

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**.