

Transformación digital de la banca en el Perú: avances y retos

La transformación digital ha revolucionado la forma en que las instituciones financieras operan, interactúan con sus clientes y enfrentan un entorno cada vez más competitivo. En el Perú, este cambio se aceleró con la pandemia de 2020, que impulsó iniciativas como el consumo masivo de billeteras digitales y la adopción de tecnologías como la inteligencia artificial, big data y analítica avanzada.

Jaime Montenegro, líder del Centro de Transformación Digital de la Cámara de Comercio de Lima (CCL), destaca que las billeteras digitales lograron una penetración cercana al 80 % entre la población adulta, al alcanzar a más de 16 millones de usuarios.

“Este avance fue posible gracias a la interoperabilidad entre aplicaciones como Yape y Plin, promovida por el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), que facilitó las transacciones rápidas y seguras”, explica.

A pesar de estos avances, Montenegro advierte que el Perú ocupa una posición media en digitalización financiera a nivel regional, por debajo de líderes como Brasil, México y Chile. Asimismo, el experto resalta que el futuro apunta a una evolución continua, con proyectos enfocados en la personalización de servicios financieros y el uso de tecnologías disruptivas, como la inteligencia artificial generativa y la analítica avanzada, lo que promete optimizar la experiencia del usuario y ampliar la inclusión financiera.

Impacto en las Mypimes

Benoit Mougenot, director de las Carreras de Economía de la USIL, afirma que la transformación digital ha tenido un impacto positivo en la productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (mipymes). Un informe de Movistar Empresas (2023) señala que el 52 % de las pequeñas empresas que adoptaron tecnologías digitales mejoraron su productividad en un 25 % y aumentaron sus ventas en un 27 %. Además, el acceso a herramientas de análisis de datos, incluso gratuitas, ha permitido a muchas de estas empresas tomar decisiones más informadas.

“La banca digital ofrece rapidez y seguridad superiores a la tradicional. Mientras que acudir al banco o usar cajeros implica riesgos como robos o pérdida de efectivo, la banca digital protege tus fondos con cifrado avanzado, claves dinámicas y verificación biométrica, además de alertarte al instante ante movimientos sospechosos, algo que la banca tradicional puede demorar en detectar”, afirma Mougenot.

Brechas en zonas rurales

Uno de los principales retos del sector bancario en el Perú es la limitada penetración digital en comunidades rurales, especialmente en la Amazonía y la sierra andina, debido a la falta de infraestructura tecnológica, escasa cobertura de internet y telefonía móvil, y limitada alfabetización financiera y digital. Mougenot señala que, además de estos desafíos, se requiere “cerrar la brecha digital, reforzar la ciberseguridad y aumentar la inversión en formación de talento y capacitación tecnológica, aspectos claves para consolidar un desarrollo sostenible y equitativo en los próximos años”.

Por otra parte, sostiene que el Estado Peruano ha desempeñado un papel crucial en impulsar la transformación digital a través de iniciativas como la Estrategia Nacional de

Transformación Digital, la creación de la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital, y la inversión en infraestructura digital y alfabetización tecnológica.

desafíos sobre la ciberseguridad

El especialista también detalló que, con el auge de la banca digital en el Perú, las instituciones financieras enfrentan crecientes riesgos de ciberseguridad, incluidos ataques de phishing, malware y el robo de datos confidenciales.

Para mitigar estas amenazas, los bancos han adoptado estrategias avanzadas, como la autenticación multifactorial, el cifrado de información, el monitoreo continuo mediante inteligencia artificial y las auditorías de seguridad periódicas, indicó.

Además, la colaboración entre el sector privado y los organismos estatales, como la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y el CERT Perú, permite la identificación temprana y una respuesta a los incidentes.

No obstante, fortalecer la educación de los usuarios y robustecer los marcos legales, como la Ley de Protección de Datos Personales, sigue siendo fundamental para garantizar la confianza en estas plataformas digitales, añadió.

“La confianza está creciendo, pero aún no es plena. Según un estudio de la OEA, más del 59 % de los usuarios que no usan banca digital lo hacen por desconfianza o desconocimiento. Esto revela que el reto no es solo técnico, sino también emocional”, sostuvo.

Para revertir esto, según indicó Mougenot, los bancos han desplegado estrategias como campañas educativas, incorporación de chatbots que resuelven dudas al instante y mejoras en la experiencia de usuario. También han invertido en ciberseguridad visible: alertas, tokens digitales y

reconocimiento facial.

Todo ello contribuye a generar confianza, aunque continúa siendo clave seguir educando y demostrando que el canal digital es igual o más seguro que el presencial.



perspectiva

De cara al futuro, Mougenot proyecta que la transformación digital permitirá construir una economía peruana más inclusiva, eficiente y competitiva, a fin de facilitar el acceso a servicios financieros, educativos y comerciales para más ciudadanos y empresas, y reducir así las brechas sociales y geográficas. “Si se gestiona correctamente, [esta transformación] puede convertirse en un motor clave para el desarrollo sostenible del país”, puntualizó.