

¿Y si ya no voy al banco? Las ventajas de la banca digital

Patricia Cruz

Especialista de investigación

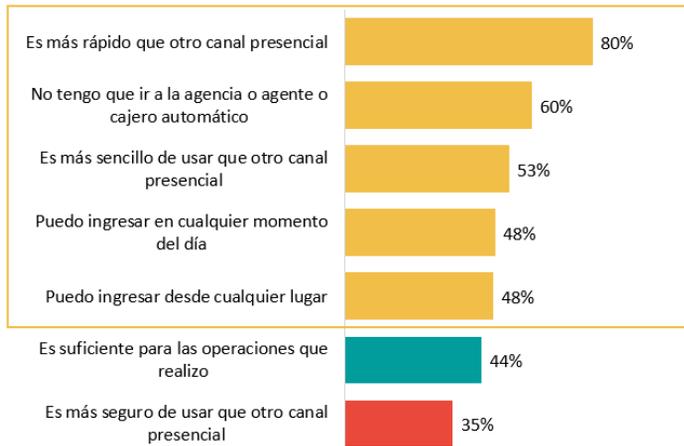
Mail: Patricia.Cruz@ipsos.com

Hace un par de años cuando estaba organizando mi matrimonio, contraté a una empresa de catering que se encargara de toda la celebración. Cuando estábamos haciendo el contrato, la ejecutiva nos recomendó que los pagos se hicieran en efectivo, puesto que así podría aplicarnos un descuento adicional. En ese entonces, me pareció una buena idea. Sin embargo, cuando lo meditamos un poco más, decidimos no optar por esa opción y en su lugar, realizamos algunas transferencias bancarias. ¿Por qué no aceptamos el pago en efectivo? La verdad, es que nos dio miedo. Nos dio miedo retirar el dinero de una entidad financiera y movilizarlo por la ciudad, y hacerlo varias veces, puesto que se hacían varios pagos según avanzaban las coordinaciones. En vez de eso, fui a lo que consideré más seguro, ahorré tiempo e hice todo desde mi celular.

En una encuesta de Ipsos Perú a mediados de año, encontramos que 7 de cada 10 bancarizados del Perú urbano¹, hace uso de algún canal de la banca digital, es decir de la banca por internet, banca móvil o billeteras digitales (Yape, Plin, Tunki, Bim, etc.). Entre los principales motivos de uso, destacan la rapidez y sencillez de las operaciones, así como la comodidad de no tener que desplazarse hacia la agencia y poder hacer su operación en cualquier momento o lugar².

MOTIVOS POR LOS QUE USAN LA BANCA DIGITAL

COMODIDAD



B1. ¿Cuáles son los motivos por los que usa la banca digital?
Base: Total de usuarios de la banca digital (582)

Fuente: Ipsos Perú (Banca digital 2022)

Y no solo usan la banca digital para revisar sus saldos / movimientos o para hacer transferencias. El trabajo que están haciendo las entidades financieras por afianzar la confianza y seguridad de sus canales digitales, así como los esfuerzos en asesoría para motivar el uso, están dando resultado. Por ejemplo, 1 de cada 10 usuarios, ya está solicitando algún producto financiero por la banca móvil. Además, al menos el 60% de los usuarios, revisa las promociones que se pueden encontrar y un tercio ya prende / apaga sus tarjetas por aquí². Interesante, porque vemos más apertura a este tipo de acciones que están haciendo de los canales digitales, formatos más completos.

Los negocios también se están subiendo a la ola digital, brindando alternativas de pago que son valoradas por la población y permitiéndoles llegar a un público que no paga solo con efectivo. Al 60% de los peruanos le gustaría que los establecimientos acepten más medios de pago digitales³. Del mismo estudio, rescatamos que las billeteras digitales son una buena alternativa, ya que es el segundo medio de pago más usado por los peruanos, y las usan porque no les cobran comisiones por las operaciones, los pagos son instantáneos y son sencillos de realizar³. Existe una oportunidad para que los negocios que aún no lo han hecho, puedan sumar más medios de pagos digitales a su oferta y así, contribuir al uso también de la banca digital.

Aún queda mucho camino por recorrer y los usuarios lo saben. 8 de cada 10 usuarios de la banca digital quiere que las entidades financieras les enseñen como sacarles mayor provecho. Y recomiendan, ahora que están cada vez más inmersos en este mundo digital, que los cuiden garantizando la seguridad de sus operaciones ante posibles fraudes⁴. No es por nada que las entidades financieras y la SBS lancen constantemente las recomendaciones para evitar ser vulnerables ante fraudes, especialmente cuando el acceso se da desde los smartphones. Según Osiptel, en los primeros cuatro meses del año, se registraron 523 mil teléfonos móviles robados⁵. Una cifra preocupante, especialmente para aquellos que usamos la banca digital desde estos dispositivos.

Cada año, las entidades financieras nos sorprenden con nuevas funcionalidades y el próximo promete muchas innovaciones en la banca digital, como la interoperabilidad entre billeteras digitales, por ejemplo. Está claro que se vienen muchos beneficios para los usuarios, solo pedimos que nos sigan asesorando para aprovechar mejor estas tecnologías, y para seguir confiando en ellas, mejorando la seguridad de nuestras operaciones en este entorno cada vez más tecnológico.

Fuentes:

- (1) Ipsos Perú – Bancarización 2022
- (2) Ipsos Perú – Banca digital 2022
- (3) Ipsos Perú – Medios de pago 2022
- (4) Ipsos Perú – Banca digital 2021
- (5) Infobae: <https://www.infobae.com/america/peru/2022/08/20/robo-de-celulares-y-cuentas-bancarias-las-bancas-moviles-son-seguras/>