

BAJOLALUPA**CAROLINA TRIVELLI***Economista del IEP y exministra de
Desarrollo e Inclusión Social*

Lo digital como motor de la inclusión financiera

El Findex muestra que el país siguió avanzando, sobre todo gracias a las billeteras móviles. Entre el 2011 y el 2024, el porcentaje de adultos con al menos una cuenta pasó de 20% a 59%.

Cada tres años, el Global Findex recoge información en 148 países sobre el estado de la inclusión financiera. Hace unas semanas se presentaron los resultados del 2024. Comparado con el 2021, la inclusión financiera ha aumentado, aunque cada vez de manera más lenta. Es comprensible, a medida que más personas se incorporan al sistema, resulta más difícil mantener el mismo ritmo de expansión.

En el mediano plazo, sin embargo, el progreso es claro. Entre 2011 –año de la primera medición del Findex– y el 2024, el mundo pasó de 51% a 79% de adultos con al menos una cuenta en el sistema financiero. Además del mayor acceso, también aumentó el uso de servicios, aunque con diferencias según la región y el producto. Las cuentas de dinero móvil son el mejor ejemplo: en 2014 apenas 2% de los adultos tenía una; en el 2024, 15%. Esta expansión ha complementado y potenciado el uso de cuentas tradicionales y de otros servicios financieros. América Latina y el Caribe también han mostrado resultados significativos. En acceso, la región pasó de 39% de adultos con cuenta en el 2011 a 70% en el 2024, con casos destacados como Brasil, Argentina, Chile y Venezuela, que superan el 80%. En uso, el porcentaje de personas que ahorran en el sistema financiero se triplicó, de 10% en el 2011 a 29% en el 2024. El crédito formal, en cambio, creció de manera modesta, de 25% a 27%, mientras que el crédito fuera del sistema fue más dinámico. En pagos digitales sí hubo un salto importante: el uso de cuentas para pagar servicios pasó de 10% en el 2014 a 35% en el 2024. Aunque las brechas de género, urbano-rurales y socioeconómicas se mantienen en la mayoría de los países, algunos han mostrado mejoras: Argentina y Ecuador en género, y Ecuador y República Dominicana en la inclusión rural.

¿Y cómo le fue al Perú en la medición 2024? El Findex muestra que el país siguió avanzando, sobre todo gracias a las billeteras móviles. Entre el 2011 y 2024, el porcentaje de adultos con al menos una cuenta pasó de 20% a 59%, cifra consistente con lo reportado por el INEI. El mayor salto se dio en las cuentas de dinero móvil, que pasaron de cero en el 2014 a 42% en el 2024. El acceso a billeteras electrónicas, junto con la mayor conectividad, ha impulsado el uso de pagos digitales: el porcentaje de adultos que envía o recibe pagos con internet o celular pasó de 23% en el 2014 a 52% en el 2024.

Hoy, un 5% declara haber solicitado un crédito digital y buena parte del incremento en ahorro formal provie-



ISTOCK

Avance. Hay logros relevantes, aunque todavía insuficientes para que la inclusión financiera sea un verdadero motor de resiliencia y prosperidad.

ne de quienes guardan dinero en sus billeteras electrónicas: 25% afirma hacerlo. Son logros relevantes, aunque todavía insuficientes para que la inclusión financiera sea un verdadero motor de resiliencia y prosperidad. La tenencia de créditos ha crecido, pero el sistema financiero no ha captado ese aumento. En el 2024, el 47% de peruanos señaló haber tenido un crédito, pero menos de la mitad lo obtuvo en el sistema formal. De manera similar, frente a una urgencia que requiera dinero en los próximos 30 días, solo 15% recurriría a sus ahorros y 7% a un préstamo; la mayoría preferiría pedir ayuda a familiares o amigos, trabajar más o vender algún activo. Detrás de estas cifras persisten barreras estructurales. El 70% de quienes no tienen una cuenta considera que los servicios financieros son muy costosos y un tercio afirma desconfiar del sistema. Esto muestra que no basta con abrir canales: se requiere que los servicios sean percibidos como útiles, accesibles y confiables.

Para consolidar la inclusión financiera como herramienta de desarrollo, el Perú debe aprovechar dos grandes oportunidades. La primera es lo digital: todavía 44% de los adultos tiene un celular, pero no

“Mientras las personas perciban el sistema como caro o poco confiable, la inclusión financiera no alcanzará su pleno potencial”.

una billetera electrónica. La segunda es la red de agentes, que ha acercado servicios financieros a comunidades donde no hay sucursales.

El desafío ahora es doble. Por un lado, seguir innovando en productos, servicios y canales de atención para ampliar el alcance y la pertinencia de la oferta. Por otro, fortalecer las capacidades digitales y financieras de los ciudadanos, para que puedan usar

estas herramientas de manera efectiva. Todo ello debe acompañarse de un esfuerzo por mejorar la confianza: mientras las personas perciban el sistema como caro o poco confiable, la inclusión no alcanzará su pleno potencial.

El Perú ha registrado un cambio notable en poco más de una década, sobre todo gracias a lo digital. Pero para que ese progreso se traduzca en bienestar real se requiere innovación, cercanía y un cambio en la relación entre los ciudadanos y el sistema financiero. Solo así la inclusión dejará de ser una cifra en las encuestas y se convertirá en un verdadero instrumento de desarrollo.

Las opiniones vertidas en esta columna son de exclusiva responsabilidad del autor.