

# **Luis Carrera: «No se puede lograr inclusión financiera sin educación para los más vulnerables»**

**¿Cuánto ha afectado la pandemia a la banca y a la digitalización en este sector?**

La llegada del Covid-19 nos puso frente a un contexto muy desafiante, especialmente a nivel social y sanitario en nuestro país. Hay sin duda un evidente cambio en el comportamiento del consumidor que, con el inicio de la pandemia, las medidas restrictivas y el distanciamiento social, se aceleró. Hoy vemos un usuario más digital.

De acuerdo con un estudio realizado por Ipsos, sólo un 12% de bancarizados realizan sus transacciones por ventanilla, en comparación con un 69% que lo hace a través de los aplicativos móviles y un 56% que opta por billeteras móviles como Yape.

La tendencia hacia la digitalización ha ido en aumento y la pandemia generó una aceleración muy pronunciada. En el caso de Yape, se ha más que triplicado su uso diario respecto a su uso prepandemia. Asimismo el número de peruanos que descargan diariamente el aplicativo y se afilian por primera vez más que se duplicó.

**¿Cómo avizora la banca en el futuro y cómo cambiará la**

## **relación banco – cliente?**

Sin duda alguna este ha sido un contexto muy desafiante, especialmente a nivel social y sanitario en nuestro país, algo que no había ocurrido en muchos años. El principal reto de la banca es adaptar constantemente su propuesta de valor.

El cliente deberá poder acceder a productos o servicios que respondan de manera inmediata a sus necesidades, por lo que es de suma importancia poder adelantarnos a sus requerimientos.

La transformación digital es ya la herramienta principal que permitirá la creación de experiencias distintivas para nuestros clientes, apoyándonos en la tecnología digital. El sector financiero deberá desarrollar iniciativas innovadoras, ágiles y seguras, que acompañen el mundo moderno de hoy y que permitan tener una amplia gama de respuestas digitales en la palma de la mano.

## **¿En qué medida contribuye la plataforma Yape a la inclusión financiera en el Perú?**

En Yape seguimos apostando por generar valor en los distintos contextos y realidades, e impulsando un ecosistema abierto en el que el yapero sea siempre beneficiado. Queremos convertirnos en el app preferido del peruano y que cubra todas sus necesidades cotidianas de consumo a través de Yape. Desde este frente, seguimos desplegando iniciativas de uso y alcance que nos permitan afianzar la relación con la sociedad.

Este mes estaremos superando los 8 millones de usuarios de Yape, de los cuales más de 1.6 millones son peruanos que por primera vez acceden a servicios financieros, logrando ser incluidos financieramente. Asimismo, lanzamos la versión en quechua de nuestra web yape.com.pe, logrando ser un ejemplo de Inclusión Financiera para todos los peruanos.

Sin embargo, no se puede lograr inclusión financiera sin educación financiera para los más vulnerables. En tal sentido realizamos permanentemente capacitaciones, tanto a comedores populares para que adopten Yape como medio de pago, como a miles de micro empresarios y puestos de mercado en todo el Perú.

Por último, estamos trabajando de la mano del MIDIS, Asbanc y el resto de billeteras digitales para ser parte de los medios de pago de los bonos Covid, logrando que más de medio millón de personas hayan podido recibir la ayuda del Estado a través de las billeteras digitales, de una manera segura, 100% digital y gratuita.

**¿Qué tipo de negocios se benefician más con esta plataforma y cuánto pueden incrementar sus ventas?**

Entre los negocios y emprendedores que se han beneficiado más con el uso de Yape, se encuentran las bodegas, mercados, pequeños ambulantes y taxis entre otros comercios.

En todos estos casos, las ventas se han incrementado ya que Yape les permite contar con una aplicación para cobrar a sus

clientes de forma segura evitando el contacto con el efectivo y posibles robos; rápida, ya que el dinero ingresa inmediatamente a la cuenta, y sin ninguna comisión sin dejar de lado que ya no existe más el problema de no tener sencillo u olvidar la billetera. Además, les permite llegar a más de 8 MM de yaperos.

### **¿Cuáles son las proyecciones de Yape para el próximo año?**

Queremos sobrepasar los 12 millones de afiliados para fines del próximo año, incluyendo financieramente a 3 millones de peruanos.

Asimismo, incorporar nuevas funcionalidades como el poder hacer recargas telefónicas (desplegado ya este mes), pago de servicios públicos, poder solicitar y obtener un préstamo a través de Yape y acceder a ofertas y descuentos para el Yapero, buscando satisfacer todas sus necesidades de manera digital, gratuita y en un solo aplicativo.

**El CEO de Yape, Luis Carrera, participará como expositor en el VI Foro Internacional Retail – Desafíos en la Era Digital, organizada por la Cámara de Comercio de Lima (CCL), que se realizará el 16 y 17 de noviembre de 2021, y será transmitido vía Zoom y Facebook Live.**