
La banca digital y su inclusión financiera: Una revisión bibliográfica.

Manuel Ticona
Universidad Católica Boliviana San Pablo*
Cochabamba- Bolivia
Febrero de 2023

Recibido: 6 de febrero
Aprobado: 11 de febrero

Resumen

El objetivo del presente trabajo presente trabajo es realizar una revisión bibliográfica sobre la banca digital y la inclusión financiera, mediante una consulta a las principales bases de datos de acceso libre como Google académico, redalyc, sciencedirect delimitados a los últimos años el estudio el estudio, revisa algunos conceptos importantes relacionados con la banca digital y la inclusión financiera y posteriormente evidencia algunos datos sobre los desafíos y oportunidades que surgen en esta interrelación entre la innovación digital y la mejora de la accesibilidad a servicios financieros para la sociedad en Latinoamérica y Bolivia.

Palabras clave: Banca digital, inclusión financiera, tecnología

Digital banking and its financial inclusion: A literature review.

Abstract

The objective of this paper is to conduct a literature review on digital banking and financial inclusion, by consulting the main open access databases such as Google academic, redalyc, sciencedirect delimited to the last years the study reviews some important concepts related to digital banking and financial inclusion and then shows some data on the challenges and opportunities that arise in this interrelationship between digital innovation and improving accessibility to financial services for society in Latin America and Bolivia.

Keywords: Digital banking, financial inclusion, technology

*Correo electrónico: juan.ticona.v@ucb.edu.bo

Las opiniones vertidas en el documento no comprometen a la institución, ni reflejan su posición.

Introducción

La creciente digitalización de las operaciones financieras ha posibilitado una revolución significativa en el mundo de la banca, transformando la manera en que las personas acceden y gestionan sus recursos económicos.

A medida que las plataformas digitales se vuelven omnipresentes en nuestras vidas, es esencial comprender cómo estas herramientas no solo facilitan el acceso a servicios financieros, sino que también desempeñan un papel crucial en la ampliación de la inclusión financiera

La banca digital no es más que la suma de la banca tradicional y el internet. A través de una página web o aplicación móvil puede ofrecer los servicios bancarios con mayor utilidad por la facilidad en sus procesos, su inmediatez y comodidad para realizar todo lo presencial.

La banca digital es, además, un medio importante para la inclusión financiera. El poder facilitar los servicios financieros de una manera digital y rápida beneficia a toda una población que no puede tener un banco cercano al lugar donde vive. Los bancos reconocen su importancia y están trabajando en ello.

En este sentido el objetivo del presente trabajo es realizar una revisión bibliográfica sobre la banca digital y la inclusión financiera, el estudio promete arrojar luz sobre los desafíos y oportunidades que surgen en este apasionante cruce entre la innovación digital y la mejora de la accesibilidad a servicios financieros para la sociedad en su conjunto.

Metodología

La investigación es de tipo descriptiva con enfoque cualitativo, que emplea la técnica de la revisión documental en bases de datos bibliográficas como Google académico, redalyc, sciencedirect que permitieron el acceso a información confiable y actual sobre el tema. Asimismo, se consultaron fuentes como el Banco Central de Bolivia y otras fuentes públicas y privadas que brindaban información sobre banca digital en América latina y Bolivia.

Algunas de las ecuaciones de búsqueda fueron las siguientes:

Tabla 1
Bitácora de búsqueda de información bibliográfica sobre banca digital

Motor de búsqueda	Ecuación	No de resultados	Resultados más relevantes
Google académico	banca digital	16500	Los retos de la banca digital en México (2018) [HTML] La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú (2021) [LIBRO] La transformación digital en el Sector Financiero Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolución de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá (2015)
Google académico	"banca digital"	2270	Los retos de la banca digital en México (2018) [HTML] La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú (2021) Banca Digital y su aplicación en el sistema bancario ecuatoriano (2018)
Redalyc	banca digital	203751	Los retos de la banca digital en México (2018) Banco Caja Social: a case study of digital transformation to serve low-income markets (2021) La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú (2021)
Redalyc	"banca digital"	41	Los retos de la banca digital en México (2018) La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el Perú (2021) Factores asociados a la adopción de la banca electrónica en México (2022) Banking innovations and their effect on profitability (2022) Dificultad de uso y confianza percibida, determinantes en el pago electrónico móvil durante el confinamiento (2022)
Dialnet	"banca digital"	852	Inteligencia artificial y finanzas (2022) una alianza estratégica (2022) La banca será digital o no será (2015) Las operaciones más frecuentes de la Banca Digital (2016) La banca digital se vuelve a reinventar (2015) La banca como un ecosistema digital (2023)
Dialnet	banca digital	82	Las operaciones más frecuentes de la Banca Digital (2016) Banca digital: ¿necesidad o virtud? (2017) Una apuesta estratégica por la banca digital (2017) La llegada de la banca digital (2016)

Fuente: Elaboración propia

Entendiendo el concepto de banca digital y su impacto

Respecto a lo que representa la banca digital, en este apartado se tiene algunas definiciones hechas por autores reconocidos y también se menciona los cambios y transformaciones que ha representado la inclusión de este concepto. Una de ellas indica que “La banca digital es un servicio financiero vanguardista para hacer más fáciles los movimientos bancarios y darles seguridad a los usuarios” .(BBVA México, 2022)

Asimismo, se puede indicar también que “La banca digital son las entidades bancarias que operan 100% online, pero cuentan con respaldo de recursos de un banco tradicional (del mismo grupo), que actúa como paraguas”. (Electronic Identification, 2022).

Por otro lado, la banca digital también es un fenómeno de larga data. Esta ha añadido varios cambios con el paso del tiempo, “la incorporación de Internet a la actividad bancaria ha supuesto una revolución en la prestación de servicios bancarios, pudiendo llegar a alterar la

ventaja competitiva tradicional basada en la existencia de una amplia red de oficinas”.(Larran & Muriel, 2007, pág. 147). Así la banca digital junto a sus transformaciones y ventaja competitiva han dado innovaciones para acercarse más a la población.

En este sentido, autores como Vallejo (2021, pág. 289) mencionan que:

Las múltiples innovaciones sobre todo aquellas que se desarrollaron en temas de tecnología, dieron como resultado un aumento significativo en las transacciones de comercio electrónico, así como el desplazamiento del contacto físico a las transacciones electrónicas. El avance del sector bancario y de la economía, hoy son muy conocidos por el vínculo que logra con los usuarios.

Los bancos tienen evaluado los beneficios de la banca digital, estos “(...) son cada vez más conscientes del impacto que las nuevas tecnologías pueden tener en la forma en que hacen negocios y cómo pueden diferenciarse en el mercado. (GMIX Program & Aguel, 2020, pág. 14)

De igual manera, para que las oportunidades de la banca digital sean aprovechadas es importante que exista la participación de todos como se resalta a continuación:

Para que las oportunidades que promete la banca digital se materialicen son fundamentales los aportes del gobierno, la banca y de los consumidores. Por un lado, el sector público debe garantizar un balance regulatorio entre nuevos requerimientos del mercado, la estabilidad del sistema y la protección a los consumidores. Es fundamental, además, asegurar los principios de neutralidad.(Sánchez et al., 2017, pág. 9)

Inclusión financiera de la banca digital

La inclusión financiera tiene varias definiciones, entre las cuales se puede destacar la siguiente:

“Inclusión financiera digital” puede definirse como el acceso digital a servicios financieros formales y el uso de tales servicios por parte de poblaciones excluidas del sistema financiero y subatendidas por las instituciones del sector. Esos servicios deberían estar adaptados a las necesidades de los clientes y prestarse de modo responsable, a un costo que sea, al mismo tiempo, asequible para los clientes y sostenible para los prestadores.(Lauer & Lyman, 2015, pág. 1)

De la misma forma, la banca digital ha llevado la inclusión financiera a la población debido a que permite usar los servicios financieros con el uso de la tecnología y de una manera más accesible, así lo menciona Sánchez (2017, pág. 1):

La banca digital es un aliado estratégico para lograr una mayor inclusión financiera, al ofrecer acceso omnipresente, bajos costos, altos niveles de seguridad y mejoras en la productividad. Vale la pena decir que la tecnología no solo significa nuevos productos o servicios; también implica el mejoramiento y/o transformación de canales y productos existentes.

De este modo, la banca digital y su inclusión financiera “(...) genera una vía de crecimiento económico, especialmente focalizada en la población de menores recursos, ya que mediante el acceso y uso de herramientas financieras se mejora la administración de riesgos, ingresos, gastos e inversiones de los hogares. (Orazi et al., 2019, pág. 200)

Herramientas de la banca digital

La banca digital utiliza herramientas para poder brindar su servicio, estas se caracterizan por tener componentes tecnológicos y de recolección de datos, entre estas herramientas se pueden destacar las siguientes:

Big data

Consiste en un proceso que analiza grandes cantidades de datos que se reciben de los servicios prestados. El Big Data funciona para que los datos almacenados a distancia puedan usarse como base para tomar decisiones en las organizaciones.

El big data brinda a los bancos mejoras significativas, se señala que:

Los nuevos beneficios que aporta el análisis del Big Data son sin duda la rapidez y la eficiencia. Mientras que hace unos años una empresa habría recolectado información y habría realizado un análisis sobre la información que podría ser usada para decisiones futuras, hoy en día esa misma empresa puede identificar por medio de los datos, nuevas ideas y conclusiones que le permitan tomar decisiones inmediatas. (Cueto, 2019, pág. 49)

Internet de las cosas

El internet de las cosas va más allá del uso de las computadoras. El IoT se refiere a la ampliación de conectividad de red con dispositivos inteligentes, asimismo, estos requieren una mínima intervención humana para generar, intercambiar y consumir datos. De esta manera se tiene la capacidad automática para el análisis y gestión de datos. (Rose et al., 2015)

El IoT permite a los bancos entender mejor los comportamientos y necesidades de sus clientes. Con la banca digital se da una interacción más sencilla y eficiente entre el cliente y la entidad, aporta en aspectos tan variados como la identificación biométrica, seguridad cibernética y hasta el desarrollo de nuevos métodos de pago en comercios. La tecnología juega un papel importante en el sector financiero.

Blockchain

Es la descentralización del registro de datos. La base de datos es compartida por una red distribuida que utiliza algoritmos encriptados haciendo de la información difícil de manipular o robar. Para la banca digital, facilita la transmisión de documentos y capitales de una forma segura utilizando códigos encriptados. De igual manera proporciona una identidad segura en la red y sus transacciones.

De igual manera, la Federación Latinoamericana de Bancos (2018, pág. 1) señala lo siguiente respecto al blockchain:

En cuanto al sector bancario y financiero, si bien es cierto que el uso de esta tecnología aún es incipiente algunos bancos han venido trabajando de manera importante en la utilización del blockchain en el desarrollo de sus productos, viendo en su utilización enormes posibilidades para la reducción de costos y mayor eficiencia y agilidad en las transacciones.

Biometría Digital

Es una herramienta tecnológica para identificar a las personas. En el caso de la banca digital, “el uso de estas tecnologías para realizar transacciones bancarias se encuentra bastante extendido, ya que se consideran más adecuadas que el uso de los métodos tradicionales al aportar mayores niveles de seguridad”. (Mateos, 2016, pág. 14)

Asimismo, utilizar biométrica digital representa un avance en la protección de los datos de los usuarios, complementando a las tradicionales contraseñas alfanuméricas. Y no solo es eso, también sirven como un método fiable y cómodo de verificación cuando el cliente desea utilizar o contratar productos y servicios financieros.

Machine learning

El “machine learning” es parte de la inteligencia artificial que permite que las máquinas aprendan automáticamente. Como ventajas para la banca digital es la detección temprana de posibles fraudes, falsificación de tarjetas de crédito y cuentas fantasma. Usar la inteligencia artificial permite la automatización de los procesos financieros y la atención a sus clientes. De esta manera, el uso de machine learning representa una gran herramienta para la banca digital. (Alonso & Carbó, 2022)

Medios digitales financieros

Para acceder a la banca digital, los bancos han implementado dos medios que se encuentran al alcance del cliente: banca móvil y banca por internet.

Banca móvil

La banca móvil es la banca y sus servicios presente en el teléfono celular. Para los bancos es indispensable tener una banca móvil ya que pueden ir (...) ofreciendo servicios totalmente digitales, que crean valor y ventajas competitivas por sobre sus competidores, toda vez, se pueda captar el mayor número de clientes y que estos sientan una experiencia positiva por los servicios recibidos”. (Godoy, 2020, pág. 11)

Asimismo, este medio es importante para la inclusión financiera ya que según Marcano (2019, pág. 9) se afirma que:

(...) la literatura sugiere que las nuevas tecnologías financieras, y en específico la banca móvil, deberían funcionar como un medio para reducir costos de transacción. Por tanto, la banca móvil podría representar una oportunidad para aumentar la inclusión financiera a través de la reducción de estos costos.

Banca por internet

Es la banca a la que se acceder mediante el uso de Internet. Este concepto también se refiere “(...) a una amplia variedad de transacciones financieras que se pueden realizar por Internet, generalmente a través del sitio Web de un banco con una computadora de escritorio o portátil”. (Wells Fargo Bank NA, 2020)

Tanto la banca móvil como por internet son excelentes canales de atención para la inclusión financiera, así lo recalca La Fundación Maya (2020, pág. 9) que menciona que “en cuanto a canales de atención, todos los bancos son esencialmente multicanales pero, en los próximos dos años, el 70% de los bancos seguirá invirtiendo para desarrollar más la banca online y el 50% en banca móvil”.

Retos a resolver de la banca digital para un mayor desarrollo

La banca digital ha presentado también falencias en la inclusión de un sistema financiero a distancia, tal que:

La innovación y la tecnología han tomado el reto de desarrollar nuevos esquemas y formas de dar un mayor y mejor acceso a las finanzas, pero acompañado de un fuerte esquema en seguridad, con la finalidad de minimizar las diferentes modalidades de los ciberdelincuentes.(Organización de los Estados Americanos, 2018, pág. 34)

Por tanto, para ofrecer este servicio se requiere estar siempre en la mejora continua. Se pueden destacar que los principales retos a resolver son: ataques cibernéticos y riesgos tecnológicos.

Ataques cibernéticos

Según Denyes & Loney (2016, pág. 36) los ciberataques son “(...) amenazas a la integridad del cliente y datos transaccionales de un proveedor, así como ataques potenciales de espionaje corporativo para obtener acceso a procesos internos y estrategias tecnológicas por medio de la piratería informática o el malware”.

Estos ataques representan una amenaza para los usuarios de la banca digital. Los bancos pueden prevenirlo, estos deben de innovar en sus sistemas de seguridad partiendo con la autenticación del usuario para evitar posibles fraudes o robos, la inversión en ciberseguridad debe ser una de las estrategias (Alonso & Carbó, 2022). Los ataques cibernéticos pueden entonces ser tratados.

Riesgos operacionales y tecnológicos

Ambos son riesgos que acontecen por la falta de controles dentro de las entidades bancarias, puede ser: fallas tecnológicas, administración deficiente, fallas humanas o faltas de conocimiento de los empleados respecto a la banca y sus medios digitales.

Los riesgos tecnológicos también se deben a la obsolescencia en el tiempo. Por ejemplo, los sistemas de información se vuelven obsoletos y vulnerables si no se realiza una inspección periódica. Por tanto, las empresas para prevenirlo deben realizar mantenimientos que puedan asegurar el funcionamiento de estos sistemas. Los riesgos pueden ser evitados con su verificación permanente. (Ekon, 2021)

Banca Digital en América Latina, El Caribe y Bolivia

En América Latina, El Caribe y Bolivia los pagos digitales han aumentado los últimos 15 años. Los métodos de pagos que más surgieron fueron las tarjetas de débito, crédito, código QR; el número de tarjetas en circulación aumentó de 800 millones en 2007 a 1800 millones en 2021, y el volumen de pagos realizados con tarjetas pasó de 200 000 millones de dólares en 2007 a 1 billón de dólares en 2021. (Foro Económico Mundial & Muir, 2022)

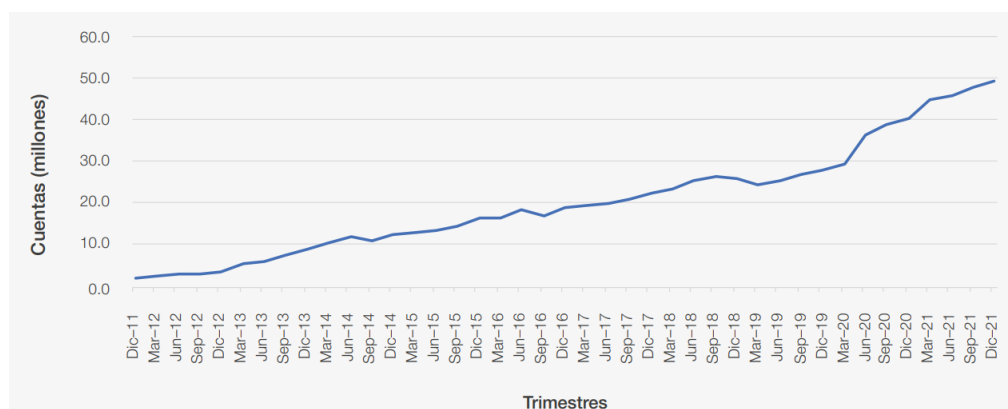


Figura I: Cuentas de dinero móvil en América Latina y El Caribe

Fuente: Foro Económico Mundial & Muir, 2022, pág. 14

En el mismo sentido, al aumentar las cuentas de dinero móvil también aumentaron las transacciones con dinero móvil en la última década:

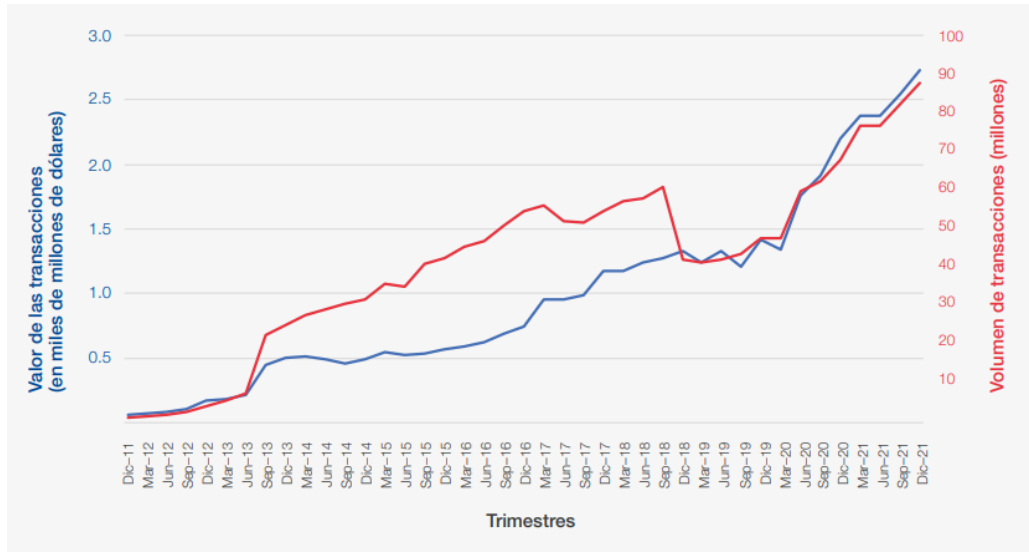


Figura II: Transacciones con dinero móvil en América Latina y el Caribe (en valor y volumen)

Fuente: Foro Económico Mundial & Muir, 2022, pág. 14

Por otra parte, el mercado financiero boliviano posee una infraestructura. Esta está conformada por IMF autorizadas, instrumentos de pago respectivos y administradores de las IMF; no solo participan los bancos nacionales, sino también empresas gubernamentales como extranjeras. La banca digital tiene varios participantes. (Banco Central de Bolivia, 2022)

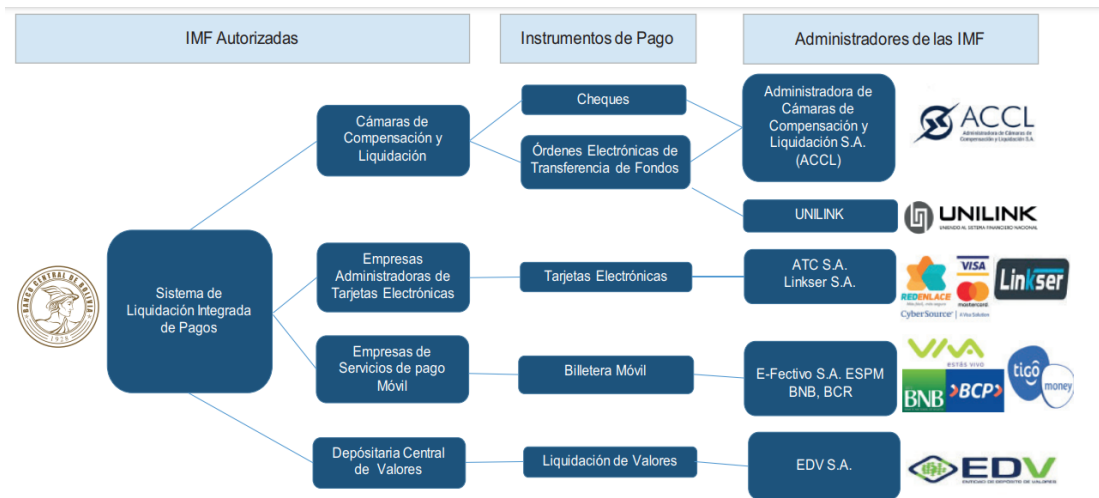


Figura III: Infraestructura del mercado financiero boliviano

Fuente: Banco Central de Bolivia, 2022, pág. 23

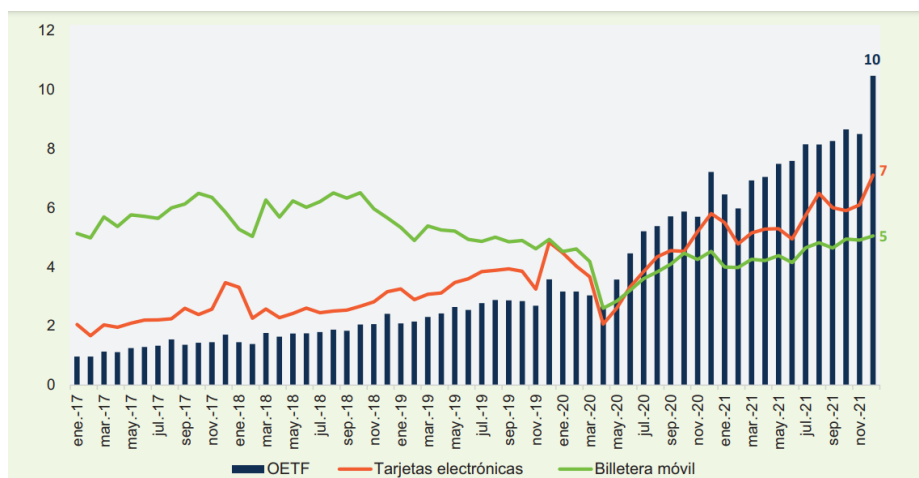


Figura IV: Evolución en Bolivia de las transacciones electrónicas en millones de transacciones

Fuente: Banco Central de Bolivia, 2022, pág. 43

Conclusiones

La banca digital es un gran avance para poder dar los servicios financieros a la población. Esto es debido a que se puede aplicar tecnologías innovadoras y software para optimizar los servicios financieros y llegar al territorio nacional de una forma participativa y al menor costo; asimismo, también se puede expandir sus servicios mediante plataformas de internet o teléfonos móviles, pues permite abrir cuentas de ahorro, adquirir seguros, solicitar préstamos o tarjetas de crédito, realizar inversiones en fondos mutuos, entre otros. (Vargas, 2021)

Para América Latina y El Caribe, el avance de la banca digital y su inclusión financiera ha representado un avance significativo en la última década. Varios bancos de la región han tomado como un reto la actualización de sus servicios tradicionales a la banca digital, una manera para poder aumentar el alcance de sus servicios a sus clientes e innovar en el mercado. Este reto de expandir la banca digital sigue vigente.

Para Bolivia, el crecimiento de la banca digital y sus operaciones electrónicas han ido en aumento conforme el paso del tiempo. Operaciones como pagos QR, transacciones mediante banca móvil y uso de tarjetas electrónicas han beneficiado al aumento de usuarios y a la inclusión financiera, los bancos tienen todavía un largo recorrido a cumplir frente a otros países que ya tienen la banca digital casi totalmente implementada.

En definitiva, el modelo financiero bancario se encuentra constantemente en un proceso de evolución. La transformación de la banca tradicional a la banca digital beneficia a la inclusión financiera y conduce a un modelo fuerte, innovador y confiable, siendo cada vez más eficiente de cara a los consumidores financieros. La banca digital es una realidad que crece conforme al apoyo de los bancos y los clientes.

Referencias bibliográficas

- Alonso, A., & Carbó, J. M. (2022). Inteligencia artificial y finanzas: una alianza estratégica. *Banco de España*, 1(2222), 1–19. <https://repositorio.bde.es/handle/123456789/23434>
- Asobancaria. (2017). La banca digital: estrategia clave para impulsar la inclusión financiera. *Semana Económica*, 1(1774), 1–11. <https://www.asobancaria.com/semanaseconomicas/1074-a.pdf>
- Banco Central de Bolivia. (2022). Informe De Vigilancia Del Sistema De Pagos. In Gerencia de Entidades Financieras (Ed.), *Banco Central de Bolivia*. https://www.bcb.gob.bo/webdocs/publicacionesbcb/2022/03/35/SISTEMA_DE_PAGOS_2021.pdf
- BBVA México. (2022). *¿Cómo usar la banca digital sin importar tu edad?* BBVA México. <https://www.bbva.mx/educacion-financiera/banca-digital/como-usar-la-banca-digital-sin-importar-tu-edad.html>
- Cueto, M. (2019). Big Data en la Banca y sus aplicaciones en el futuro. In *Universidad Pontificia Comillas*. https://academic-oup-com.dbcientificas.udem.edu.co/eurpub/article/29/Supplement_4/ckz186.078/5623380?searchresult=1%0A
- Denyes, L., & Loney, S. (2016). *Servicios financieros digitales y gestión de riesgo*. The Partnership for Financial Inclusion. <https://www.ifc.org/wps/wcm/connect/6f382c4e-711f-4b6d-b19a-f81333ac68ea/DIGITAL+FINANCIAL+SERVICES+AND+RISK+MANAGEMENT+%28SPANISH%29.pdf?MOD=AJPERES&CVID=m1bh3l>
- Ekon. (2021). *Cómo analizar y gestionar el riesgo tecnológico empresarial*. Ekon. <https://ekon.es/blog/riesgo-tecnologico-empresarial/#:~:text=Qué es el riesgo tecnológico,el funcionamiento de la organización.>
- Electronic Identification. (2022). *Banca digital: el futuro de los bancos tradicionales*. Electronic Identification. <https://www.electronicid.eu/es/blog/post/banca-digital/es>
- Federación Latinoamericana de Bancos. (2018). El blockchain y los smart contracts en la banca y el sector financiero. *Felaban*, 1(14), 1–2. <https://felaban.s3-us-west-2.amazonaws.com/noticias/Noticia-2018-07-18.pdf>
- Foro Económico Mundial, & Muir, J. (2022). Acelerando los pagos digitales en América Latina y el Caribe. *White Paper*, 1(1), 1–30. <https://publications.iadb.org/es/acelerando-los-pagos-digitales-en-america-Latina-y-el-caribe#:~:text=Entre el primer y el,creció más de un 150%25.>
- Fundación Maya. (2020, October). Banca digital e innovación en bolivia. *Banca Digital e*

- Innovación* *En* *Bolivia,* 1–36.
[https://opinion.opennemas.com/media/opinion/files/2020/11/28/Banca digital.pdf](https://opinion.opennemas.com/media/opinion/files/2020/11/28/Banca%20digital.pdf)
- GMIX Program, & Aguel, E. (2020). Banca Digital en América Latina. In *Technisys* (Vol. 5). https://technisys.com/wp-content/uploads/2021/02/Technisys_stanford_2021_SP.pdf
- Godoy, J. (2020). Bancarización, digitalización y banca móvil. Evolucion de los modelos de negocios bancarios, en la economía digital de Panamá. *FAECO Sapiens*, 3(2), 1–13. <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/221/2211235005/index.html%0AResumen>:
- Larran, M., & Muriel, M. (2007). La Banca Electrónica como innioación Tecnológica en el sector Bancario. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 13(2), 145–153. <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120280008.pdf>
- Lauer, K., & Lyman, T. (2015). Inclusión financiera digital: Implicancias para clientes, reguladores, supervisores y organismos normativos. In *Consultative Group to Assist the Poor*. <https://www.cgap.org/sites/default/files/Brief-Digital-Financial-Inclusion-Feb-2015-Spanish.pdf>
- Marcano, A. (2019). *Uso de banca movil en México: Inclusion financiera y costos de transacción* [Centro de Investigación y Docencia Económicas]. <http://repositorio-digital.cide.edu/handle/11651/3835>
- Mateos, J., & Pizarro, M. (2016). Tecnologías biométricas aplicadas a la seguridad. In *Instituto Nacional de ciberseguridad*. https://www.incibe.es/sites/default/files/contenidos/guias/doc/guia_tecnologias_biometricas_aplicadas_ciberseguridad_metad.pdf
- Orazi, S., Martinez, L. B., & Vigier, H. P. (2019). La inclusión financiera en América Latina y Europa. *Ensayos de Economía*, 29(55), 181–204. <https://doi.org/10.15446/ede.v29n55.79425>
- Organización de los Estados Americanos. (2018). *Estado de la Ciberseguridad en el Sector Bancario en América Latina y el Caribe* (Vol. 1). <http://www.oas.org/es/sms/cicte/sectorbancariospa.pdf>
- Rose, K., Scott, E., & Lyman, C. (2015). La Internet de las Cosas—Una breve reseña. In *Internet Society*. https://doi.org/10.1007/978-0-85729-103-5_5
- Vallejo Bojorque, A. P., Cavazos Arroyo, J., Lagunez Pérez, M. A., & Vásquez Herrera, S. E. (2021). Experiencia del cliente, confianza y lealtad de los millennials en el sector bancario de la ciudad de Cuenca-Ecuador. *Retos*, 11(22), 287–300. <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.06>
- Vargas, A. (2021). La banca digital: Innovación tecnológica en la inclusión financiera en el

Perú. *Revista Industrial Data*, 24(2), 99–120.
<https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20351>

Wells Fargo Bank NA. (2020). *Banca por Internet y Banca Móvil*. Hands on Baking.
<https://handsonbanking.org/es/resources/banca-por-internet-y-banca-movil/>