instituciones financieras es crucial para fortalecer la seguridad y optimizar procesos en un ecosistema altamente interconectado. GenAI habilita esta colaboración al proporcionar tecnologías avanzadas que facilitan el intercambio de información y la generación de inteligencia colectiva, sin comprometer la privacidad ni la seguridad de los datos. Por ejemplo, si un banco detecta una nueva técnica de fraude, puede generar un modelo anónimo que otras instituciones utilicen para ajustar sus sistemas de detección.

Los procesos de automatización y predicción habilitados por la GenAI representan un cambio paradigmático en la gestión financiera. Al integrar modelos avanzados capaces de analizar datos históricos, en tiempo real y contextuales, las instituciones financieras no solo optimizan sus operaciones, sino que también anticipan tendencias y comportamientos con una precisión sin precedentes. Esta capacidad predictiva permite una toma de decisiones más ágil y estratégica, mientras que la automatización inteligente libera recursos para enfocarse en iniciativas de mayor valor. La adopción de estas tecnologías posiciona a las entidades financieras como líderes en un mercado cada vez más competitivo y orientado hacia la innovación.



Scotiabank

Joao Moura

Head of GTB & Business Product

Scotiabank Perú, ha sido clave en impulsar el desarrollo económico y social del país. A través de soluciones financieras innovadoras y su compromiso con la sostenibilidad, el banco se ha consolidado como un aliado estratégico para sus clientes y comunidades. Con iniciativas como ScotiaRISE, programa global de impacto social y apoyo a la comunidad. A través de este, financia proyectos de alto impacto en las categorías de Educación Financiera, Empleabilidad, Impacto Ambiental y Diversidad e Inclusión.

VISIÓN EN MEDIOS DE PAGOS

Evolución del sector

La evolución de los medios de pago en Perú ha sido impulsada por la adopción masiva de billeteras digitales. La multiadquierecia ha reducido costos para los comercios y fomentado la innovación, mientras que las transferencias bancarias inmediatas y la llegada de wallets como Apple Pay y Google Pay han fortalecido la digitalización y accesibilidad de los pagos.

Tecnología que habilita los medios de pago

El avance tecnológico ha sido clave, con herramientas como la multiadquierecia y los POS Android Contact Plus que han mejorado la seguridad y facilidad de uso. A futuro, se espera una mayor diversificación con pagos en cuotas, autenticación biométrica y transacciones mediante dispositivos inteligentes, optimizando la experiencia del usuario.

Inclusión financiera y bancarización

Scotiabank ha desarrollado iniciativas como el lanzamiento de productos como la cuenta digital 100% online, la serie online FINANSERIOS y la cuenta kids, además de programas de educación financiera y apoyo a mujeres emprendedoras. Por otro lado, hemos sido pioneros en soluciones de seguridad robustas que nos han valido el reconocimiento de ser el único banco peruano en el ranking de bancos más seguros de Global Finance, e impulsan mayor confianza con el sistema financiero. Respecto al mercado en general, las billeteras digitales han sido un motor clave para la inclusión financiera, aumentando el porcentaje de bancarizados y la cantidad de pagos digitales per cápita.

RETOS Y BRECHAS POR SUPERAR

- **Barreras culturales y de confianza:** La adopción de tecnologías financieras y refuerzo en mecanismos de seguridad, como los que venimos trabajando en Scotiabank, pueden contribuir a fomentar la formalidad y la confianza en el sistema financiero.
- **Regulación y ecosistema Fintech:** Se espera una evolución en el ecosistema digital, tanto en el marco regulatorio como en el desarrollo de tecnologías y talento especializado, esto contribuirá a todo el sistema financiero y lo mejor es que beneficiará a los peruanos. Hay buenas practicas ya en el país como la interoperabilidad de las billeteras digitales y QR codes.

SCOTIABANK VE OPORTUNIDADES SIGNIFICATIVAS EN:

- Diferenciación a través de la capacidad de analizar e interpretar datos en tiempo real.
- Modularización de ofertas para crear relaciones personalizadas y flexibles con los clientes, como el lanzamiento de Scotia Combos.
- Transformación del mercado de remesas como área de alto impacto y por eso la apuesta en soluciones transaccionales globales.
- Integración de plataformas a través del Open Banking y Marketplaces Financieros para transformar el acceso y la personalización de servicios.

Tokenización, ciberseguridad y fraudes

La creciente digitalización de los pagos ha generado nuevas vulnerabilidades, incrementando los riesgos de fraude y exposición de datos. Esta sección aborda cómo la tokenización, las estrategias avanzadas de ciberseguridad y las últimas tendencias en prevención de fraudes están protegiendo a los usuarios y fortaleciendo la confianza en los medios de pago digitales en Perú.

A. La Tokenización: Pilar en la evolución de los medios de pago

La tokenización es un mecanismo de seguridad que reemplaza datos sensibles, como números de tarjetas de crédito o débito, por un identificador único, conocido como token, que no tiene valor fuera del entorno específico para el que fue generado. Este proceso garantiza que los datos reales del cliente nunca sean compartidos durante una transacción, mitigando riesgos de robo de información y fortaleciendo la confianza en los sistemas de pago.

“

La tokenización y la identidad digital marcarán el futuro de los pagos, reduciendo la fricción y mejorando la seguridad”.

Gilberto Chaparro

Country Manager Perú - Visa

Ilustración 20

Funcionamiento técnico de la tokenización

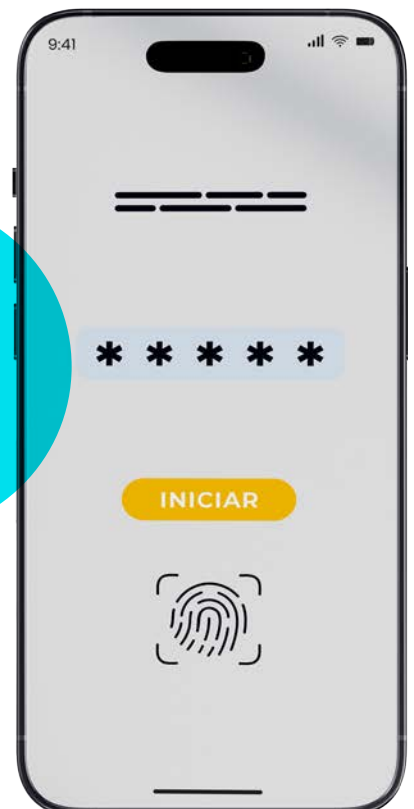


Ilustración 21

Aplicaciones de la tokenización en el ecosistema de pagos



Billeteras digitales

Apple Pay, Google Pay y otras soluciones utilizan tokens para almacenar credenciales de pago de forma segura.



Pagos recurrentes

Permite almacenar tokens en lugar de datos de tarjetas, reduciendo riesgos en servicios de suscripción.



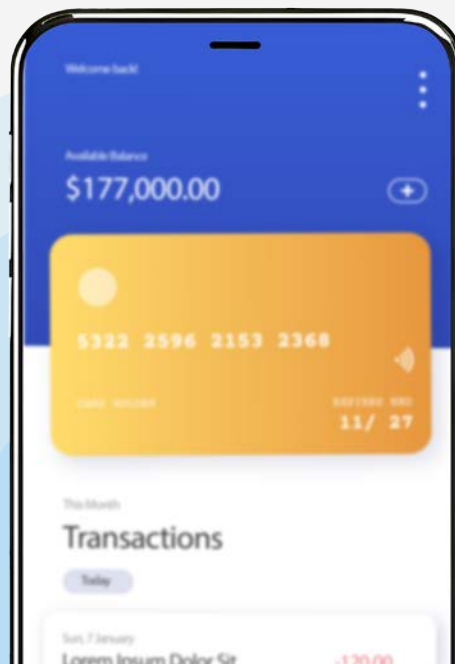
Pagos con tarjetas

Protege números de tarjeta durante transacciones en línea o en puntos de venta físicos.



Comercio electrónico

Asegura transacciones en línea al sustituir información sensible por tokens.



Los bancos emisores en Perú utilizan la tokenización para proteger las transacciones en canales digitales y móviles. Por ejemplo, cuando un cliente registra su tarjeta en una wallet como Google Pay o Apple Pay, el número de tarjeta es sustituido por un token. Este token se utiliza para todas las transacciones digitales, asegurando que los datos originales no sean expuestos en caso de un ataque cibernético.

Por otro lado, los adquirentes emplean la tokenización para proteger las transacciones de sus clientes en entornos físicos y digitales. Durante un pago en un comercio electrónico, el número de tarjeta es reemplazado por un token antes de procesar la transacción, lo que dificulta la interceptación de datos por actores malintencionados.

En los siguientes gráficos relacionados a la encuesta realizada podemos observar cómo la implementación

de tecnologías como la tokenización está perfectamente alineada con las expectativas de los clientes. Los usuarios que utilizan tarjetas digitales para realizar pagos (55% del total de encuestados bancarizados) valoran especialmente la comodidad y rapidez en la activación y uso (67%), sin comprometer la seguridad (51%), lo que la tokenización garantiza al sustituir datos sensibles por identificadores únicos seguros. Además, la integración con aplicaciones de pago y billeteras digitales (41%) y la facilidad para gestionar límites o bloquear/desbloquear tarjetas (39%) refuerzan la demanda de soluciones que combinen funcionalidad y flexibilidad (ver gráficos 30 y 31).

Estas características no solo mejoran la experiencia del cliente, sino que también generan confianza en los pagos digitales al alinearse con sus necesidades de agilidad, seguridad y conectividad con ecosistemas digitales modernos.

Gráfico 30

¿Utilizas tarjetas digitales para realizar pagos online?

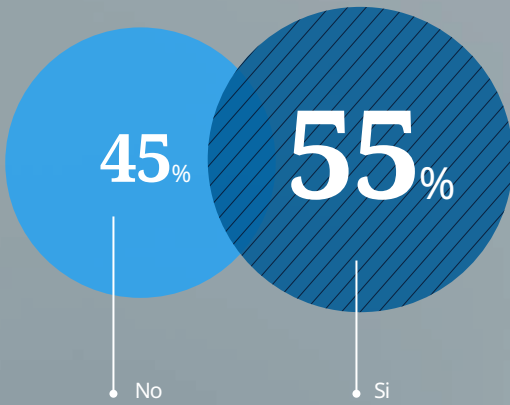
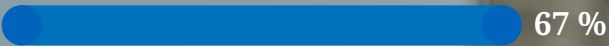


Gráfico 31

Principales beneficios de usar Tarjeta Digital

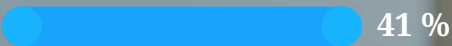
Comodidad y rapidez en la activación y uso



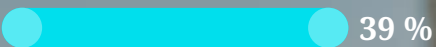
Mayor seguridad



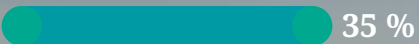
Integración con aplicaciones de pago y billeteras digitales



Facilidad para gestionar límites y bloquear/desbloquear en tiempo real



Acceso a ofertas y promociones específicas



Empresas como Visa y Mastercard lideran la implementación de tokenización global a través de sus plataformas de seguridad, como Visa Token Service (VTS) o Mastercard Digital Enablement Service (MDES). Estas plataformas asignan tokens a los números de tarjeta en tiempo real, permitiendo transacciones seguras en cualquier canal, ya sea físico, digital o por IoT.

En Perú, los grandes retailers y fintechs están adoptando la tokenización para reducir riesgos en pagos recurrentes, como suscripciones o facturación automática. Esto también mejora la experiencia del usuario, ya que no es necesario reingresar información sensible en caso de pérdida de una tarjeta, dado que el token asociado puede ser actualizado automáticamente. La tokenización está en una etapa de expansión en Perú, impulsada por el crecimiento de pagos digitales, wallets y el comercio electrónico. Su adopción está siendo acelerada por:

Pagos en el IoT: Con la llegada de dispositivos conectados, como wearables y automóviles habilitados para pagos, la tokenización será clave para garantizar la seguridad de estas transacciones sin comprometer la experiencia del usuario.

Pagos en tiempo real: La infraestructura de pagos en tiempo real en desarrollo en el país utilizará tokens para mejorar la seguridad sin añadir latencia en las transacciones.

Interoperabilidad global: Las iniciativas de tokenización están convergiendo hacia estándares internacionales, como los definidos por el EMVCo (Organización internacional de estándares que facilita la interoperabilidad y la aceptación global de pagos seguros), lo que facilitará transacciones seguras en cualquier lugar del mundo.

Expansión de la bancarización: La tokenización puede ser un habilitador clave para integrar a las poblaciones no bancarizadas al sistema financiero, al ofrecer soluciones de pago seguras y fáciles de usar a través de dispositivos móviles.

La tokenización es una de las tecnologías más prometedoras para fortalecer la seguridad, aumentar la confianza y mejorar la experiencia del usuario en el ecosistema de pagos. Su adopción por bancos, adquirentes y otros actores del mercado peruano está transformando los medios de pago, preparándolos para enfrentar las demandas de un entorno cada vez más digital y conectado.



Ilustración 22

Visa token service (VTS)

Facilitador clave para la innovación en pagos digitales

1. Tecnología de tokenización

VTS utiliza la tecnología de tokenización para reemplazar datos sensibles de los pagos con un token único y opera bajo las siguientes premisas:



Generación de tokens

Crea un token único asociado a la tarjeta y el dispositivo del cliente.



Gestión del ciclo de vida del token

Administra los tokens para activación, actualización y desactivación.



Uso en transacciones

El token reemplaza al número de tarjeta (PAN), asegurando que los datos sensibles no se transmitan.



Seguridad adicional

Los tokens pueden incluir parámetros de seguridad adicionales.

2. Implementación global

+28 mil
emisores utilizan VTS

+3 mil
comercios en 130
mercados globales

3. Adopción en América Latina

Crecimiento regional:

En América Latina, incluido Perú, la adopción de VTS ha crecido significativamente debido a:

- Aumento de la demanda de seguridad en el comercio electrónico
- Crecimiento de los pagos móviles.

Adopción en Perú:

La mayoría de los bancos líderes en Perú han integrado VTS para proteger las transacciones digitales.

4. Caso de éxito

Ejemplo destacado a nivel mundial:
Integración de VTS en Apple Pay:

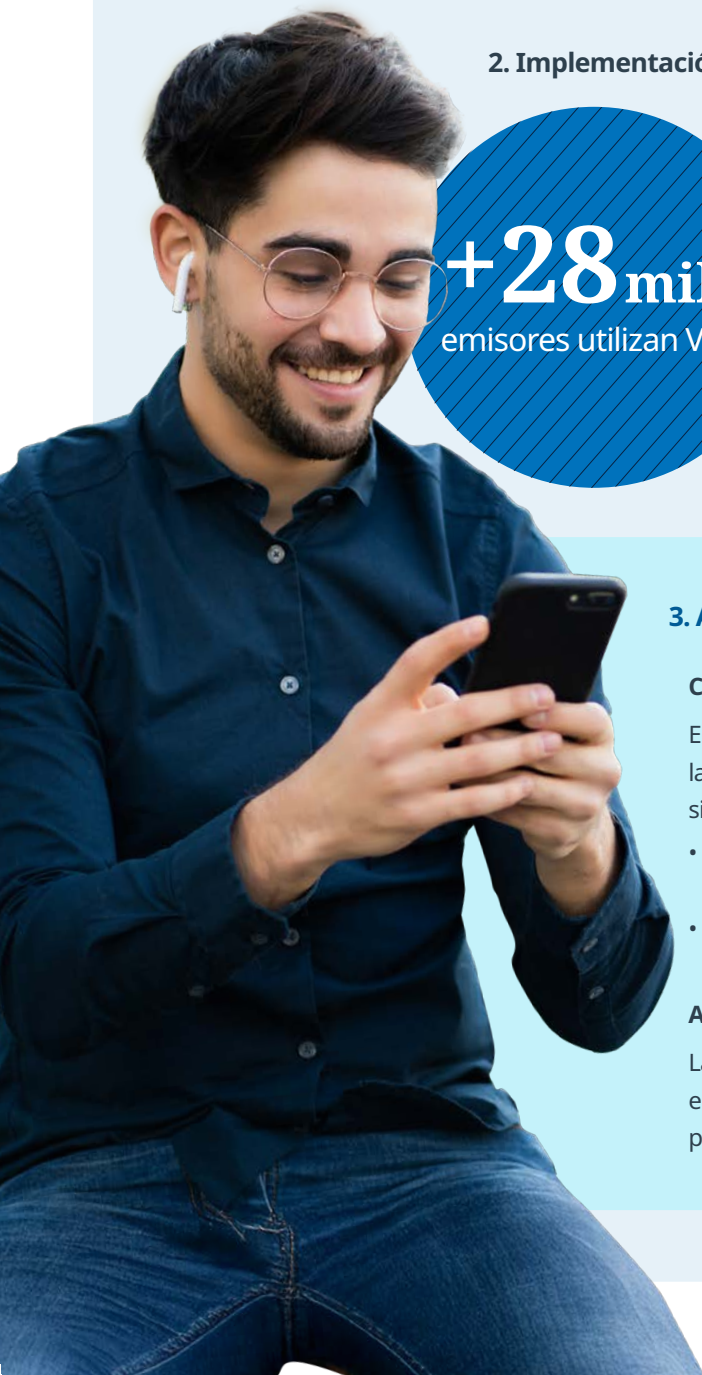


01

Cada transacción utiliza un token y un criptograma único.

02

Permite a los usuarios realizar pagos con confianza y seguridad.



La tokenización se ha convertido en un pilar clave para la seguridad y eficiencia de los pagos digitales, permitiendo que las transacciones sean más seguras al reemplazar los datos sensibles de la tarjeta con un identificador único. En este contexto, soluciones como Google Pay y Apple Pay utilizan la tokenización para ofrecer pagos sin contacto más seguros y confiables.

En el mercado peruano, la billetera de Google ha mostrado una adopción más rápida en comparación con Apple Pay. Según informes recientes, desde su lanzamiento en octubre de 2023, la billetera de Google alcanzó una participación del 4% en el uso de billeteras digitales en Perú, superando a Apple Pay, que obtuvo un 1% desde su llegada en marzo del mismo año. Este crecimiento puede atribuirse a la amplia base de usuarios de dispositivos Android en el país, lo que facilita la adopción de Google Pay. Además, la compatibilidad de Google Pay con diversas instituciones financieras peruanas ha contribuido a su rápida aceptación entre los consumidores.

Es importante destacar que, aunque ambas plataformas ofrecen soluciones de pago digital seguras y convenientes, factores como la penetración de dispositivos, alianzas con bancos locales y estrategias de marketing influyen en su adopción y éxito en diferentes mercados.

En el caso de Perú, la billetera de Google ha logrado una mayor penetración en el corto plazo, reflejando una tendencia positiva hacia la adopción de pagos digitales en el país.

B. Evolución de las estrategias de ciberseguridad en un entorno digital expansivo

La creciente digitalización en Perú, impulsada por la expansión de pagos electrónicos, wallets digitales y el comercio electrónico, ha generado un entorno dinámico pero vulnerable. El aumento en la frecuencia y sofisticación de los ciberataques ha obligado a las instituciones financieras y actores del ecosistema de pagos a evolucionar sus estrategias de ciberseguridad para mitigar los riesgos emergentes.

El siguiente gráfico revela un panorama optimista respecto a la percepción de ciberseguridad en Perú, donde el 52% de los encuestados se declara satisfecho o totalmente



satisfecho con las medidas actuales. Sin embargo, el 38% que se posiciona como ni satisfecho ni insatisfecho indica que aún existe un margen significativo para fortalecer la confianza de los usuarios en las soluciones de ciberseguridad implementadas por las instituciones de servicios financieros (ver gráfico 32). Esto se alinea con la evolución estratégica de la ciberseguridad en el país, que busca incorporar tecnologías innovadoras y arquitecturas resilientes para anticiparse a las amenazas emergentes. La implementación de enfoques dinámicos para detectar y mitigar riesgos no solo protege los datos y transacciones de los usuarios, sino que también es clave para aumentar los niveles de satisfacción y garantizar la confianza en los pagos digitales y en el ecosistema financiero en general.

Gráfico 32

Satisfacción con la seguridad de los pagos digitales en Perú



“

La seguridad y la confianza del usuario son pilares fundamentales para el éxito de los pagos digitales en el futuro”.

Mauricio Sánchez
Head de Plin





A continuación, se presentan las tendencias clave que están transformando la manera en que los actores del sistema financiero abordan la seguridad en el ámbito digital, garantizando la confianza y sostenibilidad de los medios de pago.

Adopción de enfoques basados en inteligencia artificial (IA):

La IA y el Machine Learning (ML) se han convertido en pilares de las estrategias de ciberseguridad. Estas tecnologías analizan grandes volúmenes de datos en tiempo real para identificar patrones anómalos, predecir amenazas y responder a incidentes de manera más eficiente. En Perú, los bancos están utilizando plataformas como Azure Sentinel de Microsoft, que combina análisis de IA con inteligencia de amenazas global, permitiendo una detección proactiva de ataques dirigidos.

Arquitecturas Zero Trust:

El modelo de seguridad Zero Trust (confianza cero) se está implementando ampliamente en el país. Este enfoque asume que ninguna entidad, ya sea interna o externa, es confiable por defecto. Esto implica autenticar continuamente a usuarios y dispositivos, usar segmentación de red y establecer controles de acceso mínimos para limitar el alcance de posibles ataques.

Sistemas de detección y respuesta extendida (XDR):

Las soluciones XDR consolidan datos de diversas fuentes (endpoints, red, aplicaciones) para proporcionar visibilidad completa y correlacionar eventos de seguridad.

Estas herramientas se integran con plataformas locales para un monitoreo más robusto, permitiendo detectar ataques complejos, como el phishing avanzado o el fraude transaccional multicanal.

Ciberseguridad adaptativa y segmentación dinámica:

Las estrategias adaptativas, impulsadas por analíticas avanzadas, ajustan las políticas de seguridad en tiempo real según el comportamiento del usuario o el contexto de la transacción. Por ejemplo, si un cliente realiza una transacción desde una ubicación o dispositivo no habitual, el sistema puede activar controles adicionales, como autenticación multifactor (MFA).

En Perú, los ataques como el phishing y los fraudes digitales han aumentado significativamente. Esto plantea desafíos para los bancos y fintechs, especialmente en términos de inversión en infraestructura y talento especializado. Sin embargo, también representa una oportunidad para consolidar la confianza de los usuarios mediante:

- Mayor colaboración entre el sector público y privado para compartir inteligencia de amenazas.
- Inversiones en soluciones basadas en la nube, como las ofrecidas por Microsoft o AWS, que proporcionan herramientas de ciberseguridad avanzadas.
- Campañas educativas para clientes, sensibilizando sobre prácticas seguras en entornos digitales.

La SBS desempeña un papel fundamental en el fortalecimiento de la ciberseguridad en el sistema financiero peruano, mediante la implementación de un marco regulatorio que impulsa la innovación y protege a los usuarios. Para garantizar un entorno seguro en la provisión de productos y servicios financieros, la SBS ha emitido normativas clave, entre las que destacan: (i) la Resolución N.º504-2021, que regula la gestión de seguridad de la información y ciberseguridad, exigiendo a las entidades establecer entornos protegidos para sus operaciones; (ii) la Resolución SBS N.º1505-2023, que mejora el reporte de datos sobre el uso de canales digitales, como aplicaciones móviles y banca por internet, para supervisar su impacto y seguridad; y (iii) la Resolución N.º3240-2023, que obliga a las entidades supervisadas a notificar a los usuarios todas las transacciones realizadas en sus cuentas o líneas de crédito, incluso en ausencia de autenticación reforzada. Estas iniciativas refuerzan la confianza en los medios digitales y fomentan el crecimiento seguro del ecosistema financiero.

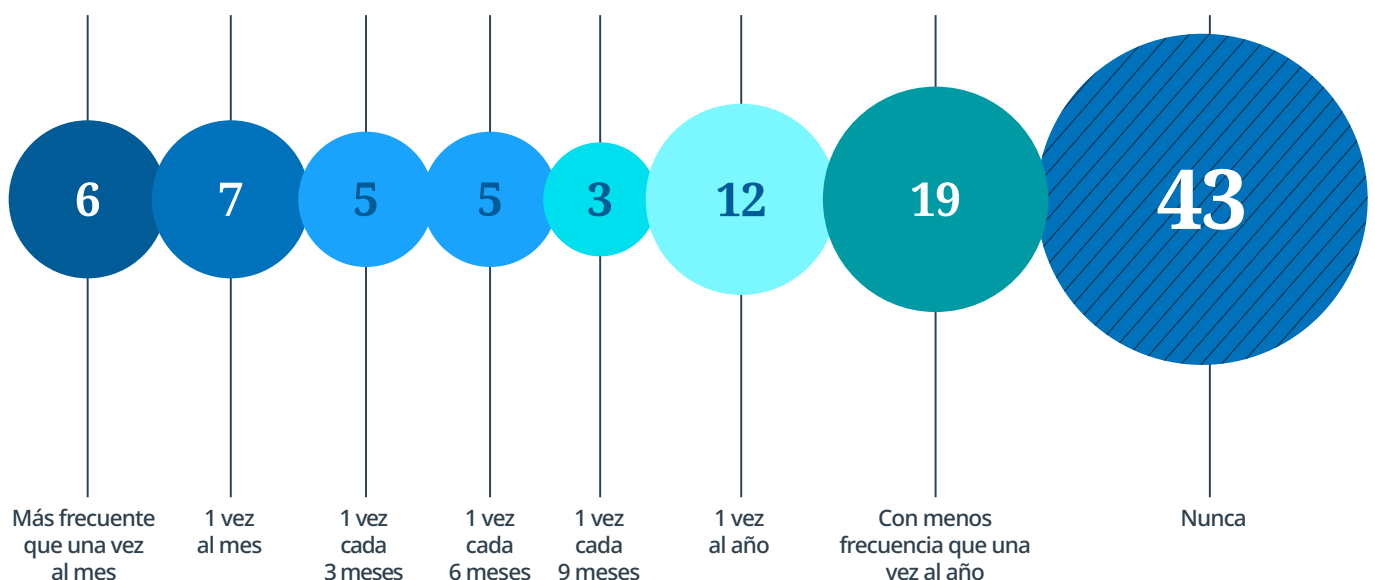
La combinación de un marco regulatorio robusto liderado por la SBS, junto con tecnologías innovadoras y una creciente colaboración entre los actores del sistema financiero, está fortaleciendo la capacidad de respuesta ante riesgos cibernéticos. No obstante, la ciberseguridad no es solo una cuestión técnica; requiere una estrategia integral que incluya la educación de los usuarios, la regulación dinámica y la inversión continua en innovación.

Mirando hacia el futuro, las instituciones deben avanzar hacia un enfoque preventivo y adaptativo, fortaleciendo su postura de seguridad mientras fomentan la confianza en los canales digitales. Solo mediante esta visión holística será posible enfrentar los desafíos de un entorno digital en constante expansión, impulsando la innovación segura y sostenible en el sector financiero.

C. Fraudes financieros: Desafíos emergentes y estrategias avanzadas de prevención

El panorama de los fraudes financieros en Perú está siendo moldeado por la creciente digitalización de los servicios financieros, la proliferación de transacciones en línea y el incremento en el uso de aplicaciones móviles. Estas tendencias han generado un aumento en los fraudes digitales, impulsados por actores malintencionados que aprovechan brechas tecnológicas, falta de educación digital y la complejidad del ecosistema financiero. Como respuesta a esta situación, las instituciones financieras han incrementado sus esfuerzos para proteger a los usuarios, implementando tecnologías más seguras, campañas de concienciación y sistemas de monitoreo avanzado. Este esfuerzo conjunto se refleja en los resultados de nuestra encuesta realizada como parte del informe, donde más del 40% de los encuestados indicó no haber experimentado intentos de fraude o no haber sido víctima de uno nunca, y cerca del 20% reportó enfrentarlos con una frecuencia menor a una vez al año, evidenciando avances en la mitigación de riesgos para los clientes. No obstante queda una brecha por cerrar ante el 38% que declara sí haber sido víctima de estos eventos al menos una vez al año.

Gráfico 33
Frecuencia de intento de fraude o fraude en medios de pago (%)



1. Tendencias en fraudes

A continuación, se analizan las principales tendencias en fraudes financieros en el contexto peruano.

Ataques de phishing y smishing:

Los ataques de phishing y smishing utilizan técnicas de ingeniería social para explotar la psicología del usuario. Los atacantes generan mensajes aparentemente legítimos, que simulan provenir de instituciones financieras reconocidas, y dirigen a las víctimas a sitios web falsos diseñados para capturar credenciales bancarias. Herramientas como rastreadores de clics permiten a los atacantes verificar si las víctimas interactúan con los enlaces. Con este tipo de fraude los bancos enfrentan mayores costos asociados a la gestión de fraudes, como reembolsos a clientes afectados, pérdida de reputación y mayor inversión en ciberseguridad. Adicionalmente, disminuye la confianza del cliente en los canales digitales, ralentizando la adopción de innovaciones financieras. Por otro lado, las víctimas sufren pérdida directa de fondos, robo de identidad y dificultades para recuperar el control de sus cuentas, lo que deteriora su percepción de seguridad en las plataformas digitales.

Fraudes por interceptación de transacciones (Man-in-the-Middle):

En este ataque, los ciberdelincuentes se sitúan entre el usuario y el servidor de la institución financiera, interceptando y alterando los datos transmitidos. Esto ocurre comúnmente en redes Wi-Fi públicas o no seguras. En Perú, este tipo de fraude ha sido facilitado por la falta de adopción universal de protocolos de cifrado como TLS 1.3 en todas las plataformas bancarias. Estas brechas exigen a los bancos invertir en auditorías de seguridad y actualizaciones de infraestructura para proteger las comunicaciones. La falta de estas medidas puede resultar en sanciones regulatorias y deterioro de la imagen corporativa.

Fraudes basados en malware y ransomware:

El malware financiero, como troyanos bancarios, se distribuye mediante correos electrónicos maliciosos o aplicaciones móviles comprometidas. Una vez instalado, el software puede registrar pulsaciones de teclas, capturar credenciales o ejecutar transferencias fraudulentas. En casos de ransomware, los atacantes bloquean el acceso a sistemas críticos hasta que se realice un pago. En estos casos las instituciones enfrentan

interrupciones operativas significativas, pérdida de datos confidenciales y demandas económicas para restaurar los sistemas. Estas situaciones dañan la confianza del cliente y dificultan la continuidad operativa.

Fraudes asociados a plataformas de comercio electrónico:

Los fraudes en ecommerce incluyen el uso de tarjetas robadas, suplantación de identidad y creación de cuentas falsas. Además, se han observado "ataques de enumeración de credenciales", donde los atacantes prueban combinaciones de nombres de usuario y contraseñas filtradas en múltiples plataformas. Cuando ocurre esta situación, las plataformas deben asumir los costos de devoluciones de cargos ("chargebacks") y gastos asociados a la prevención de fraudes, lo que reduce su margen de utilidad. La falta de confianza de los consumidores puede disminuir el volumen de transacciones.

Uso de Inteligencia Artificial por los atacantes:

Los atacantes emplean IA para automatizar la creación de correos falsos, deepfakes de voz y video, y análisis predictivo de vulnerabilidades en sistemas financieros. Esta sofisticación dificulta la detección temprana de ataques. En estos casos las instituciones deben responder implementando soluciones avanzadas de monitoreo y detección en tiempo real, incrementando sus costos operativos. La falta de respuesta oportuna puede resultar en daños financieros y reputacionales.

Los ataques de phishing y smishing utilizan técnicas de ingeniería social para explotar la psicología del usuario.

2. Tendencias en prevención de fraudes

Esta creciente sofisticación de los fraudes financieros ha impulsado la evolución de estrategias de prevención que combinan tecnologías avanzadas, marcos regulatorios estrictos y una mayor colaboración entre actores del ecosistema financiero. Estas tendencias responden al desafío de proteger tanto a las instituciones como a los usuarios en un entorno donde las amenazas evolucionan constantemente. A continuación, se detallan las principales tendencias en la prevención del fraude financiero.

Implementación de Inteligencia Artificial y Machine Learning:

Una de las principales tendencias es el uso intensivo de inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (ML) para analizar grandes volúmenes de datos transaccionales en tiempo real. Estas tecnologías permiten identificar patrones anómalos en el comportamiento de los usuarios, como transacciones fuera de los hábitos típicos o accesos desde ubicaciones sospechosas. Los modelos de machine learning supervisados y no supervisados se entrenan con datos históricos para predecir y clasificar actividades fraudulentas, habilitando respuestas inmediatas y adaptativas.

Autenticación multifactor (MFA) avanzada:

La autenticación multifactor (MFA) avanzada se ha convertido en un estándar en la prevención del fraude. Esta tecnología combina credenciales tradicionales con métodos biométricos, tokens de un solo uso y autenticación basada en el contexto, como la geolocalización. Al eliminar la dependencia exclusiva de contraseñas, la MFA fortalece la seguridad en puntos críticos como pagos móviles y acceso a cuentas. En el mercado peruano, las instituciones financieras están adoptando estas soluciones en sus aplicaciones bancarias, ofreciendo a los clientes mayor protección contra accesos no autorizados y suplantación de identidad.

Tokenización avanzada:

Otra tendencia clave es la tokenización, que asegura la protección de datos sensibles al sustituir información confidencial, como números de tarjeta, por identificadores

únicos o tokens. Esta tecnología se ha consolidado como un pilar fundamental en sistemas de pago móvil, comercio electrónico y transacciones bancarias en Perú. Las plataformas como Visa Token Service permiten a los actores del ecosistema garantizar que los datos de pago no sean expuestos durante el procesamiento, reduciendo el riesgo de robo de información en puntos de venta físicos y virtuales.

Monitoreo proactivo en tiempo real:

El monitoreo proactivo en tiempo real también ha revolucionado las estrategias de prevención de fraude. Las herramientas de análisis de datos permiten a los bancos identificar y responder a actividades sospechosas con inmediatez, disminuyendo el impacto de los incidentes. Estas plataformas no solo detectan transacciones fraudulentas, sino que también correlacionan eventos para prevenir posibles ataques coordinados. En el contexto peruano, el uso de tecnologías de monitoreo avanzado ha optimizado la capacidad de respuesta de las instituciones frente a fraudes sistémicos.

Colaboración y redes de información compartida:

Por último, la colaboración y el intercambio de información entre instituciones financieras han adquirido un papel central. Redes globales como el FS-ISAC facilitan el acceso a datos sobre amenazas emergentes y métodos de ataque, mejorando la preparación del sector frente a riesgos compartidos. En Perú, estas iniciativas están promoviendo la creación de ecosistemas más seguros y resilientes, alineando los esfuerzos de prevención de fraude con los estándares internacionales.

Estas tendencias en prevención del fraude financiero están redefiniendo las estrategias de protección del sector, no solo respondiendo a las amenazas actuales, sino también anticipándose a las futuras. Las instituciones que lideran la adopción de estas tecnologías y enfoques colaborativos están posicionándose como referentes en un mercado digital cada vez más exigente.

Ilustración 23

ABC del BCP



Objetivo: Empoderar a los usuarios para manejar sus finanzas de forma segura. Brindar contenido didáctico y accesible para diversos públicos.



Temas cubiertos



No compartir información confidencial.



Identificación de intentos de phishing.



Seguridad en transacciones en línea.

Consejos para evitar fraudes

01

Uso de contraseñas robustas.

02

Realizar transacciones solo en sitios seguros.

Impacto y logros

Compromiso: Fomentar la educación financiera y la seguridad en los clientes.

+60%

de capacitados logran evitar fraudes digitales.

Cloud y la revolución en la infraestructura financiera

La adopción de tecnologías en la nube ha transformando la infraestructura de los medios de pago en Perú al introducir capacidades avanzadas que responden a las necesidades crecientes de un ecosistema de pagos más digital, seguro y escalable. Este impacto puede analizarse desde tres perspectivas principales: escalabilidad, flexibilidad y reducción de costos.

Escalabilidad:

Las plataformas en la nube permiten a las instituciones financieras y fintechs escalar sus operaciones dinámicamente, dependiendo de la demanda. Por ejemplo, en épocas de alto volumen transaccional como el Black Friday o las fiestas navideñas, los sistemas en la nube pueden incrementar automáticamente los recursos necesarios para procesar transacciones sin interrupciones. Esto no solo garantiza continuidad en el servicio, sino que mejora la experiencia del usuario al reducir tiempos de espera y fallas en los sistemas. En Perú, esta capacidad es especialmente valiosa para actores como adquirentes y procesadores de pagos, que gestionan grandes volúmenes de operaciones simultáneamente.

“

Niubiz es una compañía de tecnología porque para nosotros es un determinante y su evolución es la que efectivamente ha permitido que la industria de pagos a nivel global evolucione como ha evolucionado”.

Gustavo Leño

Chief Executive Officer -Niubiz





Flexibilidad:

La nube permite a los bancos y otros actores del ecosistema implementar rápidamente nuevas soluciones de pago. Por ejemplo, pueden integrar tecnologías como pasarelas de pago, wallets digitales y sistemas de autenticación avanzada en menos tiempo comparado con una infraestructura tradicional. Este enfoque facilita también el desarrollo de servicios adaptados al mercado peruano, como los pagos QR, promovidos por la interoperabilidad entre instituciones a través de iniciativas como Yape y Plin. Además, los entornos en la nube ofrecen plataformas como "as-a-service" (PaaS, IaaS, SaaS), permitiendo a las empresas concentrarse en la innovación mientras delegan aspectos técnicos a los proveedores de nube.

Reducción de costos:

La migración a la nube elimina la necesidad de inversiones significativas en infraestructura física, como servidores locales y centros de datos. En su lugar, las empresas financieras optan por modelos de pago por uso, donde solo se factura lo que realmente se consume. Esto es particularmente beneficioso para fintechs emergentes y bancos pequeños que buscan competir en igualdad de condiciones sin incurrir en costos prohibitivos. La nube también simplifica el mantenimiento y la actualización de sistemas, reduciendo el costo total de propiedad (TCO, Total Cost of Ownership).

A medida que crecen las necesidades de ciberseguridad y gestión de datos en los medios de pago, la nube será clave para habilitar soluciones como el análisis en tiempo real y el machine learning para la detección de fraudes. Además, la evolución de regulaciones locales y la expansión de los servicios de proveedores globales como AWS, Google Cloud y Microsoft Azure impulsarán una adopción más amplia, optimizando aún más la eficiencia operativa y promoviendo la innovación en los pagos digitales.

“

La tecnología debe centrarse en simplificar la vida del cliente (persona y empresa); sin eso, la adopción será limitada”.

Ignacio Costa

Chief Executive Officer -Culqi

La Apificación y su rol transformador en la modernización del ecosistema financiero

La apificación, entendida como la implementación y uso estratégico de interfaces de programación de aplicaciones (APIs), ha emergido como un habilitador clave en la modernización del ecosistema financiero. Este enfoque técnico permite a las instituciones financieras y actores asociados transformar sus operaciones, mejorar la interacción con sus clientes y acelerar la innovación mediante la integración ágil de servicios internos y externos. En su núcleo, la apificación fomenta la interoperabilidad, democratiza el acceso a los servicios financieros y habilita nuevas arquitecturas que responden a las demandas dinámicas del mercado.

A. Modernización de los Cores Bancarios

Los sistemas core, que representan el corazón operativo de las instituciones financieras, tradicionalmente han sido estructuras monolíticas y rígidas. La apificación permite que estos sistemas evolucionen hacia arquitecturas más ágiles y modulares, facilitando la interoperabilidad, la flexibilidad y la resiliencia necesarias para responder a las demandas del mercado actual.

Los sistemas core modernos están siendo rediseñados bajo paradigmas de arquitectura modular basada en APIs. Esto implica descomponer funcionalidades críticas, como la gestión de cuentas, procesamiento de pagos y control de riesgos, en servicios independientes que pueden ser integrados o actualizados sin afectar el sistema completo.

Este enfoque brinda múltiples beneficios:

Flexibilidad en el desarrollo:

Las APIs desacoplan los servicios internos del core,

“

El futuro está en los pagos invisibles y la integración completa del ecosistema financiero”.

Jorge Vadivia

Chief Technology Officer - Izipay

permitiendo que las instituciones integren nuevas funcionalidades o modifiquen las existentes sin interrupciones significativas en la operación.

Escalabilidad

Las empresas pueden ampliar capacidades según las demandas del mercado.

Reducción de costos

Se minimizan las inversiones en actualizaciones integrales de sistemas.

Reducción de la dependencia de sistemas legados

La modernización mediante apificación permite a las instituciones coexistir con sistemas heredados mientras migran progresivamente hacia arquitecturas modernas.



Adicionalmente, la modernización de los cores bancarios mediante apificación genera ventajas tanto operativas como estratégicas:

Time-to-Market acelerado

Las instituciones que brindan servicios financieros pueden desplegar productos innovadores más rápidamente, utilizando APIs para integrar soluciones de fintechs o módulos externos directamente con el core.

Escalabilidad y resiliencia

Los sistemas pueden manejar mayores volúmenes de transacciones sin pérdida de rendimiento, esencial en el contexto del crecimiento de los pagos digitales en Perú.

Integración con tecnologías emergentes

Soluciones basadas en inteligencia artificial, big data o blockchain pueden conectarse al core mediante APIs, mejorando capacidades como la analítica predictiva y la seguridad.

Cumplimiento normativo ágil

La arquitectura modular facilita la implementación de cambios requeridos por los entes reguladores del sistema financiero.

Los sistemas core, que representan el corazón operativo de las instituciones financieras, tradicionalmente han sido estructuras monolíticas y rígidas.

La modernización de los cores bancarios a través de la apificación es clave en el contexto de Perú donde las instituciones se están preparando para el futuro financiero digital a través del Open Banking donde la adopción de APIs abiertas es un paso crítico y donde los clientes controlan cómo se utilizan sus datos y con quién los comparten. Asimismo, los cores modernizados pueden ofrecerse como servicios, permitiendo a los bancos monetizar su infraestructura tecnológica.

B. Aspectos clave de la modernización a través de la apificación

La modernización de los cores bancarios es uno de los aspectos más transformadores porque los sistemas core son la base de las operaciones bancarias, sin embargo, el espectro de la modernización es más amplio y abarca otros enfoques que impactan diversas capas del ecosistema financiero.



Transformación de los canales de atención y de la experiencia del cliente

La apificación también moderniza los canales digitales que interactúan directamente con los clientes, como aplicaciones móviles, plataformas de banca en línea y asistentes virtuales. Las APIs permiten:

- Unificación de canales**

Crear experiencias omnicanal, donde los clientes puedan comenzar una operación en un canal y terminarla en otro sin fricciones.

- Personalización**

Integrar sistemas analíticos y de IA que ajusten los productos y servicios a las preferencias individuales.

- Innovación rápida**

Probar y desplegar nuevas funcionalidades en las interfaces sin afectar la estabilidad del sistema.

Una de las conclusiones clave de la encuesta presentada en este informe es cómo la modernización de los canales digitales puede mejorar significativamente la experiencia del cliente en servicios financieros. Los resultados muestran que las principales frustraciones son los altos tiempos de espera (32%) y la dificultad para acceder a una interacción humana inmediata (15%). Esto resalta la necesidad de optimizar la atención al cliente con herramientas que agilicen la resolución de consultas simples. Sin embargo, el uso de chatbots o sistemas automatizados debe ser cuidadosamente implementado, ya que transferencias reiteradas (13%) y respuestas impersonales (11%) también se presentan como fuentes de insatisfacción. Para lograr una experiencia positiva, es fundamental equilibrar la automatización con una atención humana eficiente, garantizando un servicio ágil, empático y personalizado.

Gráfico 34

Puntos de fricción en el servicio al cliente de medios de pago

Altos tiempos de espera



No poder hablar con una persona inmediatamente



Que en una llamada me transfieran varias veces con diferentes áreas



Respuestas automáticas impersonales



Procesos y requerimiento complicados para resolver problemas



Falta de conocimiento sobre el producto por parte de quien me esté atendiendo



Restricciones en el horario de atención



Falta de canales de contacto



Falta de seguimiento a los problemas



Políticas poco flexibles





Desarrollo de ecosistemas abiertos y Fintech Integration

La apifricación también es fundamental para promover la banca abierta y la integración de servicios de terceros. Los bancos actúan como plataformas donde fintechs, comercios y otros actores pueden innovar:

- **Banca como Plataforma (BaaP):**

APIs que permiten que terceros creen soluciones directamente sobre la infraestructura del banco.

- **Open Banking:**

APIs abiertas que facilitan el intercambio seguro de datos con el consentimiento del cliente.



Automatización de procesos internos

La modernización también se aplica a procesos internos mediante:

- **Automatización robótica de procesos (RPA):**

APIs que integran bots para tareas repetitivas como aprobaciones de crédito o conciliación contable.

- **Optimización de riesgos:**

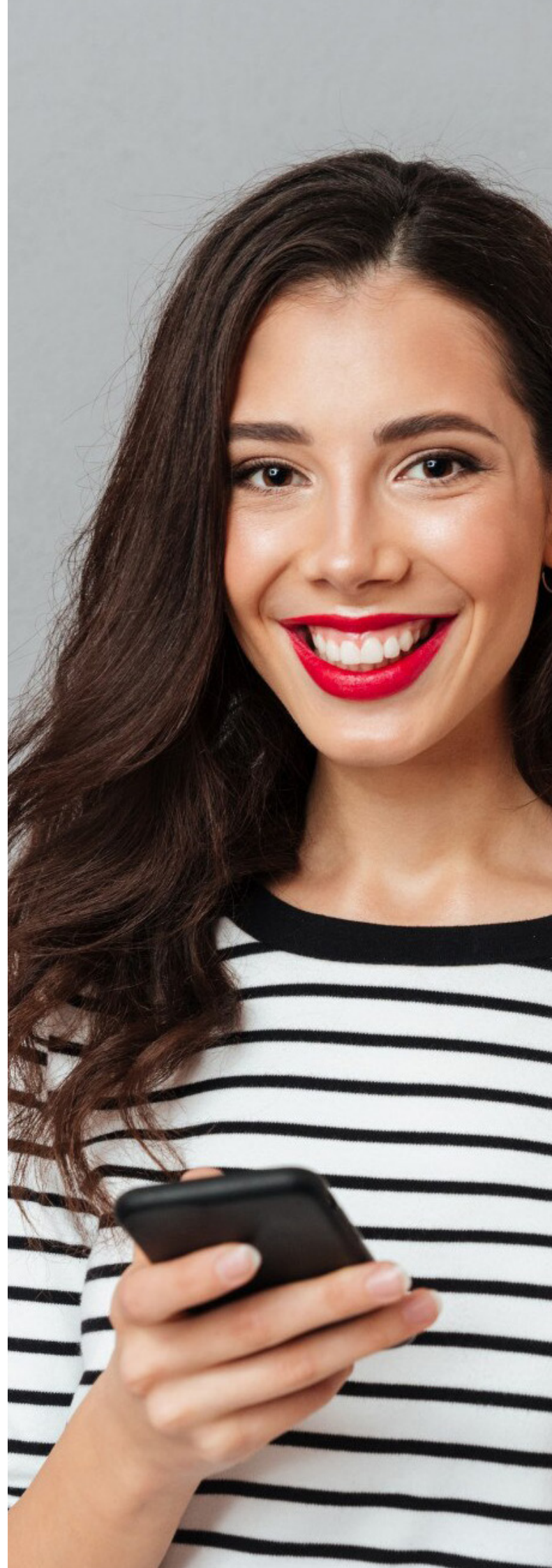
Integrar motores de decisión y analítica avanzada con los sistemas internos para evaluar riesgos en tiempo real.



Innovación en productos y servicios

La apifricación permite a las instituciones financieras crear y ofrecer nuevos productos financieros de forma ágil, como:

- Soluciones de “Compre Ahora y Pague Después” (BNPL) integradas en comercios.
- Microseguros ofrecidos en tiempo real a través de APIs durante transacciones relevantes.





La tecnología ha sido el principal catalizador de la inclusión financiera, llevando soluciones innovadoras a segmentos no bancarizados”.

Tedy Vásquez

Head of New Payments Rails - BBVA

- Integración con servicios de finanzas embebidas en sectores no financieros como el retail.



Fortalecimiento de ciberseguridad

La modernización a través de apificación también abarca la seguridad, donde APIs robustas son diseñadas con principios de “seguridad por diseño”, incluyendo:

- **Autenticación avanzada:**

Uso de estándares como OAuth2 para proteger accesos.

- **Monitoreo en tiempo real:**

APIs que permiten rastrear patrones sospechosos en transacciones.

- **Tokenización:**

Protegiendo los datos sensibles durante las transacciones.

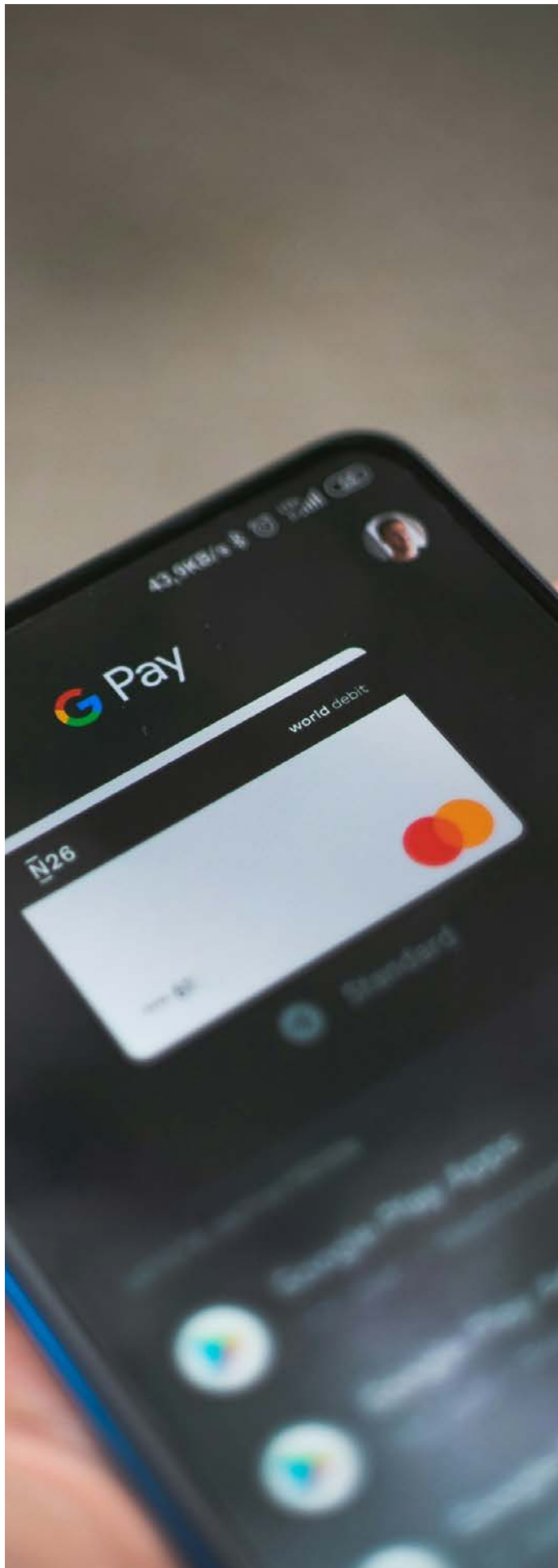


Colaboración con redes de pagos y adquirentes

Otro enfoque es la mejora de las integraciones con las redes de pagos globales y locales. Las APIs pueden facilitar:

- Mayor interoperabilidad entre adquirentes y emisores.
- Procesos más rápidos para autorización y liquidación de transacciones.
- Experiencias sin fricciones para clientes finales en entornos físicos y digitales.

La apificación no es únicamente un facilitador técnico, sino un motor estratégico de modernización para el sector financiero. Desde la transformación de los cores bancarios hasta la creación de ecosistemas abiertos y la innovación en la experiencia del cliente, las APIs están redefiniendo la manera en que los servicios financieros son diseñados, entregados y consumidos. En Perú, esta tendencia está permitiendo a las instituciones financieras adaptarse a un entorno cada vez más digital, competitivo y centrado en las necesidades de los clientes, marcando un camino claro hacia la sostenibilidad y el crecimiento futuro.



Blockchain como habilitador tecnológico de los medios de pago

La adopción de blockchain en los medios de pago representa una de las transformaciones más disruptivas en la industria financiera. Esta tecnología permite la ejecución de transacciones digitales de manera segura, inmutable y descentralizada, eliminando la necesidad de intermediarios tradicionales y reduciendo costos y tiempos de liquidación. En este contexto, blockchain está actuando como un habilitador clave para pagos transfronterizos, stablecoins, pagos programables y nuevas arquitecturas de infraestructura financiera, brindando mayor eficiencia y seguridad al ecosistema de pagos.

A. Arquitectura y mecanismos de Blockchain en pagos

Los sistemas de pago basados en blockchain funcionan a través de redes distribuidas donde múltiples nodos verifican y registran cada transacción en un libro mayor inmutable. A diferencia de los sistemas tradicionales centralizados, donde una entidad financiera actúa como intermediaria para la validación y liquidación, en blockchain la validación es descentralizada, lo que permite:

Inmutabilidad y transparencia: Cada transacción se registra en bloques cifrados, garantizando que la información no pueda ser alterada retroactivamente.

Liquidación instantánea: Los pagos pueden realizarse en tiempo real sin depender de horarios bancarios o procesos de compensación prolongados.

Reducción de costos operativos: Se eliminan costos asociados a intermediarios en transferencias internacionales o procesamientos de pago.

Interoperabilidad: A través de protocolos cross-chain y stablecoins, blockchain facilita la interconexión entre diferentes sistemas de pago y monedas digitales.

El uso de contratos inteligentes en plataformas como Ethereum y Solana agrega una capa adicional de automatización, permitiendo pagos programables sin intervención humana. Esto ha llevado al desarrollo de CBDCs (Monedas Digitales de Banco Central) y stablecoins como USDC (USD Coin) y USDT (Tether USD), que facilitan pagos digitales con menor volatilidad que las criptomonedas tradicionales.

La adopción de blockchain en los medios de pago representa una de las transformaciones más disruptivas en la industria financiera.

Ilustración 24

Casos de uso de Blockchain en pagos



El uso de stablecoins ha ganado tracción como alternativa a las transferencias internacionales tradicionales. Empresas como Circle (USDC) y Ripple (XRP) han desarrollado redes para pagos globales basados en blockchain, permitiendo liquidaciones instantáneas con costos significativamente menores que SWIFT.



Proyectos como Lightning Network sobre Bitcoin permiten transacciones rápidas con costos mínimos, mientras que redes como Polygon y Solana están habilitando soluciones de micropagos en mercados emergentes.



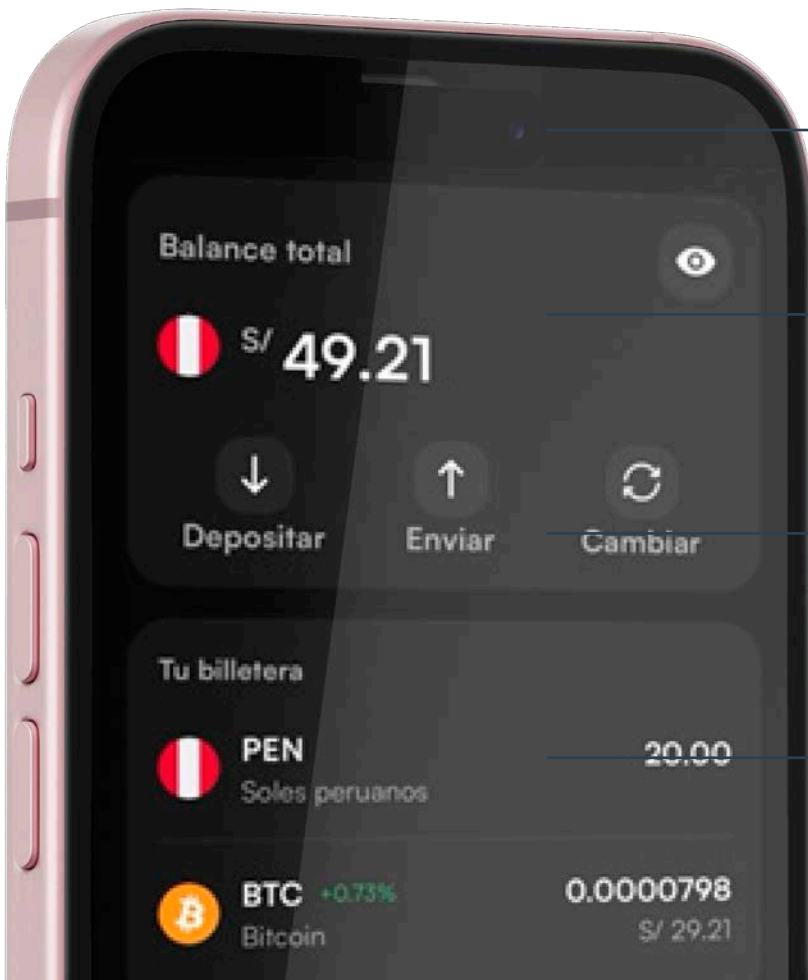
Empresas fintech han desarrollado tarjetas vinculadas a criptoactivos, permitiendo a los usuarios pagar en comercios tradicionales mientras la conversión a moneda fiduciaria se realiza en tiempo real en la blockchain. Un ejemplo relevante es el caso de Lemon Cash y Yape en Perú, que están integrando stablecoins como USDC para habilitar pagos con criptomonedas en Perú.

Caso Lemon Cash y Yape:

Lemon Cash, un exchange y billetera digital de criptomonedas, ha implementado una solución que permite a los usuarios realizar pagos y transferencias utilizando criptoactivos y stablecoins, con conversión automática a moneda local. En este modelo, la blockchain actúa como capa de liquidación, mientras que la interfaz de usuario de Yape facilita la adopción masiva.

Este caso es particularmente relevante porque Yape, siendo una billetera de alcance masivo en Perú, habilita la conversión de criptoactivos a soles en tiempo real a través de Lemon, lo que reduce la fricción en la adopción de pagos con criptoactivos. Además, permite a los usuarios enviar y recibir dinero sin necesidad de una cuenta bancaria tradicional, promoviendo la inclusión financiera.

¿Cómo funciona?



Entre los principales beneficios de la integración Lemon-Yape se encuentran:

- Accesibilidad:** Permite que usuarios no bancarizados puedan acceder a pagos digitales utilizando stablecoins.
- Eficiencia y costos reducidos:** La liquidación sobre blockchain minimiza las comisiones y tiempos de espera en comparación con transferencias bancarias.
- Innovación en pagos híbridos:** La combinación de pagos tradicionales y blockchain crea una infraestructura flexible para consumidores y comercios.
- Menor exposición a la inflación:** Al utilizar USDC, los usuarios pueden mantener su dinero en una stablecoin respaldada en dólares y usarlo en el ecosistema local sin perder valor.



La integración de blockchain en los medios de pago está redefiniendo la forma en que se realizan transacciones digitales, reduciendo costos, aumentando la seguridad y facilitando la interoperabilidad entre diferentes sistemas financieros. En Perú, iniciativas como la colaboración entre Lemon y Yape demuestran que el ecosistema de pagos digitales está avanzando hacia modelos híbridos que combinan lo mejor de la banca tradicional con la eficiencia de la tecnología descentralizada.

A medida que reguladores, bancos y fintechs adopten soluciones basadas en blockchain, veremos un ecosistema de pagos más dinámico y accesible, con nuevas oportunidades para la inclusión financiera y la digitalización de la economía.

En Perú, iniciativas como la colaboración entre Lemon y Yape demuestran que el ecosistema de pagos digitales está avanzando.

Autenticación segura y conveniente con biometría

La biometría se ha convertido en un pilar fundamental en la evolución de los medios de pago, brindando seguridad avanzada, facilidad de uso y mayor confianza a los usuarios. En Perú, la mayoría de las instituciones financieras ya han implementado autenticación biométrica en sus aplicaciones bancarias y billeteras digitales, reduciendo significativamente el riesgo de fraude y mejorando la experiencia del usuario.

La biometría se ha consolidado como un estándar de seguridad en los pagos digitales, especialmente en dispositivos móviles con iOS y Android, que han integrado distintas tecnologías de autenticación biométrica. Apple (iOS) ha impulsado el uso del reconocimiento facial (Face ID) como método principal, mientras que Android mantiene una combinación de huella dactilar y reconocimiento facial según el fabricante del dispositivo. El uso de autenticación por voz e iris es el menos usado en el país, pero con potencial para futuros casos de uso en banca.

Esta evolución ha llevado a que las principales instituciones financieras en Perú adapten sus aplicaciones

móviles y billeteras digitales para aprovechar estas capacidades nativas de los sistemas operativos. Actualmente, la mayoría de bancos y fintechs permiten a los usuarios autenticar pagos, acceder a sus cuentas y aprobar transacciones sin necesidad de contraseñas tradicionales, lo que refuerza la seguridad y reduce la exposición al fraude.

Un caso destacado es el de Apple Pay y Google Pay, que han comenzado a ser adoptados por bancos peruanos para pagos sin contacto con autenticación biométrica. Además, aplicaciones como Yape, Plin y billeteras digitales bancarias ya permiten iniciar sesión y autorizar transacciones mediante reconocimiento facial o huella dactilar, dependiendo del dispositivo del usuario.

La combinación de estos sistemas con tecnologías de tokenización refuerza la seguridad, ya que los datos biométricos nunca se almacenan ni se comparten directamente con los comercios o entidades financieras, sino que sirven como una capa adicional de verificación dentro de un ecosistema de pagos cifrado y seguro.

Ilustración 25

Funcionamiento de la autenticación biométrica en medios de pago

La biometría aplicada a pagos digitales funciona mediante la captura, almacenamiento seguro y verificación de características únicas del usuario. El proceso se realiza en tres fases clave:



Este enfoque minimiza riesgos de phishing, robo de credenciales y accesos no autorizados, aumentando la seguridad de las transacciones digitales.

Caso de éxito global: FacePay de Alipay en China

Un referente de innovación en biometría aplicada a pagos es FacePay, desarrollado por Alipay en China.

01

¿Cómo funciona FacePay?

Utiliza cámaras 3D y algoritmos de IA para reconocer rostros en milisegundos.

Los usuarios pueden pagar en comercios físicos simplemente mirando una pantalla, sin necesidad de tarjeta o celular.

Los datos biométricos se almacenan encriptados y el sistema detecta posibles intentos de suplantación en tiempo real.

02

Impacto en la industria de pagos:

Más de 100 millones de usuarios activos utilizan FacePay en China.

Reducción del fraude en pagos presenciales al eliminar tarjetas físicas y códigos QR.

Experiencia ultrarrápida: Un pago con FacePay toma menos de 2 segundos.

Si bien la biometría ya es una realidad en apps bancarias en Perú, la tendencia apunta a su expansión en otros entornos:

Pagos en terminales físicos (POS):

Bancos y adquirentes podrían integrar reconocimiento facial en POS para pagos sin contacto, similar a FacePay.

Cajeros automáticos biométricos:

Eliminación de tarjetas: Solo con reconocimiento facial o huella se podría retirar dinero.

Autenticación multi-biométrica:

Uso combinado de rostro, voz y comportamiento para aumentar la seguridad en transacciones de alto valor.

Integración con documentos digitales (DNI electrónico, pasaportes digitales):

Agilizará validaciones en pagos de alto riesgo, reduciendo fraude en identidades falsas.

La biometría está transformando la seguridad de los medios de pago en Perú, permitiendo experiencias más ágiles y seguras. Con la mayoría de las entidades financieras ya implementando estas tecnologías en sus apps, el siguiente paso es la adopción en transacciones sin dispositivos móviles y pagos presenciales sin contacto. Modelos como FacePay en China muestran que el futuro de los pagos digitales en Perú podría moverse hacia un entorno donde la identidad biométrica reemplaza tarjetas y contraseñas, fortaleciendo la seguridad en toda la industria financiera.

La biometría está transformando la seguridad de los medios de pago en Perú, permitiendo experiencias más ágiles y seguras.

Pagos conectados y contextuales con el internet de las cosas

La IoT está transformando la forma en que se realizan los pagos al conectar dispositivos inteligentes con sistemas de pago integrados. En el ecosistema financiero, esta tecnología permite habilitar pagos automatizados, transacciones en tiempo real y experiencias de usuario más fluidas y seguras. La combinación de IoT con tecnologías como la tokenización, inteligencia artificial y 5G está acelerando la adopción de pagos invisibles, es decir, aquellos en los que el usuario no necesita realizar una acción manual para completar la transacción.

A. Infraestructura tecnológica del IoT en los medios de pago

Para que un dispositivo IoT pueda ejecutar pagos de manera segura, debe contar con:

Sensores y conectividad:

Dispositivos que recopilan datos y se comunican con redes bancarias o sistemas de pago en la nube a través de tecnologías como NFC, Bluetooth, RFID o WiFi.

Integración con procesadores de pago:

Plataformas que verifican y procesan las transacciones de manera segura utilizando APIs y redes de pago.

Seguridad basada en tokenización y autenticación biométrica:

La información de pago está cifrada y se asocia con credenciales únicas en lugar de números de tarjeta, reduciendo el riesgo de fraude.

Análisis en tiempo real:

Sistemas de inteligencia artificial que detectan patrones de consumo y posibles fraudes antes de autorizar pagos.



Caso de Éxito: PEX y el pago automático de peajes

Los pagos con IoT ya se han implementado en diversos sectores, incluyendo transporte, retail y peajes electrónicos. Un caso relevante en Perú es PEX, el sistema de pago automático para peajes.

PEX es un sistema que permite el pago automatizado en peajes a través de un tag RFID (Radio Frequency Identification) adherido al parabrisas del vehículo. Este dispositivo se comunica con sensores en las estaciones de peaje, permitiendo que la transacción se realice sin que el conductor deba detenerse o utilizar dinero en efectivo.

“

Nuestro enfoque ha pasado de vender productos a co-crear resultados con los clientes, acompañándolos en su viaje hacia la innovación”.

Mario Rodriguez
Country Manager Perú - Microsoft

Funcionamiento técnico de PEX:

01

Registro del usuario

El cliente vincula una tarjeta de crédito/débito o recarga saldo en su cuenta PEX.

02

Identificación del vehículo

Al acercarse a un peaje, los sensores RFID leen el código único del tag adherido al vehículo.

03

Autorización del pago

La plataforma de pagos de PEX valida la transacción en segundos, descontando el monto del saldo disponible o procesando el cargo a la tarjeta registrada.

04

Confirmación y registro

La barrera se levanta automáticamente y el usuario recibe un comprobante digital de la transacción.



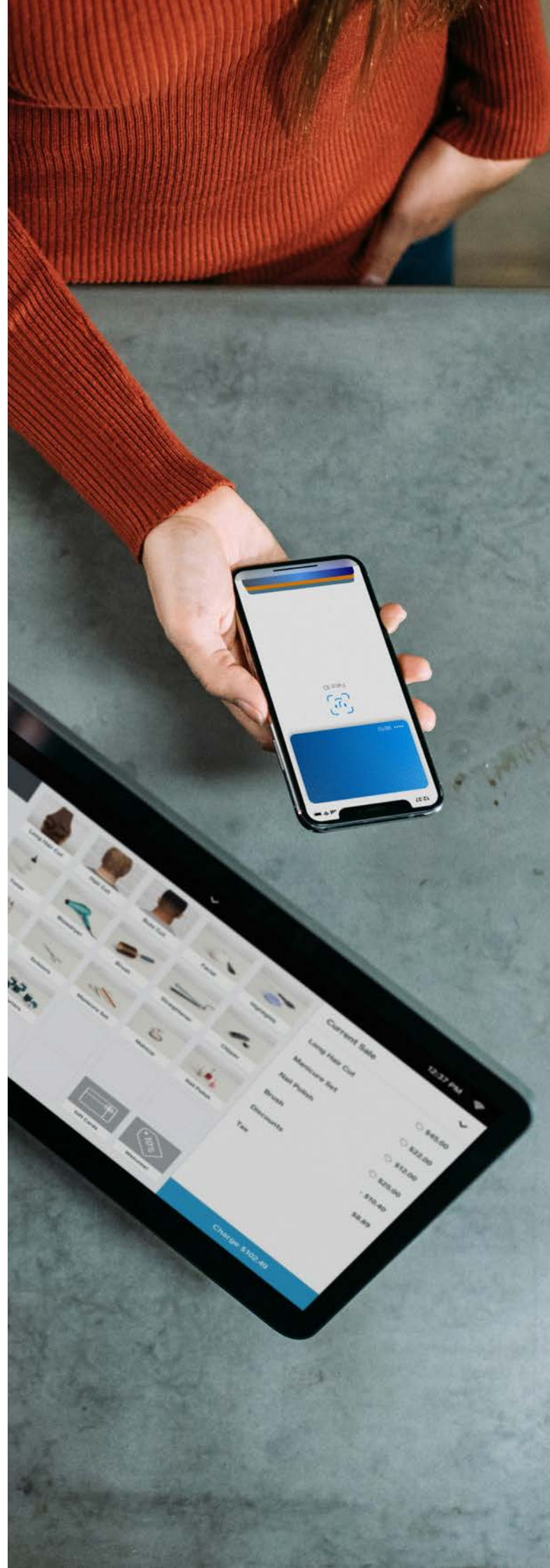
Este modelo de pago basado en IoT reduce los tiempos de espera en peajes, minimiza la evasión y mejora la experiencia del usuario. Además, permite la integración con sistemas de movilidad urbana, estacionamientos inteligentes y otros servicios de transporte.

B. El Futuro de los pagos con IoT en Perú

El avance de la infraestructura 5G y la proliferación de dispositivos conectados impulsará nuevos casos de uso de IoT en pagos. Algunos de los desarrollos más prometedores incluyen:

- Supermercados y tiendas sin cajero, donde sensores y cámaras registran los productos comprados y realizan un pago automático al salir (similar a Amazon Go).
- Vehículos con pagos embebidos, donde los automóviles podrán pagar peajes, combustibles y estacionamientos sin intervención del conductor.
- Electrodomésticos con capacidad de pago, como refrigeradores inteligentes que pueden realizar compras de alimentos automáticamente cuando detectan baja disponibilidad.
- Wearables con pagos integrados, como relojes inteligentes, anillos y gafas que permitan realizar transacciones sin contacto en cualquier comercio.

La implementación de IoT en pagos no solo optimiza la experiencia del usuario, sino que también fortalece la seguridad y reduce la fricción en los pagos, acelerando la transición hacia un ecosistema financiero más ágil, digital y autónomo.



Conclusiones

La integración de tecnologías avanzadas ha marcado un antes y un después en el desarrollo de los medios de pago en Perú, estableciendo un marco de transformación profunda que abarca desde la experiencia del usuario hasta las operaciones internas de las instituciones financieras. La Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) ha sido clave para llevar la personalización y la automatización a niveles sin precedentes. Esto ha permitido a las instituciones financieras anticiparse a las necesidades de sus clientes, mejorar la eficiencia operativa y reducir costos. Además, tecnologías como la tokenización y la biometría han reforzado la seguridad, reduciendo significativamente los riesgos de fraude y protegiendo los datos de los usuarios en un entorno digital cada vez más sofisticado.

Asimismo, la migración hacia infraestructuras en la nube ha transformado la manera en que las instituciones gestionan sus recursos, permitiendo mayor flexibilidad, escalabilidad y eficiencia. La adopción del blockchain ha abierto nuevas posibilidades en pagos transfronterizos y micropagos, mientras que el Internet de las Cosas (IoT) ha habilitado modelos innovadores de interacción, como pagos invisibles y automatizados. Estas tecnologías han fortalecido la confianza de los usuarios, promovido la inclusión financiera y acelerado la adopción de pagos digitales en diversos segmentos de la población.

Sin embargo, estos avances también plantean desafíos significativos. La rápida evolución tecnológica exige una actualización constante de las capacidades regulatorias, así como un esfuerzo coordinado entre actores del sector financiero, fintechs y reguladores para garantizar la interoperabilidad, la seguridad y la sostenibilidad del sistema. Además, la educación digital de los usuarios

será crucial para maximizar los beneficios de estas tecnologías y minimizar los riesgos asociados.

En conclusión, el ecosistema de pagos en Perú se encuentra en un punto de inflexión, donde la tecnología no solo está transformando los procesos y servicios existentes, sino también redefiniendo las expectativas de los consumidores. El futuro de los medios de pago en Perú dependerá de la capacidad del ecosistema financiero para:

- Cerrar las brechas de conectividad y digitalización, especialmente en áreas rurales.
- Fortalecer la adopción tecnológica, educando a los usuarios sobre las herramientas disponibles y sus beneficios.
- Garantizar la interoperabilidad y colaboración, fomentando ecosistemas abiertos que integren actores tradicionales y nuevos jugadores como fintechs.
- Invertir en ciberseguridad dinámica, adaptándose continuamente a las amenazas emergentes y consolidando la confianza en los pagos digitales.

La convergencia de las tecnologías promete no solo un ecosistema financiero más eficiente y seguro, sino también uno inclusivo, capaz de cerrar las brechas históricas y de empoderar a todos los usuarios en un entorno digital en constante evolución. Al mismo tiempo que están posicionando al Perú como un referente en la implementación de tecnologías disruptivas en el ámbito financiero.

