

# BCP: Transacciones bancarias digitales crecieron 98,4%

Hay un evidente cambio en el comportamiento del consumidor que se aceleró con la pandemia y la tendencia es creciente. Hoy es más digital. Así, el BCP informó que el número total de transacciones digitales creció en **98,44% en el 2022**.

*“Si hacemos zoom en este dato, vemos que el que más avanzó fue **Yape**, con un incremento de **183%**; seguido de la **Banca Móvil**, que lo hizo en **29%**; mientras que las transacciones por **Banca por Internet** se redujeron **12%** respecto al 2021. Por su parte, las ventas digitales pasaron de **50%** en diciembre de 2021 a **58,7%** en diciembre 2022”,* precisó Francesca Raffo, gerente general Adjunta de Transformación del BCP.

Además, a febrero del 2023, **más del 62%** de sus clientes son digitales. Ese porcentaje hace pocos años atrás, en diciembre del 2019, era de apenas 28.8%.

Durante la conferencia “Nuevas tendencias del consumidor: Digitalización de la banca”, Raffo Paine comentó que, a diciembre del 2022, los compradores en línea llegaron a 7.8 millones en todo el país. Además, se observa que el medio de pago que crece de forma sostenida, a través de los años, para las compras en línea son las billeteras digitales. Así, paso de 17% en 2020 a **30% en 2022**, un **incremento de casi 50%**. La tendencia se replica en el BCP, ya que, si comparamos el 2021 con el 2022, vemos que los clientes de e-commerce en el banco crecieron en **47%** y el número de transacciones lo hizo en **69%**.

De acuerdo con un estudio realizado por Ipsos para el BCP, en el 2022 el **54%** del Perú urbano era bancarizado. Este porcentaje es más alto en el **NSE A y B**, y entre las personas de entre **25 a 39 años**. Revisando qué canales digitales usan los bancarizados vemos que, en el 2022, el **78%** usa **banca móvil** vs. el 69% registrado el 2021, el **71%** usa las **billeteras móviles** vs el 56% conseguido el año pasado y **el 64%** la **banca por internet**, que fue la única que bajó un punto porcentual, ya que en el 2021 obtuvo **65%**.

**Asimismo, se dio a conocer que los bancarizados usan en promedio 3 canales financieros, donde predominan los cajeros automáticos, la banca móvil, la ventanilla y la billetera digital. Es por ello, que el BCP tiene la red de canales de atención más grande del país, que se ajustan a las necesidades y a lo que buscan nuestros diferentes clientes.**

Sobre la Banca Móvil del BCP, se informó que los clientes activos, es decir, aquellos que ingresaron en la app los últimos 30 días, pasaron de **3 millones 270 mil 287 clientes** en 2021 a **5 millones 554 mil 155 clientes** en 2022, lo que representa el **52.10%** del total de clientes del BCP.

**“Para el BCP es muy importante brindar la mejor experiencia a nuestros clientes y estamos trabajando fuertemente en fortalecer todos nuestros canales. Es por eso que nuestro indicador de satisfacción de la Banca Móvil pasó de 40.20% en el 2021 a 61.40% en el 2022. Además, el indicador de disponibilidad pasó de 97.80 en el 2021 a 99.80 en el 2022”, manifestó Francesca Raffo, Gerente General Adjunta de Transformación del BCP.**

# Yape

Actualmente, Yape cuenta con más de **12 millones de usuarios** y a través de esta billetera digital se realizan más de **151 millones de transacciones al mes**, 47% de las cuales son hechas a negocios. Yape ya es el canal digital de mayor representatividad (cantidad de transacciones) alcanzando el 76.7% (dato de enero) de las transacciones monetarias digitales de todo el BCP.

Aproximadamente el **50%** de los usuarios de Yape **están en Lima**. La funcionalidad de Recargas de Celulares ha superado los **82.6 millones de transacciones** y más de **S/ 482 millones en monto recargado**.