

# Presentación

## Reutilización y Redefinición de la Experiencia “Phygital”

**Manuel Velarde**

Manuel.H.Velarde@Gmail.com

**Mayo 5, 2023**

**Fintech Americas Miami 2023**

# Agenda

- La experiencia Phygital
- ¿Cómo ha cambiado esto en el tiempo?
- Transformación Digital y Phygital
- Para tomar muy en cuenta
- Conclusiones y discusión

# Experiencia Phygital



# Phygital : Negocio



# Phygital: Cambio en el tiempo

- Prioridad a la Banca Digital (ex Banca Electrónica)
- Volvemos ágiles (Google, Facebook, etc)
- “Interactuar” con las Fintechs
- Captar perfiles digitales
- Contratar consultores “expertos”
- Incorporar AI, Data Analytics, RPAs, Mobile, Cloud, blockchain, etc
- Solución: Transformación Digital

# Sobre la Transformación Digital



## Encuesta de Transformación Digital *Informe 2020*



Diciembre 2020

Blas Cerdeña 365 - 101 San Isidro, Lima - 27, Perú  
Teléfono: (511) 221-6675 e-mail: info@rtm.com.pe

## Se le reconoce un altísima importancia (94%) a la Transformación Digital pero aún mucho por trabajar y corregir (sólo 17% muy satisfechos con su avance y logros)

- Aún no se llega a un alto conocimiento por parte de la Alta Dirección. Se le asocia con la tecnología, procesos/operación/negocios y organización/cultura
  - Conocimiento de Alta Dirección sobre TD en un nivel medio; empresas grandes y empresas de Media, Tecnología y Comunicaciones, y Servicios Financieros con mayor conocimiento
  - Los encuestados definen la Transformación Digital principalmente en términos de tecnología, organización y procesos
  - La Transformación Digital tiene un impacto tecnológico, cultural y operativo, aunque todavía no llega a niveles superlativos de impacto (3.4 en escala de 1 a 5)
- A pesar de la altísima importancia concedida y a un buen nivel de avance, los resultados a la fecha no son satisfactorios para las empresas. Quizá sea muy pronto...
  - 94% de los encuestados considera que la Transformación Digital es muy importante. Esto pasa en prácticamente todos los sectores. Sólo 1% la considera poco o muy poco importante
  - +40% de encuestados se encuentra en pleno proceso de TD, siendo las más grandes las que más han avanzado
  - Encontramos que las empresas en general no están muy satisfechas con el avance obtenido en su Transformación Digital (solo 17% muy satisfechos)
  - Igual, es un proceso reciente, pues sólo 24% lleva 3 años o más en su proceso de TD, ...
  - .. Que lleva un tiempo en dar resultados: sólo 26% obtuvo resultados tangibles en menos de un año
- ...pero también se identifican factores que favorecen y otros que dificultan conseguir mejores resultados
  - La falta de RRHH preparados y el día a día son las principales dificultades para avanzar satisfactoriamente
  - La formación interna ha sido el principal vehículo para desarrollo de nuevas capacidades
  - El Covid-19 y el Liderazgo de la Alta Dirección figuran como los aspectos que más han hecho para el avance de la Transformación Digital en las empresas
  - Directamente el Gerente General es el líder natural de la Transformación Digital; en las empresas más grandes hay mayor delegación
  - Por debajo del Gerente General, los responsables más frecuentes son el área de TI o un gerente especialmente designado para el cargo

# Importancia de la TD por oportunidades y amenazas, frente a lo cual se vienen usando distintas tecnologías y herramientas

- La importancia de la TD radica en las posibilidades de mejorar los procesos de la empresa, la oferta de valor para los clientes, pero a la vez, la necesidad de enfrentar nuevos competidores
  - La importancia de la TD está en la optimización de procesos y reducción de costos, y en la generación de valor hacia el cliente
  - A su vez se cree que la personalización de productos y servicios será lo más afectado dentro del modelo de negocios
  - El área en la que más se aplica la TD es Comercial/Marketing
  - En cuanto a la aparición de competencia, en el 43%<sup>1</sup> de los casos han aparecido competidores disruptivos y/o alguno de los Gigantes Tecnológicos
- Uso variado aunque aún en desarrollo de tecnologías y herramientas
  - Las tecnologías más utilizadas son las redes sociales externas y mobile. Queda mucho espacio aún para tecnologías más sofisticadas
  - Media, Tecnología y Comunicaciones, Servicios Financieros y Transporte y Almacenamiento son los sectores con mayor uso de múltiples tecnologías
  - Casi el 70% ha implementado Analítica Descriptiva y casi el 45% Analítica Avanzada, aunque aún mayormente solo en algunas áreas
  - Talleres de cambio cultural, Design Thinking y Metodologías Ágiles, son herramientas bastante usadas para la Transformación Digital
  - Para los próximos dos años, las prioridades de inversión se centran en seis tecnologías básicas
  - Media, Tecnología y Comunicaciones es el sector que proyecta invertir en más tecnologías en los próximos 2 años. Aunque seguido muy de cerca por 5 sectores



# Pero también es importante tomar en cuenta

- Tecnología (Internet y celulares)



- Transacciones



- Inclusión Financiera



# Banco del Futuro



# Neobancos en Sudamérica



# Conclusiones

- Phygital sigue siendo la experiencia (blend) del Mundo Físico y el Mundo Digital
- No debemos perder el propósito y los resultados del Negocio
- Debemos “tropicalizar”: tecnología, costumbres e inclusión financiera (los invisibles)
- Y el futuro es el Neobanco y quizás más.



# Presentación

## Reutilización y Redefinición de la Experiencia “Phygital”

**Manuel Velarde**

Manuel.H.Velarde@Gmail.com

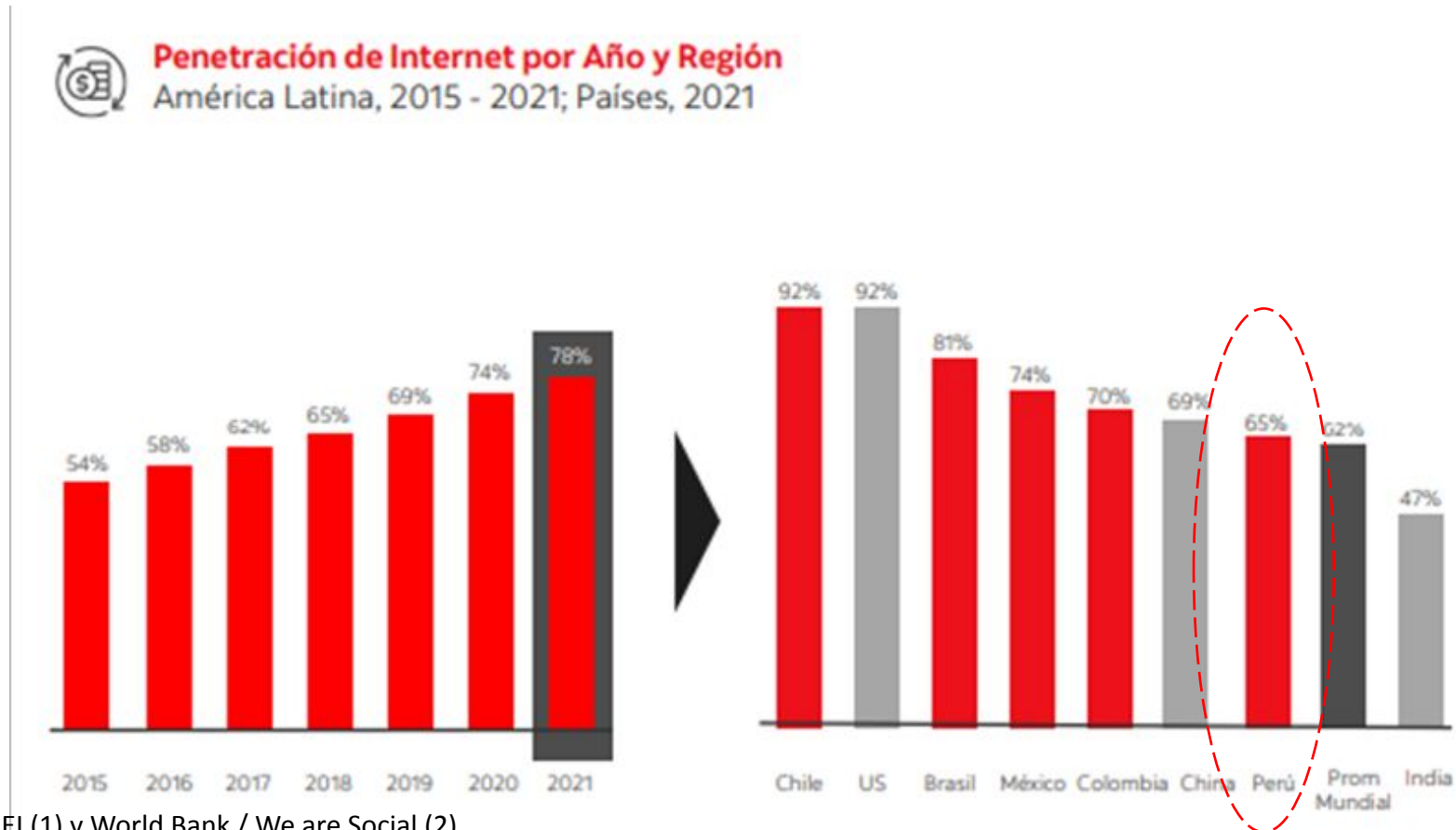
**Mayo 5, 2023**

**Fintech Americas Miami 2023**



# ¿Qué está pasando con la tecnología?

- La penetración de Internet está creciendo mucho, en Perú no tanto (65%)





# ¿Qué está pasando con la tecnología?

- El 72% de los peruanos hacen algún uso de Internet
  - 78% en el ámbito urbano y **47% en el rural**
- De los que lo usan, el 94.4% usan internet móvil y solo 49% en hogares
- En el 94.9% de los hogares existe al menos 1 miembro con teléfono celular (96,8% en el ámbito urbano y en el rural el 87.8%)



## Aumento en el acceso a los servicios de internet



Fuente: ENAHO - INEI

En el ámbito **urbano** el uso alcanza el **78%** mientras que en el ámbito **rural** solo el **47%**.

El acceso a internet es principalmente mediante móvil (94.4%). Solo el **49% de hogares** tienen internet.

# Uso de Internet



## Brechas en el uso de internet en el Perú

Porcentaje de adultos que usa internet según rangos de edad

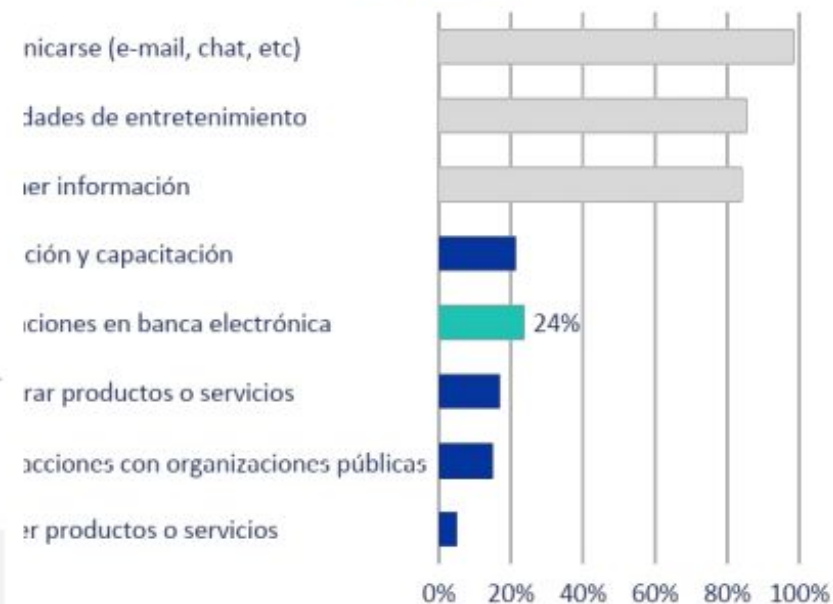


Fuente: ENAHO - INEI

**El uso del internet es casi completo en el grupo más joven. Sin embargo, en los mayores de 40 años aún hay brechas por cerrar.**

**No se registran importantes brechas de género (73.5% en hombres y 70.1% en mujeres).**

Actividad que realizan los adultos en internet – 2022 Trim. 1



Fuente: ENAHO – INEI

Nota: Porcentajes calculados sobre el total de los que usan internet

**Si bien el uso es amplio, las actividades realizadas por internet son en su mayoría básicas como comunicación y entretenimiento**

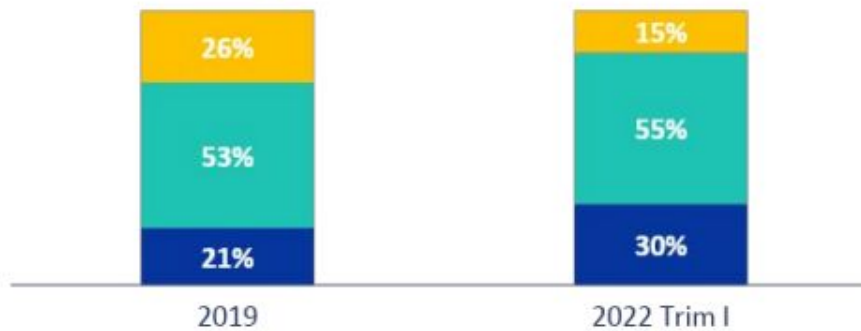


# Uso de internet para operaciones financieras

## El 70% de los adultos con cuenta no realizan operaciones financieras por internet



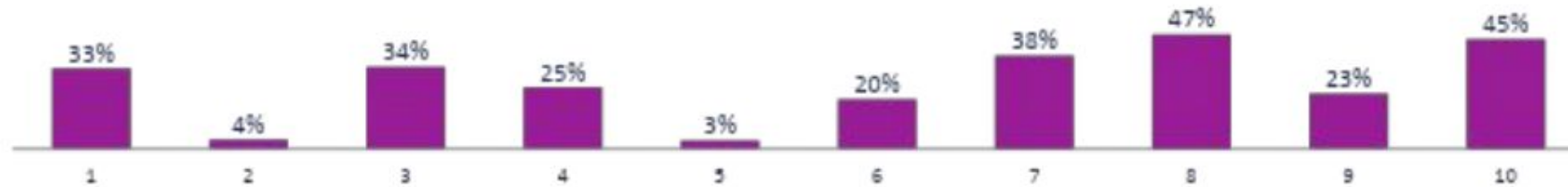
Porcentaje de adultos con cuenta en el SF



Adultos con cuenta según uso de internet 2022 Trim I



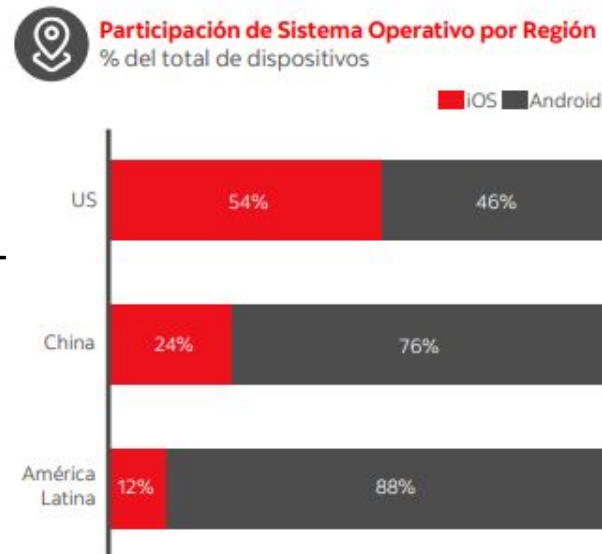
Porcentaje de adultos con cuenta que si utilizan internet para sus operaciones financieras



# ¿Qué está pasando con la tecnología?



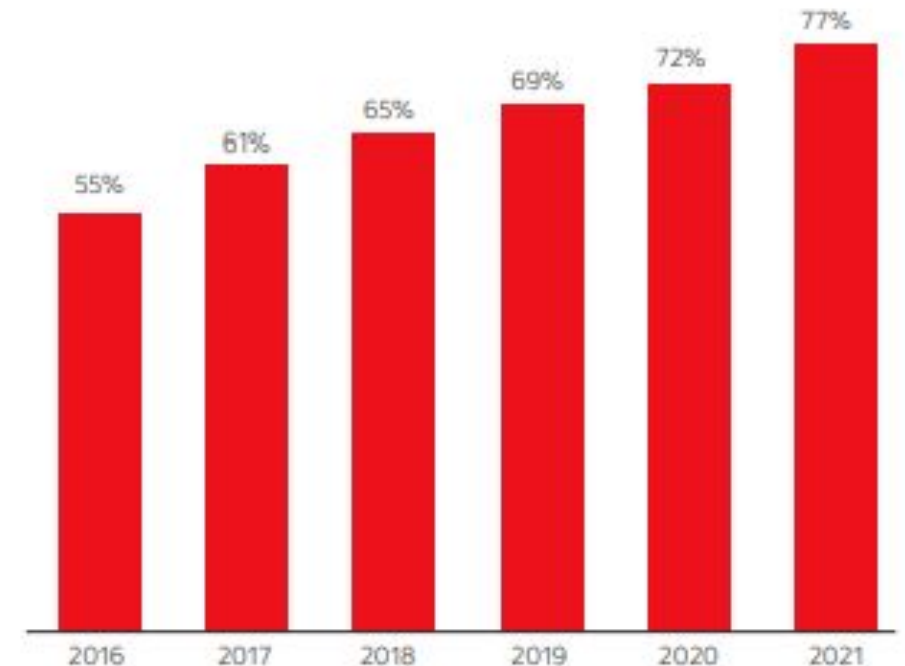
- El 77% de la población tiene un smartphone en LATAM
- En el Perú el 88.4% de las familias tiene uno
  - En el ámbito rural se llega al 70.3% (**ojo con el 29.7%**)
- Y en sistemas operativos (LATAM):
  - 88% usan Android
  - Y el resto, principalmente IOS (Apple)



Fuente: Statcounter



**Penetración de Smartphones en América Latina**  
% del total de la población



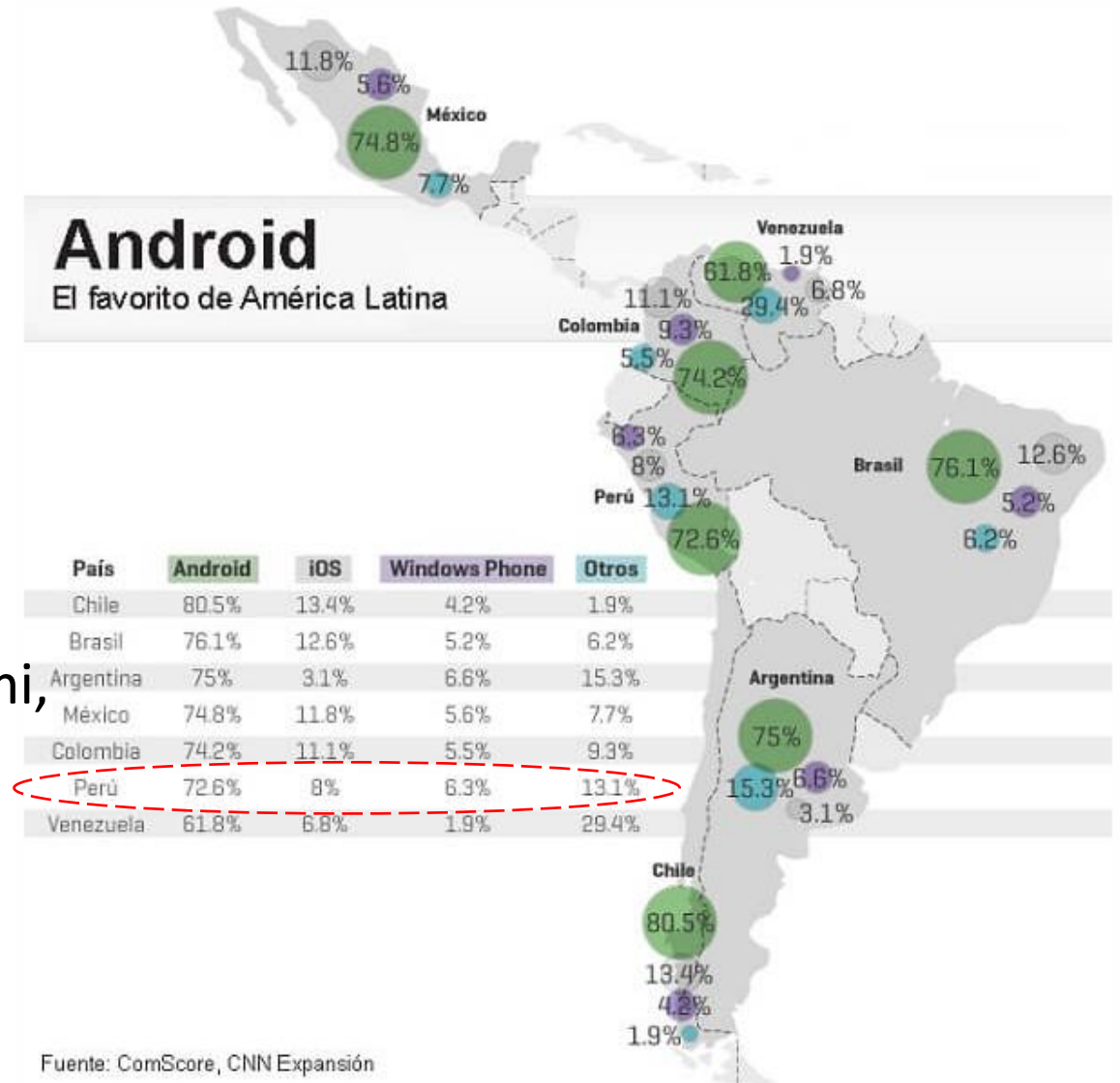
Fuente: GSMA



# ¿Qué está pasando con la tecnología?

## Sistemas operativos Smartphones

- En Sudamérica domina Android
- En Perú:
  - Android tiene el 72.6%
  - IOS tiene el 8%
  - Windows Phone tiene el 6.3%
  - Otros tienen el 13.1% (Huawei, Xiaomi, etc.)

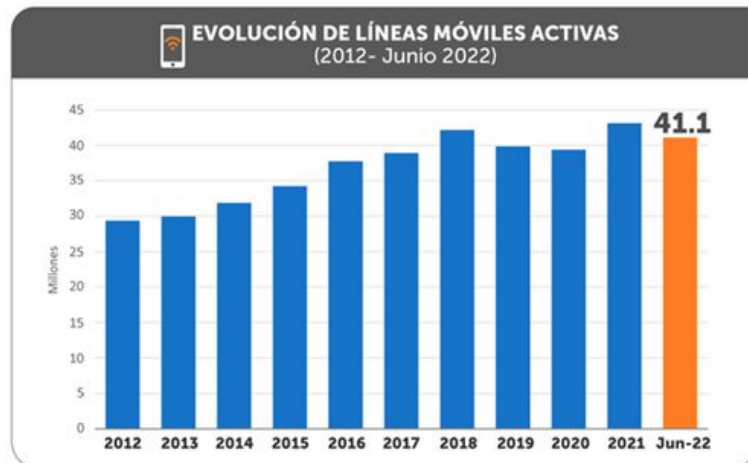




# ¿Qué está pasando con la tecnología?

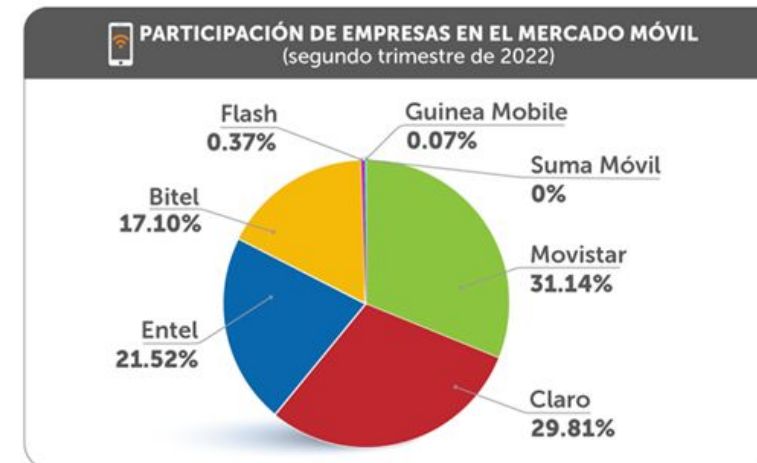
- Hay más celulares (41.1MM) que habitantes (1.2 celulares por persona)
- Movistar y Claro lideran, pero ya no concentran
- El **60% (23.6MM) son líneas Prepago** y el 40% son PostPago y Control

## Líneas móviles al 2Q2022



Fuente: PUNKU - DPRC - OSIPTEL (Fecha de corte: 9/08/2022)

## Participación por Telco



Fuente: PUNKU - DPRC - OSIPTEL (Fecha de corte: 9/08/2022)



# Número de Oficinas - Evolución

## El número de oficinas del sistema financiero se reducen



Infraestructura de Oficinas, ATMs, Cajeros Corresponsales y EOBs (Miles)

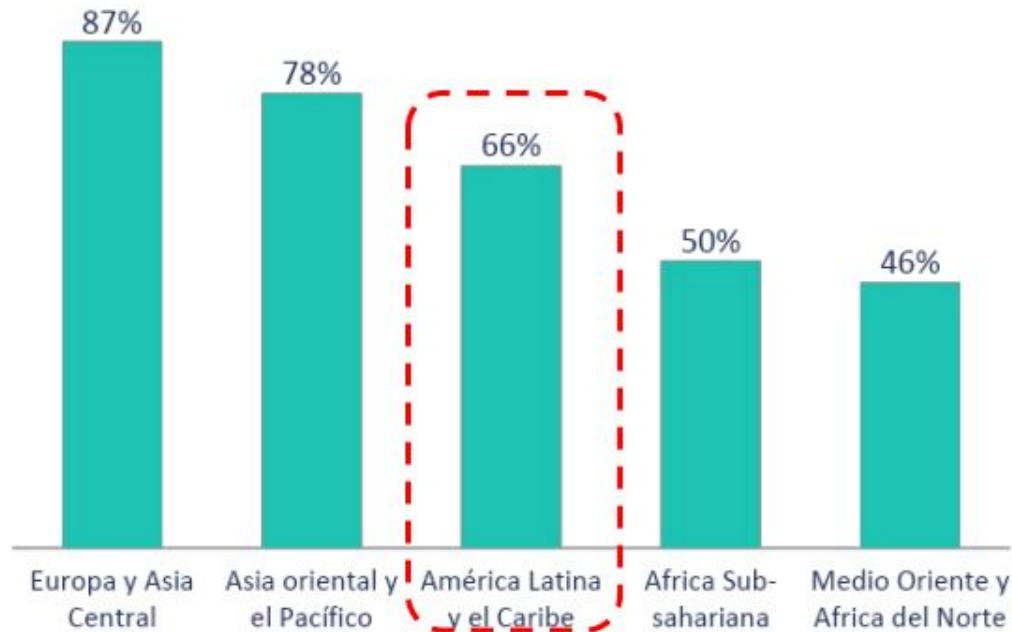


El número de oficinas en Perú pasó de 4 717 a 4 291 entre el 2019 y 2021, similar a la tendencia internacional. En Europa la reducción de oficinas se ha mantenido desde la crisis financiera; en el caso de España el número de oficinas se redujo en 11% entre el 2020 y el 2021.

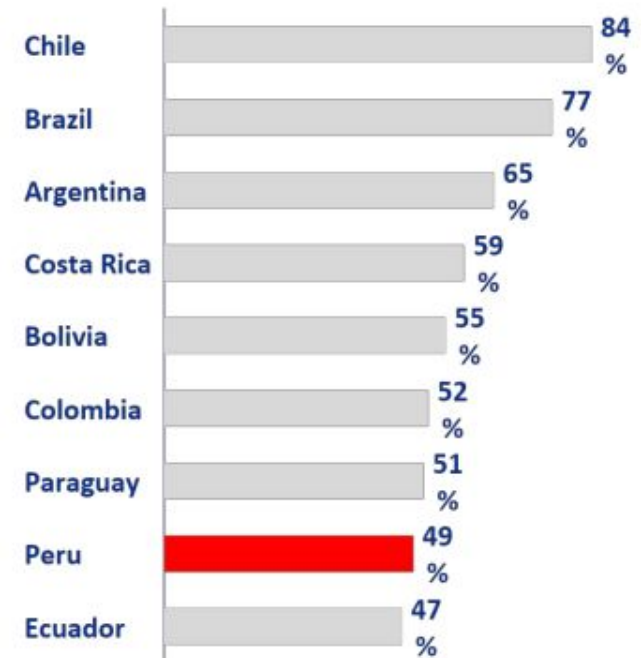
# Pagos digitales en LATAM

## Alcance de los pagos digitales a nivel internacional

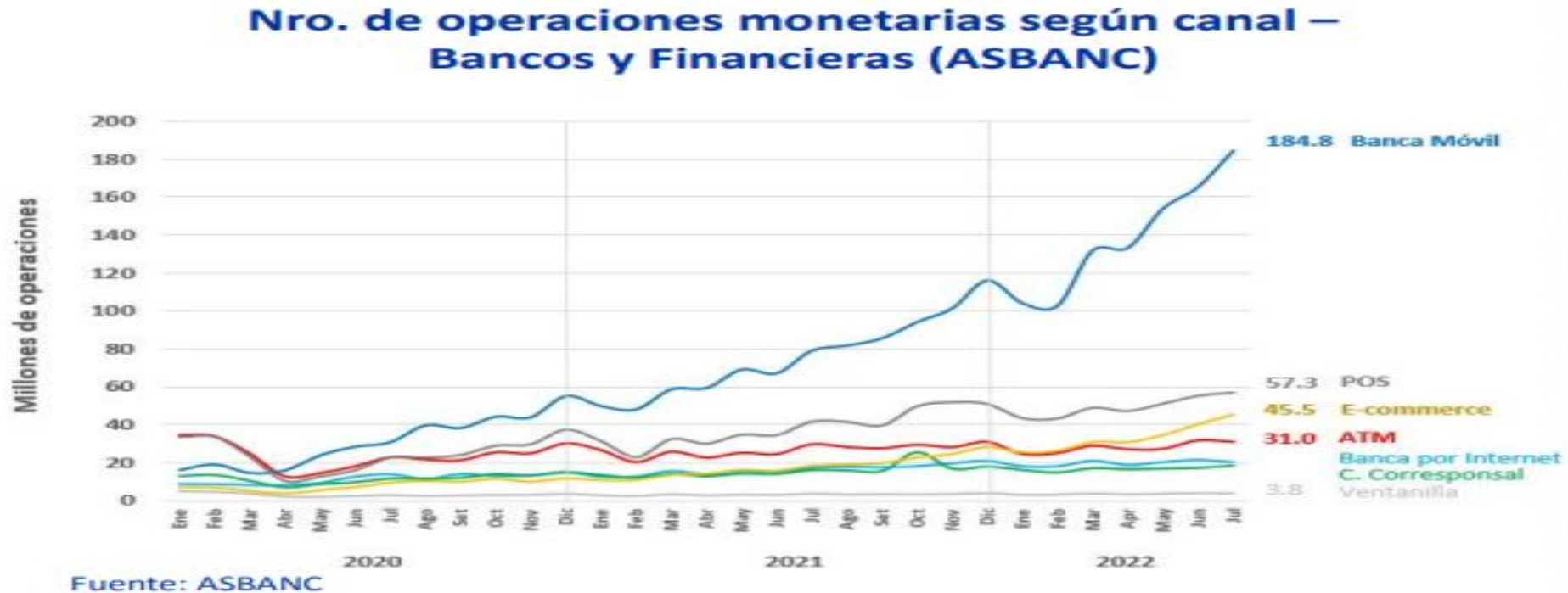
Porcentaje de adultos que realizan o reciben pagos digitales



Porcentaje de adultos que realizan o reciben pagos en los países de la región 2021



# Pagos digitales por canal

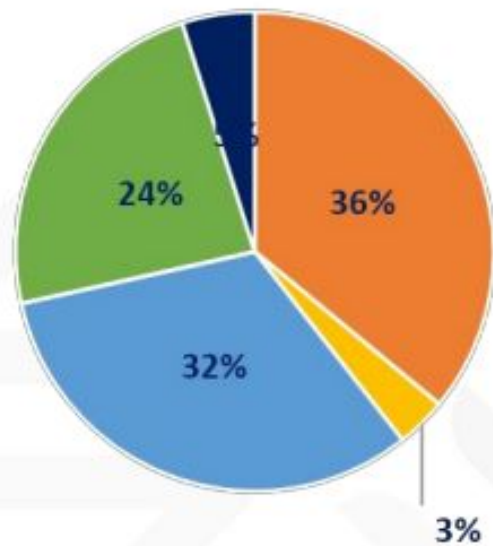


De acuerdo con la última encuesta Global Findex del Banco Mundial, el **49%** de peruanos realizaron o recibieron pagos digitales.

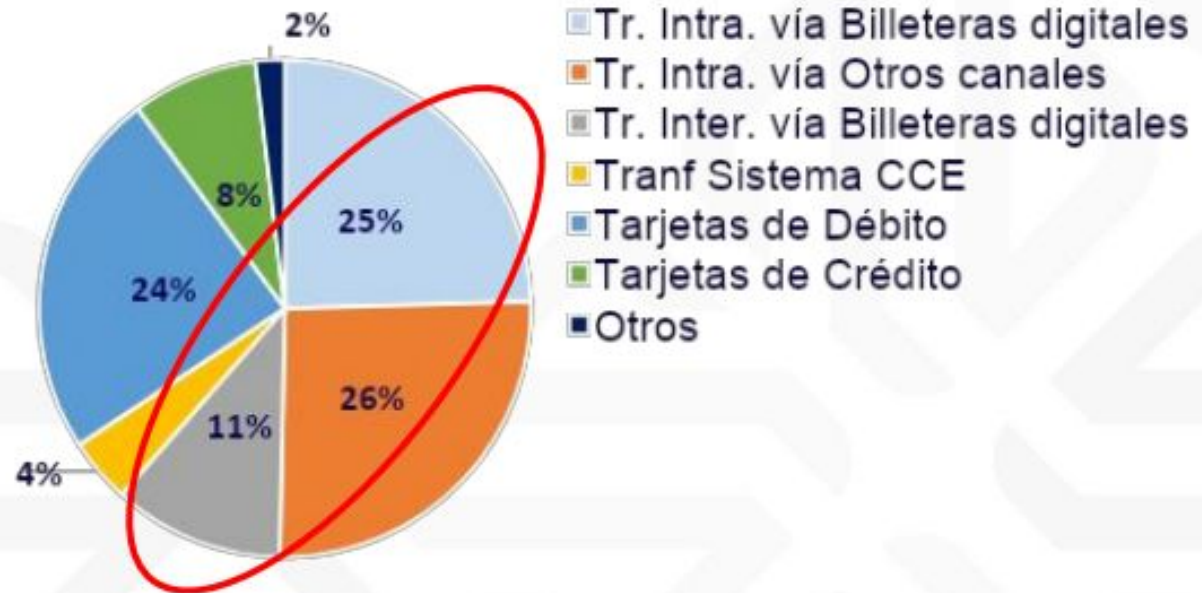
# Pagos digitales en Perú y cambio por pandemia

## Participación en el número de Pagos Minoristas Digitales (Promedio 12 meses)

A Julio 2019



A Julio 2022





# Operaciones financieras por Internet en Pandemia

La pandemia incrementó el uso del internet para transacciones financieras en el ámbito urbano



Porcentaje de adultos que declararon realizar operaciones en banca electrónica u otros servicios financieros por internet



Fuente: ENAHO – INEI

Nota: Porcentajes calculados sobre el total de los que usan internet

Las brechas en el uso de internet para operaciones financieras es muy marcado por ámbito geográfico y nivel educativo. Esta situación ha sido considerada en el diseño de las medidas del PEM.

# Transacciones Digitales

## Volumen

- Gran crecimiento hacia 300MM en 2022

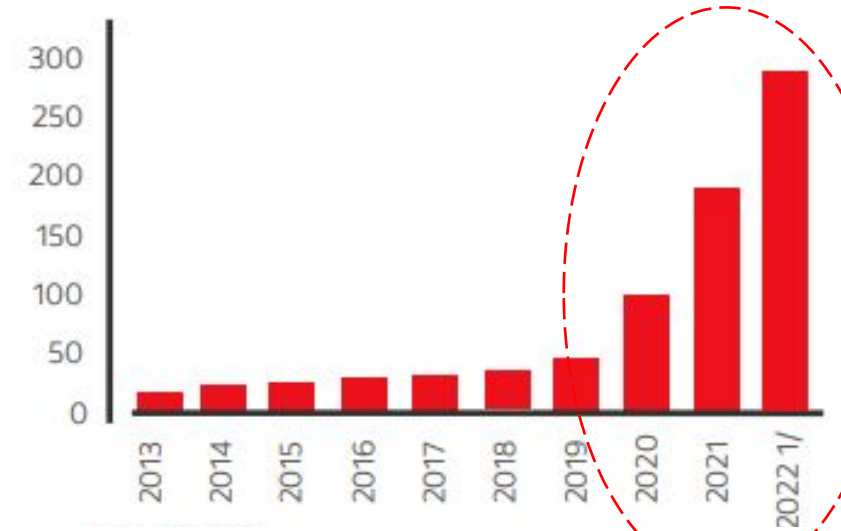
## % de transacciones digitales

- Gran salto hacia más del 35%



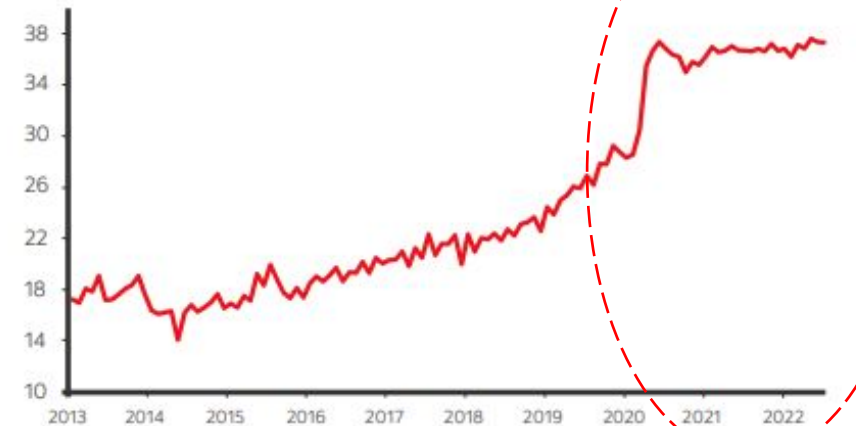
### Transacciones Digitales (millones)

# transacciones en Banca Digital, promedio mensual (incluye transferencias y pagos electrónicos)



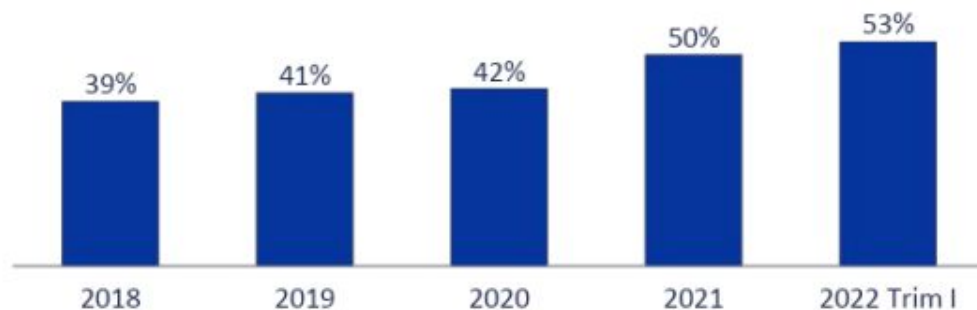
### Transacciones Digitales (%)

# de transacciones en Banca Digital / # de transacciones bancarizadas

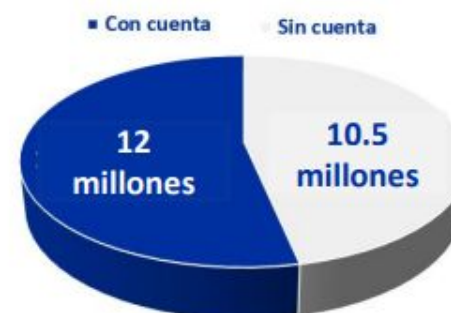


# Inclusión financiera

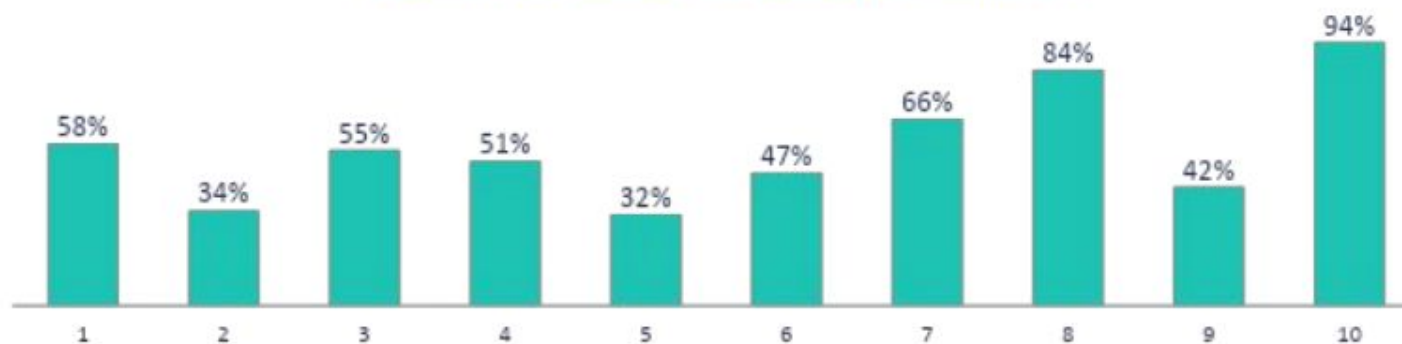
## El 47% de los peruanos no tienen cuenta en el SF



### Número de adultos 1er Trimestre 2022



### Porcentaje de adultos con cuenta según segmento



La **población migrante** también se encuentra **parcialmente excluida** del Sistema Financiero

# Inclusión Financiera

## 9. INCLUSIÓN FINANCIERA

### 9.1 Población que tiene alguna cuenta en el sistema financiero

Cuadro N° 9.1.1

Perú: Población de 18 y más años de edad que tiene cuenta en el sistema financiero, según área de residencia urbana  
Trimestre: Abril-Mayo-Junio 2019, 2020, 2021 y 2022  
(Porcentaje)

Área de residencia	Abr-May-Jun 2019	Abr-May-Jun 2020	Abr-May-Jun 2021	Abr-May-Jun 2022 P/	CV (%) Abr-May-Jun 2022 P/	Variación (puntos porcentuales)		
						2022/2019	2022/2020	2022/2021
<b>Nacional</b>								
Población que tiene cuenta en el sistema financiero <sup>1/</sup>	43,0	42,7	52,1	53,5	1,5	10,5	10,8	1,4
Población ocupada que tiene cuenta en el sistema financiero <sup>1/</sup>	45,7	47,8	55,1	56,1	1,6	10,4	8,3	1,0
<b>Urbana</b>								
Población que tiene cuenta en el sistema financiero <sup>1/</sup>	47,2	46,7	56,0	58,2	1,5	11,0	11,5	2,2 **
Población ocupada que tiene cuenta en el sistema financiero <sup>1/</sup>	51,2	57,4	61,1	62,2	1,6	11,0	4,8	1,1

**Niveles del test de diferencia:**

\* Diferencia significativa ( $p < 0.10$ ). \*\* Diferencia altamente significativa ( $p < 0.05$ ). \*\*\* Diferencia muy altamente significativa ( $p < 0.01$ ).

El test de diferencia corresponde al último trimestre y su trimestre respectivo del año anterior.

**Nota:** Los resultados con coeficiente de variación mayor al 15%, deben ser considerados referenciales, porque el número de casos en la muestra para este nivel de desagregación no es suficiente.

<sup>1/</sup> Incluye a la población que tiene cuenta de ahorro o cuenta sueldo, cuenta a plazo fijo, cuenta corriente.

#### 9.1.1 Población de 18 y más años de edad que tiene alguna cuenta en el sistema financiero

De acuerdo a los resultados obtenidos en el trimestre abril-mayo-junio del 2022, el 53,5% de la población de 18 y más años de edad tiene alguna cuenta en el sistema financiero.

En la población ocupada de 18 y más años de edad, el 56,1% tiene cuenta en el sistema financiero. En el área urbana, este porcentaje alcanzó el 62,2%.

Al compararse con similar trimestre del año 2021, esta población mostró un incremento de 1,0 y 1,1

# Inclusión Financiera

Evolución de la inclusión financiera en el Perú  
(Global Findex 2021-% de adultos)



## Inclusión financiera

- Si bien ha habido un significativo incremento de la inclusión, al 2021, el 43% de la población no tiene una cuenta en una empresa del sistema financiero o de dinero electrónico.
- Principales razones para no abrir una cuenta bancaria (Global Findex, 2021):
  - Altos costos
  - Bajos ingresos
  - Lejanía de instituciones financieras
  - Desconfianza en el sistema financiero

# Razones de baja Inclusión Financiera

## RETOS PARA EL DESARROLLO DE LOS PAGOS DIGITALES EN PERÚ

Perú: Situación actual de los pagos digitales

01

**Limitada infraestructura de Internet, telefonía móvil y electricidad**

02

**Bajos niveles de ingresos de parte de la población**

**Factores que influyen en la baja inclusión financiera**

03

**Gran porcentaje de economía informal:** el sector informal representa el 77% de la población ocupada (ENAH0, 2021). En su gran mayoría no tienen cuenta de ahorro y reciben sus ingresos en efectivo.

04

**Bajo nivel de educación financiera,** solo 37% de adultos peruanos cuentan con un nivel adecuado de conocimiento financiero (SBS & CAF, "Encuesta de medición de capacidades financieras Perú 2019)



05

**El diseño y las características de los instrumentos de pago no fomentan la inclusión:** altos costos de servicios de transferencia de fondos, temas de competencia y transparencia, baja aceptación de dinero electrónico y falta de interoperabilidad entre esquemas de billeteras y entre dinero bancario y electrónico.



# Origen del crédito informal

## Origen de los créditos con instituciones informales

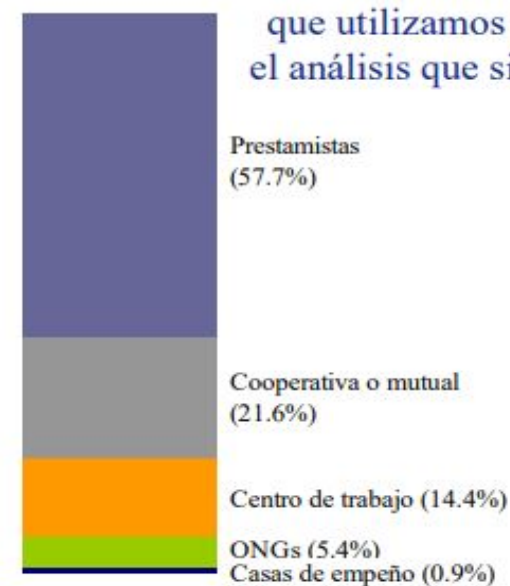
Institución informal con la que tiene un préstamo



Para entender el funcionamiento del crédito informal como un negocio, se excluyó los préstamos provenientes de familiares y amigos, presumiendo que estos no persiguen un fin comercial.

Base: Total de encuestados que tienen un crédito informal

Por estas consideraciones, ésta es la muestra que utilizamos para el análisis que sigue.



Base: Total de encuestados que tienen un crédito informal de fuentes distintas a familiares/amigos

