

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE DERECHO
ESCUELA DE DERECHO



Presupuestos jurídicos para la regulación de las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ABOGADO

AUTOR

Tamara Jimena Cabrejos Diaz

ASESOR

Ana Alejandra Ramos Gonzales

<https://orcid.org/0000-0003-3385-2982>

Chiclayo, 2025

**Presupuestos jurídicos para la regulación de las billeteras
electrónicas en el sistema financiero peruano**

PRESENTADA POR
Tamara Jimena Cabrejos Diaz

A la Facultad de Derecho de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo
para optar el título de

ABOGADO

APROBADA POR

Manuel Francisco Porro Rivadeneira
PRESIDENTE

Victor Javier Sanchez Seclen
SECRETARIO

Ana Alejandra Ramos Gonzales
VOCAL

Dedicatoria

A mis padres, pilares fundamentales de mi vida, por enseñarme que los sueños se alcanzan con dedicación, perseverancia y esfuerzo. A mis queridas amigas, Gloria, Fernanda, Melikate, Valeria, Anlli y Marjhory, por todas las aventuras vividas juntas y demostrarme que la amistad verdadera es capaz de hacer más ligero cualquier desafío. Y a Dios, por guiarme en el sendero correcto de la vida.

Agradecimientos

Agradezco a mi propia perseverancia y compromiso por no rendirme en este camino. Este logro también es resultado de creer en mí y seguir adelante, incluso en los días difíciles.

Presupuestos Jurídicos para la regulación de las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano.pdf

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	storage.googleapis.com Fuente de Internet	2%
2	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
3	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	observatorioecommerce.mintic.gov.co Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC Trabajo del estudiante	<1%
7	dspace.ups.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.uchile.cl Fuente de Internet	<1%

Índice

Resumen	6
Abstract	7
Introducción.....	8
Revisión de literatura.....	10
Materiales y métodos	20
Resultados y discusión	22
Conclusiones	31
Recomendaciones	32
Referencias.....	33

Resumen

Este trabajo tiene como propósito establecer los presupuestos jurídicos para regular las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano, de manera que ello pueda influir en el desarrollo de una base normativa sólida que permita el crecimiento ordenado de las finanzas digitales en el Perú. En este sentido, se busca realizar una exploración exhaustiva sobre el análisis doctrinario de las billeteras electrónicas, así como su implicancia en el sistema financiero peruano; además de comparar tanto enfoques normativos y legislativos internacionales, y finalmente determinar cuales son los presupuestos necesarios para una correcta regulación en el Perú. Así de una investigación exhaustiva, los resultados indican que es necesario establecer un marco regulatorio que contemple cuatro presupuestos jurídicos fundamentales: seguridad en las transacciones, protección al consumidor, mecanismos de resolución de reclamos y la inclusión financiera, los cuales pueden contribuir a mejorar la economía, pero también a democratizar los servicios financieros en el país.

Palabras clave: Billetera electrónicas, regulación financiera, Fintech, inclusión financiera, Sistema Financiero peruano, servicios financieros digitales.

Abstract

The purpose of this paper is to establish the legal assumptions for regulating electronic wallets in the Peruvian financial system, so that it can influence the development of a solid regulatory basis that allows the orderly growth of digital finance in Peru. In this sense, we seek to conduct an exhaustive exploration on the doctrinal analysis of electronic wallets, as well as its implications in the Peruvian financial system; in addition to comparing both international regulatory and legislative approaches, and finally determine what are the necessary assumptions for proper regulation in Peru. After an exhaustive investigation, the results indicate that it is necessary to establish a regulatory framework that contemplates four fundamental legal assumptions: security in transactions, consumer protection, complaint resolution mechanisms and financial inclusion, which can contribute to improve the economy, but also to democratize financial services in the country.

Keywords: Electronic wallet, financial regulation, Fintech, financial inclusion, Peruvian financial system, digital financial services.

Introducción

Hoy en día, el acceso a los servicios financieros es clave para el bienestar económico, tanto a nivel personal como nacional; sin embargo, aún es preocupante que un gran número de personas en todo el mundo no tenga acceso a estos servicios fundamentales, como ocurre con las cuentas bancarias. De acuerdo con el Banco Mundial (2022), para septiembre de 2021, aproximadamente 1.7 millones de adultos, lo que equivale al 22% de esta población, no tenían una cuenta bancaria formal.

Frente a este desafío, las billeteras electrónicas han aparecido como una alternativa poderosa para acercar a más personas al mundo financiero; estas plataformas digitales permiten que millones de usuarios manejen, transfieran y gasten su dinero de manera electrónica desde sus dispositivos móviles, abriendo un abanico de oportunidades, especialmente para quienes han quedado fuera del sistema financiero tradicional. En América Latina, por ejemplo, se ha visto cómo este tipo de soluciones han ganado terreno, impulsadas por el crecimiento de la tecnología y el auge de las Fintech. Tal como lo señala Emilio Maloberti (2023) “las soluciones digitales, impulsadas por las Fintech, siguen siendo el camino para incluir a una población en gran parte conectada a Internet, pero no bancarizada” (párr.3). Así países como Colombia y Argentina, evidenciaron que las billeteras electrónicas jugaron un papel crucial durante la pandemia del Covid-19, al facilitar la entrega de ayudas gubernamentales y reactivar la economía.

En el Perú, la pandemia también ha permitido un crecimiento del comercio electrónico y la inclusión financiera a través de estas billeteras digitales. Aplicaciones como Yape o Plin, han conquistado a millones de usuarios, ofreciendo una oportunidad sin precedentes para llegar a la población no bancarizada y generarles un historial de transacciones que podría, en el futuro, servirles para acceder a créditos. En esta línea, Lozano (2023) menciona que el uso de las billeteras electrónicas ha crecido de manera notable en los últimos años, y se proyecta que seguirá expandiéndose con un aumento del 40% el próximo año; no obstante, el hecho de que aproximadamente la mitad de la población peruana aún no tenga acceso a servicios bancarios tradicionales deja claro que la inclusión financiera sigue siendo un desafío.

A pesar del rápido avance de estas herramientas digitales, también se han puesto sobre la mesa temas que requieren atención urgente, como la falta de regulación en el sector financiero, y es que esta ausencia podría generar riesgos no solo para la inclusión financiera, sino también dificultades para monitorear las transacciones, recaudar impuestos y proteger a los usuarios frente a posibles fraudes o estafas. Además, el dominio de ciertas empresas en este mercado podría limitar la competencia, lo que afectaría los precios y la innovación. A

nivel internacional, un buen ejemplo lo ofrece el Banco Central de Argentina, estableciendo que todas las entidades que operen con billeteras electrónicas deben contar con mecanismos para identificar comportamientos sospechosos y así minimizar los riesgos de fraude.

En este contexto, la investigación titulada "Presupuestos jurídicos para la regulación de las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano" busca establecer los fundamentos legales necesarios para una regulación efectiva de las billeteras electrónicas en el país, planteando como hipótesis central que, si estas billeteras electrónicas son eficientes y seguras para gestionar transacciones con dinero digital, entonces los aspectos jurídicos que deben regularse incluyen la seguridad en las transacciones, la protección al consumidor, los mecanismos de solución de reclamos y la inclusión financiera.

Siendo ello así, esta investigación tiene como objetivo principal proponer presupuestos jurídicos que garanticen la implementación de regular las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano; y para lograrlo, se han planteado los siguientes objetivos específicos: analizar doctrinariamente las billeteras electrónicas, así como su implicancia en el sistema financiero peruano, y comparar los enfoques legislativos y normativo en el ámbito internacional respecto al tratamiento de las billeteras electrónicas.

Por consiguiente, la conveniencia de la regulación de las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano se funda como un punto necesario y oportuno, no solo para mitigar riesgos sistémicos y garantizar la inclusión financiera, sino también para fomentar la competencia y la innovación en el mercado.

Revisión de literatura

Antecedentes

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se han revisado antecedentes nacionales e internacionales, con una data comprendida entre el 2018 a 2024, conformados de la siguiente manera:

Antecedentes Nacionales

Hidalgo (2021) en su tesis para optar el título de Magíster en Derecho Bancario y Financiero en la Pontificia Universidad Católica del Perú, titulada “Limitaciones en la interoperabilidad de billeteras digitales afectan el surgimiento de un ecosistema de pagos inclusivos”, sostiene que el limitar los niveles de interoperabilidad de las billeteras electrónicas, genera una afectación en el uso de los pagos digitales masivos; por ello, debe existir un marco normativo que plantee integrar un “esquema” internacional que desarrolle una mayor interoperabilidad y que permita generar competencia en el mercado e inclusión financiera. Esta tesis resalta la necesidad de una red interconectada de billeteras electrónicas para fomentar la inclusión financiera y la competencia; subrayando la importancia de crear normativas que promuevan la Cooperación Internacional y mejoren el acceso y seguridad financiera global.

Fernández (2018) en su tesis para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad de Piura de Perú, titulada “El impulso de la billetera móvil en su repercusión en la inclusión financiera del Perú”, sostiene que el apoyo al uso creciente de billeteras electrónicas se debe a su capacidad para mejorar la educación financiera, permitiendo a los usuarios obtener rápidamente una cuenta de dinero electrónico y participar activamente en el sector financiero. Esta tesis resalta que, las billeteras electrónicas son una herramienta prometedora para la educación financiera, permitiendo destacar su capacidad para proporcionar acceso instantáneo a servicios financieros; sin embargo, es importante precisar que el acceso no equivale a conocimiento, esto es que la inclusión financiera efectiva requiere más que solamente abrir cuentas electrónicas.

Quevedo (2023) en su tesis para optar el título de Magister en Administración en la Universidad Nacional Federico Villarreal titulada “El impulso de la billetera digital en el Banco de la Nación y su repercusión en la inclusión financiera del Perú”, precisa que una de las prioridades que debe tener el gobierno es difundir la ampliación de los servicios de interoperabilidad del sistema financiero, principalmente a la poblaciones más vulnerables, y las mismas, deben ir acompañadas de beneficios como la seguridad de las transacciones, así como su eficiencia y conveniencia. Esta tesis, identifica correctamente la expansión de los

servicios de interoperabilidad como una prioridad gubernamental clave, especialmente para las poblaciones vulnerables; sin embargo, la regulación presenta desafíos significativos, como garantizar la protección de datos personas y financieros, establecer un marco legal claro para resolver disputas y fraudes.

Estos trabajos presentados, ofrecen una visión integral sobre la importancia de las billeteras electrónicas; Hidalgo y Quevedo enfatizan en la necesidad de un marco normativo que promueva la interoperabilidad y competencia, mientras que Fernández, por su parte recalca la implicancia de la educación financiera como un factor necesario para una correcta aplicación y utilización de estos medios tecnológicos. Sin embargo, de lo anterior, es necesario que exista un equilibrio entre la promoción de tecnologías financieras innovadoras y la protección efectiva del consumidor, lo cual requiere de una colaboración estrecha entre entidades gubernamentales, proveedores de servicios financieros y usuarios finales para desarrollar un sistema que sea tanto inclusivo como seguro.

Antecedentes Internacionales

Rodríguez (2022) en su tesis para obtener el Grado de Magíster en Políticas Públicas en la Universidad de Chile, titulada “Expansión de los pagos digitales: beneficios y obstaculizadores”, sostiene que en países donde existe un amplio acceso bancario, es necesario que se garantice la efectividad de los servicios financieros digitales, sugiriendo que el gobierno y los reguladores deban promover un entorno digital inclusivo mediante políticas que fomenten su desarrollo. Con lo antes mencionado, esta autora sugiere que el gobierno desempeña un rol vital en fomentar un ambiente digital seguro mediante políticas públicas; de tal manera que la regulación adecuada de las billeteras electrónicas es esencial para asegurar la seguridad y accesibilidad, la misma que debe enfocarse en establecer estándares de protección de datos y transparencia en las transacciones, para fortalecer la confianza de los usuarios en estos servicios.

Ramos (2020) en su tesis para obtener el título de Magíster en Gestión Estratégica de Marketing Digital y Negocios por Internet en la Universidad de Buenos Aires de Argentina, titulada: “Billeteras móviles como impulsoras del comercio electrónico para la población no bancarizada. Análisis comparado de casos: Mercadopago, Uala y PIM”, precisa a partir de las encuestas realizadas que, aunque la regulación protege al cliente bancario, debe equilibrarse con el crecimiento empresarial. Una regulación excesiva, especialmente con la imposición de nuevos impuestos, podría obstaculizar las empresas en lugar de ayudarlas. Esa tesis resalta un dilema regulatorio importante: la necesidad de proteger al cliente bancario a través de la regulación sin sofocar el crecimiento empresarial con impuestos adicionales bajo esta

perspectiva es crucial encontrar un equilibrio que salvaguarda los intereses de los consumidores y al mismo tiempo fomente un entorno empresarial próspero.

Sánchez (2019) en su tesis para obtener el título de Magíster en Gestión de Servicios Tecnológicos y de Telecomunicaciones en la Universidad de San Andrés de Argentina, titulada: “Billetera virtual ventajas y desventajas de su implementación en Argentina”, subraya la importancia del gobierno en fomentar modalidades de pago innovadoras y el emprendimiento; para lo cual se debe facilitar la creación de empresas, ofrecer incentivos fiscales y proteger la propiedad intelectual, creando así un entorno propicio para la adopción de nuevas tecnologías financieras. La tesis resalta la importancia del rol gubernamental en la regulación de las billeteras electrónicas, resaltando como una regulación bien diseñada y políticas públicas pueden incentivar la innovación y el emprendimiento en el ámbito de pagos digitales.

Lundh y Velasco (2024) en su tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana de Ecuador, titulada “Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y Oportunidades”, han sostenido que para regular los servicios de pago móviles de manera efectiva, es crucial considerar la supervisión del mercado y garantizar un acceso universal, los mismo que facilitarían la entrada de las empresas y previniendo prácticas anticompetitivas. Esta tesis permite determinar que una regulación financiera efectiva de los pagos móviles se basa en la vigilancia del mercado, accesibilidad de servicios y protección al consumidor; elementos que son cruciales para un mercado justo y la autenticación segura de los usuarios. Por tanto, regular las billeteras electrónicas es vital para enfrentar los desafíos y promover la equidad y transparencia financiera.

Los textos presentan una visión integral sobre la regulación del billeteras electrónicas, destacando la necesidad de un marco legal que promueva la inclusión financiera y la innovación sin obstaculizar el crecimiento empresarial; sin embargo, si bien la regulación es esencial para proteger al consumidor y garantizar un acceso equitativo a los servicios financieros, también debe ser lo suficientemente flexible para adaptarse las rápidas innovaciones tecnológicas y no desincentivar la entrada de nuevos actores al mercado.

Bases teóricas y conceptuales

Sistema Financiero

Castillo (2018) menciona que, un sistema financiero es un grupo de organismos, medios y mercados que tiene como finalidad canalizar el ahorro de un conjunto de entidades económicas con superávit de recursos, denominados como ahorradores, para ser otorgadas

hacia las entidades con déficit, considerados como inversores; de esta manera para poder canalizar los ahorros, existen dos formas: la primera a través de los intermediarios financieros y la segunda a través de los mercados financieros.

Asimismo, Tobar (2020) precisa que el sistema financiero es un factor esencial para el progreso económico de cada país, ya que a través del otorgamiento de crédito se pueden respaldar actividades destinadas a la producción de bienes o servicios, que van a generar y ayudar a la población. En consecuencia, un sistema financiero es fundamental para todo país, pues actúa como un puente que permite la transferencia de recursos, desde las unidades económicas con excedentes de capital hacia aquellas con necesidades de inversión, siendo los intermediarios quienes facilitan el proceso, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y productiva.

Características

Ordoñez et al. (2020), precisa que el sistema financiero tiene como característica principal ser mediador entre las personas con excedentes de dinero y aquellas que no tienen suficientes recursos para financiar sus actividades. Es decir, que otorgar disponibilidad de los activos financieros para inversiones productivas y en consecuencia generar un desarrollo económico; pero además de ello también se debe tomar en cuenta la seguridad que otorga a todos los usuarios, al permitir que las operaciones financieras, se encuentren respaldadas y protegidas por la empresa.

Funciones

El sistema financiero tiene la responsabilidad de captar los ahorros o excedentes que sean generados por los individuos o las empresas, para canalizarlos hacia aquellos que necesitan fondos, ya sean otras empresas o personas, incluido el mismo estado para realizar proyectos de inversión a corto o largo plazo. (SBS, 2017).

Además, el Fondo Monetario Internacional (como se citó en SBS, 2017), sostiene que un sistema financiero fomenta la acumulación de riqueza entre todos los grupos, un requisito fundamental para el progreso y crecimiento de una sociedad, que va a permitirle enfrentar eventos adversos de manera más efectiva ante las circunstancias cambiantes de la economía. Por ende, en la medida en la que se cumplan estas funciones, será una muestra de la eficiencia de un sistema financiero.

Organismos reguladores

Fondo Monetario Internacional

Se trata de una organización a escala mundial que engloba cerca de 190 países, cuyo propósito principal es fomentar la colaboración en asuntos monetarios internacionales, pero

también se encarga de fortalecer la estabilidad y desarrollo económico, así como impulsar el intercambio comercial global. Asimismo, busca otorgarles a los países integrantes, una supervisión económica, una asistencia crediticia y un fortalecimiento de las capacidades (Fondo Monetario Internacional, 2022).

Bajo ese conjunto de ideas entonces el FMI es una institución clave que va a servir como un instrumento para la estabilidad financiera mundial, ya que contribuye con una serie de actividades a mejorar el sistema financiero de un país. Además de ello, el Informe Anual realizado por el Fondo Monetario Internacional (2022), afirma que una de las actividades importantes y novedosas que cumple esta entidad es garantizar la adopción de nuevas formas de dinero digital, propiciando un fomento para la nueva era tecnológica.

En tal sentido a medida que el panorama financiero mundial continúa transformándose con la digitalización y la innovación, esta entidad debe adoptarse para seguir siendo relevante y efectiva en su misión de promover la estabilidad económica y el desarrollo sostenible.

Banco Mundial

Según el Banco Mundial (2023), es una institución que se erige como fuente de financiamiento y asesoramiento para las naciones en desarrollo, con la finalidad de disminuir la pobreza, fomentar la prosperidad compartida y estimular el crecimiento sostenible. Esta institución se encarga de establecer alianzas de largo plazo con cada uno de los países con los que colabora, impulsando el desarrollo económico, el fortalecimiento de la residencia y atraer la inversión del sector financiero, para promover y ampliar oportunidades para la población (Banco Mundial, 2023).

Bajo este enfoque, entonces el Banco Mundial es el líder en el desarrollo económico, que busca mejorar la eficiencia y la accesibilidad de los servicios financieros, pero al mismo tiempo, impulsa la inclusión financiera, ya sea a través de mecanismos tecnológicos como las bancas móviles o las plataformas de pago digital y, por tanto, otorga herramientas y recursos financiero a la población que antes estaban excluidas del sistema financiero tradicional.

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

La SBS, es la entidad responsable de regular y supervisar los sistemas de finanzas, los seguros de pensiones privados y todo tipo de cooperativas de ahorro y crédito; además de prevenir y descubrir cualquier tipo de actividad relacionada con un financiamiento indebido. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2022). Por su parte la Ley N°26702, se encarga de regular la actividad y cumplimiento de esta institución, señalando en su Artículo 345°, que la SBS además de reglamentar a las entidades financieras, también supervisa las empresas y personas naturales que operan bajo la aplicación de la mencionada ley.

De lo anterior se puede indicar que, la SBS cumple un papel muy importante en la regulación y la supervisión del sistema financiero, actualmente también en innovaciones financieras, lo que genera y fomenta la inclusión, ya sea a través de la digitalización de los servicios o programas educativos.

Banco Central de Reserva del Perú

El BCRP es una entidad financiera, cuya responsabilidad radica en mantener la estabilidad monetaria, regulando el dinero y el crédito dentro del sistema financiero peruano, además de gestionar las reservas internacionales que están asignadas a su cargo. (Banco Central de Reserva del Perú, 2024). Asimismo, se encarga de emitir documentos denominados “circulares”, que establecen normativas relacionadas a la circulación y gestión del dinero fiduciario, así como lineamientos sobre las reversas y el sistema de transacción, por lo tanto, es de aplicación general y de carácter obligatorio para todas las entidades financiero. (Banco Central de Reserva del Perú, 2024).

Por lo tanto, como una institución clave en la economía peruana, el BCRP, juega un papel importante en la formulación y ejecución de políticas financieras que afectan el crecimiento y la estabilidad económica del país. Un claro ejemplo de este documento es la Circular 0024-2022-BCRP y su modificación Circular N° 0013-2023-BCRP, las cuales establece el reglamento de interoperabilidad para los servicios de pago.

Inclusión Financiera

La inclusión financiera es una forma de permitir que tanto empresas como personas obtengan acceso y uso a los servicios financieros formales, para realizar actividades financieras que generen un desarrollo económico y la reducción de la pobreza (Orazi et al, 2021).

Según el Banco Mundial (como se cita en Martínez et al, 2022) la inclusión financiera es aquella correlación entre las personas y empresas, para utilizar servicios que son prestados por una entidad financiera, sea bancaria o no bancaria y mercados financieros. En este sentido, la inclusión financiera permite contribuir con el ahorro futuro de las personas, la correcta planificación de sus gastos y una inversión adecuada para los servicios básicos.

Así pues, hablar de inclusión financiera significa el acceso a los servicios asequibles, adecuados y efectivos del sector financiero, especialmente para aquellos que están excluidos o desatendidos por el sistema tradicional. Siendo ello así, el Perú no es ajeno a esta realidad, y es que durante los últimos años la inclusión financiera ha ido evolucionando de forma positiva, generando que muchos individuos puedan tener una gran facilidad a las distintas formas de financiamiento; sin embargo a pesar de estos esfuerzos, según Quispe (2023),

existen reportes de la SBS realizados en el año 2022, los cuales precisan que solamente el 14.36% de la población adulta tenía una tarjeta de crédito o débito; situación que indica la necesidad de un considerable trabajo para alcanzar niveles altos de inclusión.

No obstante, las tarjetas de crédito, no son la única forma de contribuir con la inclusión financiera, pues actualmente con la digitalización de los servicios y los productos, a través de las billeteras electrónicas, aplicativos y la banca por internet, también se han constituido como medios efectivos y eficientes para su promoción. El Grupo Crédito S.A. (2022), sostiene que la digitalización permite un mayor acercamiento del sistema financiero a la población, incluso a aquella que vive en zonas de difícil acceso geográfico. En este sentido, la transformación digital debe contemplar tres puntos importantes: la experiencia de los clientes, el avance tecnológico y los beneficios económicos.

Siendo ello así, no cabe duda que en pleno siglo XXI, las entidades financieras, deben adaptar sus modelos de servicios para satisfacer estas demandas cambiantes y mejorar las experiencias del cliente, solo si desean mantener su relevancia en el mercado y contribuir con un mejoramiento del sistema financiero.

Billeteras Electrónicas

Melo & Jiménez (2023), mencionan que las billeteras electrónicas, también conocidas como billetera móviles o digitales, son un aplicativo disponible en dispositivos móviles, que brindan a los usuarios la capacidad de guardar de manera segura sus datos de pago y programas de fidelización. Por su parte, Ramos (2022) sostiene que, las billeteras electrónicas al ser capaz de almacenar pequeñas cantidades de efectivo en el teléfono móvil, son consideradas como un sustituto de los billetes o monedas. Además, estas han permitido generar una nueva normalidad en el sector financiero, brindando comodidad y seguridad en los usuarios (Garzón & Tarazona, 2024).

A razón de ello, entonces se puede concluir que, una billetera electrónica es dispositivo que permite almacenar dinero electrónico y realizar distintas transacciones, como: compras, ahorros y pagos, sin tener que recurrir a un centro de financiamiento físico.

Características

Según la Plataforma digital única del Estado Peruano (2024), precisa que las billeteras electrónicas permiten realizar operaciones financieras, sin tener algún contacto con dinero en efectivo, además que las transferencias se realizan más rápido, optimizando el tiempo para el cliente y en determinadas situaciones sin necesidad de tener una cuenta bancaria. Bajo esta idea, Mendo (2024), también coincide en sostener que las billeteras electrónicas funcionan a través de “teléfonos inteligentes”, que se encargan de almacenar los datos, requiriendo para

ello una adecuada conexión a internet y otorgando seguridad a los usuarios, por medio de una autenticación.

Entonces, queda claro que las operaciones realizadas por medio de estos aplicativos, se dan de manera sencilla, segura y rápida, representando una solución moderna y eficiente para la gestión de pagos y transacciones.

Billeteras electrónicas en el mercado peruano

Yape

De acuerdo con la Plataforma digital única del Estado Peruano (2024), Yape es una aplicación del Banco de Crédito que facilita el envío y recepción del dinero a nivel nacional sin costo alguno. Además, permite recargar el saldo del teléfono móvil, solicitar créditos, acceder a promociones, entre otras funcionalidades. Asimismo, existen 3 tipos de cuentas que se pueden registrar para utilizarla: Con una tarjeta de débito del BCP, con una cuenta de DNI y con una cuenta de tarjetas de otros bancos o cajas.

En este contexto, desde su lanzamiento, Yape ha logrado adaptarse y consolidarse como una de las billeteras electrónicas más utilizadas en el país; y es que la calidad del servicio manifestada en su interfaz intuitiva, facilidad de uso y seguridad en las transacciones, han sido un factor clave para su aceptación entre los usuarios.

Plin

Esta plataforma funciona como una herramienta que permite realizar transferencias interbancarias de dinero entre personas naturales afiliadas utilizando medios virtuales o electrónicos. A diferencia de Yape esta billetera electrónica sólo permite transferencias entre BBVA, Interbank, Scotiabank, BanBif, Caja Arequipa, Caja Municipal Ica, Alfin, Caja Huancayo y Ligo (Laqui, 2020). Además, para hacer esta funcionalidad, y siempre que la plataforma lo permita, se debe contar con una tarjeta de débito Visa o MasterCard, una cuenta de ahorro individual o una cuenta de ahorro corriente. (Cárdenas, 2022)

En este sentido, Plin es una funcionalidad para realizar transacciones dentro de la aplicación de cada banco; no requiere un número de celular para afiliarse, pero sí una cuenta bancaria, lo cual va a permitir realizar transferencias entre cuentas propias.

Billeteras electrónicas en el mercado internacional

México

México ha experimentado una significativa evolución en su panorama financiero digital, marcada por la creciente adopción de billeteras electrónicas. En el año 2018, la promulgación de la Ley Fintech estableció un marco regulatorio pionero en América Latina, diseñado para impulsar la innovación financiera, fomentar la inclusión y proteger a los consumidores (De

los Mozos, 2024); siendo que esta ley categoriza las billeteras electrónicas como Instituciones de Fondos de Pago Electrónico (IFPEs), las autoriza a emitir, administrar y transmitir fondos electrónicos.

Un aspecto crucial de esta regulación es su enfoque en la prevención del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo; y es que las IFPEs están obligadas a implementar rigurosos procedimientos de detección y prevención de actividades ilícitas, alineándose con las normativas del Código Penal Mexicano. Asimismo, la supervisión de estas entidades implica a múltiples organismos, incluyendo el Banco de México, la Unidad de Inteligencia Financiera y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, asegurando una regulación integral del sector (Universidad de Cambridge, 2021).

Complementando la Ley Fintech, la Circular 12/2018 del Banco de México proporciona directrices adicionales para las operaciones de las "IFPEs". Según Moreno & Lava (2020), esta circular establece requisitos específicos para transacciones en moneda nacional y extranjera, reforzando el marco operativo de las billeteras electrónicas en México.

Brasil

Brasil se ha posicionado como líder en América Latina en la regulación de sistemas de pago, implementando un marco normativo integral que ha fortalecido y dinamizado el sector; y es que desde 2013, con el establecimiento del "Sistema de Pagamentos Brasileiros" (SPB), el país ha fomentado la innovación y la competencia en el mercado de pagos electrónicos (Ceballos et al., 2022). Este marco, basado en principios como la interoperabilidad, la eficiencia y el acceso equitativo, ha sido fundamental para el desarrollo del ecosistema financiero digital, incluyendo las billeteras electrónicas.

Un hito destacado en esta evolución fue la implementación del Sistema de Pagos Instantáneos (SPI), conocido como PIX. Según Ceballos et al. (2022), esta infraestructura centralizada ha revolucionado las transacciones financieras en Brasil, ofreciendo pagos rápidos, accesibles y seguros entre diversos proveedores de servicios; lo cual permite impulsar significativamente el uso de billeteras electrónicas, integrándose en un sistema de pagos más amplio y eficiente.

Este avance ha sido clave en la democratización financiera del país, reduciendo costos y mejorando la conveniencia para los usuarios de servicios financieros digitales, permitiendo la entrada de nuevas instituciones en el sistema de pagos, fortaleciendo la oferta de servicios financieros electrónicos; en este contexto, Brasil se ha consolidado como el mercado Fintech líder en la región, demostrando cómo una regulación efectiva puede impulsar la innovación en pagos móviles y la inclusión financiera a través de soluciones como las billeteras electrónicas.

Indonesia

Indonesia se ha posicionado como un referente en la regulación de billeteras electrónicas, implementando un marco normativo integral y adaptativo; en este caso el Reglamento N° 18/40/PBI/2016 del Banco de Indonesia es la piedra angular de este sistema, exigiendo que los proveedores de servicios de pago digital, incluidos los operadores de billeteras electrónicas, obtengan permisos específicos para operar, como las licencia, normas de seguridad y confiabilidad en los sistemas, así como robustas medidas de protección al consumidor (Octora et al., 2021). Por otro lado, la regulación aborda aspectos críticos como la integridad de las transacciones, la gestión de riesgos operativos y la salvaguarda de los fondos de los usuarios, reflejando un enfoque holístico en la supervisión del sector Fintech.

Así, como complemento adicional, también se encuentra la Ley N° 19 de 2016 sobre Información y Transacciones Electrónicas, y el Reglamento N° 20/6/PBI/2018 sobre dinero electrónico (Hadi & Wicaksono, 2022), las cuales en conjunto crean un ecosistema regulatorio que busca equilibrar la innovación Fintech con la seguridad financiera, fomentando el desarrollo seguro y confiable de las billeteras electrónicas mientras se protegen los intereses de los usuarios.

Materiales y métodos

Moscós, et al. (2021) sostiene que el término paradigma suele ser utilizado para mostrar un patrón, guía, pauta o muestra, de tal manera que, si un investigador pretende establecer un problema de investigación, debe conocer principalmente un paradigma que lo ayude a orientarse en su búsqueda. En razón de ello el tipo de paradigma aplicable a la investigación recae en un interpretativo porque se busca a raíz de una regulación de las billeteras electrónicas comprender la utilidad y los beneficios que puede generar en un sector financiero; comprendiendo cómo se deben regular estas tecnologías. Asimismo, también se sustenta en un paradigma constructivista, por cuanto se enfatiza en la construcción activa del conocimiento a través de la interacción y experiencia contextual, así como un análisis crítico y multidimensional que integra aspectos legales.

Además, esta investigación tiene un enfoque cualitativo, en tanto que la investigación pretende comprender cómo ciertos factores interactúan y afectan a diferentes grupos de la sociedad, lo que ayuda a diseñar marcos regulatorios efectivos, justos y adaptados a las realidades tecnológicas y sociales. Asimismo, sobre su posibilidad de aplicación, la investigación se subsume en una básica; la cual según Álvarez (2020) menciona que en estas se busca un nuevo conocimiento de manera sistemática con la finalidad de generar un incremento en el conocimiento de una realidad latente; en razón a ello se buscó contribuir a la ampliación del conocimiento científico por medio de la creación de presupuestos que otorguen una correcta regulación de las billeteras electrónicas, con la finalidad de que estas sean comprendidas y aplicadas a la realidad.

Por otro lado, por el tipo de fuente que utiliza, esta investigación se clasifica como documental debido al procedimiento utilizado, que implica analizar información registrada sobre el tema objeto de estudio. Según el autor Bueno (2003), este tipo de investigación no consiste en recopilar datos de forma aleatoria, sino en seleccionar cuidadosamente las fuentes que sean útiles para el objetivo propuesto; por ello, es fundamental evaluar siempre la relevancia, confiabilidad y pertinencia de las fuentes utilizadas.

Siendo ello así, para determinar la compilación de textos documentales, se presenta el siguiente “Corpus”:

Corpus Documental	N° de Documentos
Libros Digitales	01
Trabajos de Investigación	14
Legislación Nacional	02
Análisis de revistas y/o artículos	16

En cuanto, al alcance que busca la investigación es de carácter descriptivo, pues, la investigación se enfocó en identificar y explicar el papel de los diferentes actores involucrados en la regulación de las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano, tales como organismos reguladores, empresas Fintech, bancos tradicionales y consumidores, enmarcando también, en una dogmática jurídica, por la interpretación del conjunto de normas relacionadas al sistema financiero peruano y su relación con las billeteras electrónicas.

Ahora, en relación con las técnicas de investigación o instrumentos, se ha buscado generar una recolección de datos, a través de una revisión documental, es decir, a través de la revisión de literatura de investigaciones previa, de antecedentes que comprenden desde los años 2019 hasta los 2024, así como también normativas peruanas como la Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros “Ley 26702”, y la Circular 0024-2022-BCRP, incluso la doctrina nacional e internacional, se busca establecer conceptos y características de las variables relacionadas con el tema. Esto nos permite reconocer la necesidad de regular las billeteras electrónicas y determinar cuáles son los aspectos que posibiliten aplicar los presupuestos jurídicos.

Por todo ello, esta regulación tiene un análisis de datos textuales, basándose en documentos y escritos relevantes para el tema investigado.

Resultados y discusión

En el presente capítulo se expondrán los resultados y discusiones, considerando los objetivos específicos y el objetivo general que sustentan el aporte del trabajo. En este sentido se comenzará a analizar doctrinariamente las billeteras electrónicas, así como su implicancia en el sistema financiero peruano. Asimismo, se realizará una comparación de los enfoques legislativos y normativos en el ámbito internacional respecto al tratamiento de las billeteras electrónicas; y como apartado final se formularán los presupuestos jurídicos para la regulación de las billeteras electrónicas en el sistema financiero.

Implicancia de las billeteras electrónicas en el sistema financiero peruano

En el presente apartado analizaremos como las billeteras electrónicas han ido evolucionando dentro del sector financiero y como ello ha generado un gran impacto en la sociedad peruana, determinando las implicancias de su aplicación en los usuarios.

Bajo esta perspectiva, en los últimos cuatro años, el Perú ha experimentado un notable aumento en el uso de las billeteras electrónicas; este crecimiento se ha reflejado en el considerable incremento de transacciones minoritarias realizadas a través de estos medios de pago. De acuerdo con Garzón & Tarazona (2024) las billeteras electrónicas se han transformado en la nueva normalidad, ofreciendo tanta comodidad, así como una sensación de seguridad; lo que evidencia una superación en las tradicionales formas de pago, como tarjetas de crédito y débito, y a la vez desempeñando un papel crucial en la inclusión financiera.

Así, en cuanto a las posturas doctrinarias estudiadas, se destacan diversos puntos de vistas, autores como Hidalgo (2021) y Quevedo (2023), subrayan la necesidad de una infraestructura normativa robusta y la inclusión de poblaciones vulnerables para asegurar un desarrollo sostenible. Pero en contraste con el planteamiento de investigación, Fernández (2018) argumenta que, a pesar de la importancia de las billeteras electrónicas para la inclusión financiera imponer regulaciones estrictas podría tener efectos adversos y es que un marco regulatorio demasiado restrictivo podría limitar la innovación y desincentivar la participación de nuevos actores en el mercado; por lo tanto, en lugar de una regulación intensiva, este autor, aboga por un enfoque que sea más flexible y que permita que las billeteras electrónicas evolucionen y se adapten libremente, promoviendo así un entorno más dinámico que fomenta el desarrollo continuo de las nuevas soluciones financieras.

Lo anterior, nos permite concluir en la existencia de un impacto significativo en la inclusión financiera y en la transformación del sector; pues estos medios electrónicos han facilitado que la sociedad peruana tenga un acceso más amplio y eficiente a servicios financieros, especialmente en áreas con limitada estructura bancaria o sectores tradicionales

desatendidos, como por ejemplo: la población adulta, la cual en el año 2022, solo el 14.36% contaba con una tarjeta de crédito o débito (Quispe, 2023); así como también los pequeños comerciantes (mypes), lo cual contribuye a la modernización del sector financiero (como el caso de Yape, quien tras su lanzamiento se ha visto consolidado como una de las formas más rápidas y eficientes de gestionar el dinero en el sector financiero peruano).

En este sentido, para comprender mejor estos cambios, a continuación, se presenta la Tabla N° 1 que resumen la evolución de la adopción de las billeteras electrónicas en el sector financiero peruano:

Tabla 1

Evolución de las billeteras electrónicas en el sector financiero peruano

Aspecto	Antes de pandemia (2019)	Durante la pandemia (2020-2021)	Después de pandemia (2022-2024)
Empresas Fintech	127 empresas	170 empresas	Más de 200 empresas
Pagos Digitales	Uso menor al 40%	Crecimiento acelerado por la necesidad de distanciamiento	72% de las transacciones son digitales
Usuarios de Billeteras Electrónicas	Menos de 5 millones	Más de millones de usuarios	23.5 millones de usuarios
Operaciones en Billeteras	Bajo volumen de operaciones	Incremento rápido	80% de las transacciones digitales
Interoperabilidad	No existe	No implementadas	Proceso de implementación iniciado

De lo antes visto, se puede apreciar que la pandemia del Covid-19, fue un gran impulsor para el crecimiento del sector Fintech en el Perú, especialmente de las billeteras electrónicas, permitiendo que el número de empresas incremente de 127 a 200; pero además de ello respondió a la necesidad de digitalizar, fortalecer y ampliar mayores alternativas para los usuarios en el sector financiero; y es que, los pagos digitales, que antes representaban menos del 40%, alcanzaron el 72% tras la pandemia, los cuales fueron promovidos por la necesidad de realizar transacciones sin contacto, consolidando el uso de las billeteras electrónicas. De manera similar, también se observa un incremento en los usuarios, de 5 millones a 23.5 millones, abarcando aproximadamente el 70% de la población, demostrando una clara

preferencia por las soluciones digitales, así como un importante avance en términos de inclusión financiera.

Asimismo, la implementación de la interoperabilidad entre las plataformas, que comenzó tras la pandemia, constituyó un hito clave para mejorar la integración y eficiencia del ecosistema financiero digital peruano, facilitando no solo el uso de las billeteras electrónicas entre las diferentes plataformas, sino también reforzar el papel como una herramienta fundamental en la transformación del sistema financiero peruano, consolidando aún más su relevancia en la economía digital del país.

Es por ello que, a partir del análisis doctrinario, se puede determinar que la implicación de las billeteras electrónicas en el sector financiero peruano, demuestran una disyuntiva crucial, donde es necesario encontrar un equilibrio que deba ser suficientemente flexible para permitir la innovación y el crecimiento del sector; facilitando la entrada de nuevos actores y tecnologías que atiendan a los segmentos más desprotegidos. Pero, además, su expansión responde a una manifestación práctica de un sistema más democrático y participativo.

El tratamiento legal y normativo de las billeteras electrónicas en el ámbito internacional

En este apartado, compararemos las diversas legislaciones extranjeras que presentan un marco normativo para la regulación de las billeteras electrónicas, así como los aspectos más sobresalientes con el fin de identificar buenas prácticas que puedan aplicarse en el contexto peruano.

En este sentido, de acuerdo a los antecedentes internacionales recabados, diversos autores han aportado perspectivas significativas, Rodríguez (2022), desde un enfoque chileno, enfatiza la necesidad de una regulación efectiva para garantizar la seguridad y accesibilidad de las creencias financieras digitales, subrayando la importancia de un rol gubernamental en la creación de un entorno digital inclusivo, sugiriendo que puedan existir políticas públicas enfocadas en establecer estándares robustos de protección de datos y transparencia de transacciones; por su parte Ramos (2020), en el contexto argentino, introduce una perspectiva importante sobre el equilibrio regulatorio, revelando en su estudio que, debe existir una estabilidad entre la protección al consumidor y el fomento del crecimiento empresarial, planteando como desafío significativo la existencia de un marco normativo que proteja adecuadamente a los usuarios sin que ello pueda sofocar la innovación y el crecimiento en el sector de las Fintech. Finalmente, Lundh & Velasco (2024), desde una mira ecuatoriana, aportan una perspectiva integral sobre la regulación efectiva de los servicios de pagos móviles, destacando que una supervisión de mercado rigurosos debe combinarse con políticas

que garanticen un acceso universal a estos servicios al tiempo que previenen prácticas anticompetitivas.

Es así, que estos autores plantean importantes consideraciones para los formuladores de políticas y reguladores, sugiriendo que el desarrollo de un marco regulatorio óptimo para las billeteras electrónicas requiera de un enfoque multifacético que atienda simultáneamente las preocupaciones de seguridad, accesibilidad, competencia y desarrollo económico.

Por su parte, las regulaciones desde países como México, Brasil e Indonesia reflejan los esfuerzos por adaptarse a la creciente digitalización financiera, y es que cada nación ha implementado marcos regulatorios que, si bien comparten objetivos comunes, presentan enfoques únicos adaptados a sus contextos específicos. En México, la Ley Fintech de 2018 representa un enfoque integral para regular las Fintech, incluyendo las billeteras electrónicas, De los Mozos (2024) destaca que esta ley categoriza claramente las billeteras electrónicas como Instituciones de Fondos de Pagos Electrónicos; además, de contar con una supervisión es multifacética, involucrando a varios organismos reguladores como el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Universidad de Cambridge (2021)

Brasil, por su parte, inició su regulación en 2013 con el "Sistema de Pagamentos Brasileiros" (SPB), mostrando un enfoque más orientado a la integración y eficiencia. Ceballos et al. (2022) destaca que este marco se basa en principios de interoperabilidad, eficiencia y acceso equitativo.

Por otro lado, Indonesia ha adoptado un enfoque más detallado y específico con el Reglamento N° 8/40/PBI/2016 del Banco de Indonesia, por ejemplo, Octora et al. (2021) señala que este reglamento establece un marco integral para los proveedores de servicios de pago digital, incluyendo estrictas normas de seguridad y protección al consumidor.

Para comprender mejor las ideas planteadas, a continuación, se presenta la Tabla N° 2, que resumen los aspectos legales de la regulación de las billeteras electrónicas en el sector financiero internacional:

Tabla N° 2

Comparación de las legislaciones internacionales

Aspectos	México	Brasil	Indonesia
Marco legal principal	Ley Fintech (2018)	SPB (2013)	Reglamento N° 18/40/PBI/2016

Enfoque Clave	Prevención del lavado de activos	Interoperabilidad y eficiencia	Seguridad y protección al consumidor
Innovación clave	IFPEs	Sistema PIX	Licencias específicas para operadores
Supervisión	Múltiples Organismos	Banco Central de Brasil	Banco de Indonesia

A partir de lo anterior, se puede apreciar que la regulación de las billeteras electrónicas en México, Brasil e Indonesia reflejan enfoques distintos, pero igualmente innovadores, adaptándose a sus contextos socioeconómicos específicos. México prioriza la seguridad financiera y la prevención de las actividades ilícitas, Brasil por su parte se enfoca en la eficiencia de integrar el sistema de pagos, mientras que Indonesia pone énfasis en la protección al consumidor y la confiabilidad del sistema; siendo que, estos marcos regulatorios, aunque diferentes en su implementación, comparten el objetivo común de fomentar la innovación financiera mientras se salvaguarda la estabilidad del sistema y los intereses de los usuarios. Por ello a medida que el panorama de las Fintech continúe evolucionando siempre es importante que estos enfoques sigan convergiendo y refinándose, sentando las bases para un ecosistema financiero digital más inclusivo y seguro a nivel global.

Presupuestos jurídicos para la regulación de las billeteras electrónicas

El crecimiento exponencial de las billeteras electrónicas en el Perú ha transformado el panorama financiero nacional. Actualmente, millones de peruanos utilizan al menos una billetera electrónica; sin embargo, este crecimiento acelerado ha generado la necesidad de una regulación específica y robusta que garantice la seguridad y eficiencia del sistema.

En este contexto los presupuestos jurídicos más idóneas que permitan implementar una regulación adecuada en el sistema financiero adaptada a las necesidades y riesgos específicos de las billeteras electrónicas, son:

Seguridad en las Transacciones:

Dado el incremento del uso de billeteras digitales, la seguridad transaccional, debe evolucionar para hacer frente a nuevos tipos de fraude digital y proteger las operaciones de millones de usuarios. Para ello la aplicación de lineamientos de resguardo sofisticado, como la validación biométrica (huella digital o identificación de rostro), la codificación y la autenticación de dos factores (2FA), logra salvaguardar a los consumidores contra estafas y accesos no autorización. Además, al incorporar mecanismos de identificación de fraudes

fundamentados en la inteligencia artificial, se consigue supervisar y detectar operaciones dudosas, previniendo así movimientos financieros no consentidos.

Y es que, la inteligencia artificial avanzada se ha convertido en una medida clave, para analizar transacciones en tiempo real y aprender de las interacciones del usuario, identificando patrones de comportamiento sospechosos; por ejemplo: si un usuario que generalmente realiza compras pequeñas e intenta realizar una transacción de alto valor, el sistema podría marcar esta operación como riesgosa bloqueándola y alertando al usuario para que confirme su autenticidad.

Complementando esto, el reforzamiento de la biometría conductual debe ofrecer un enfoque innovador para la verificación de identidad, pues este método no sólo debe basarse en datos estadísticos como: huellas dactilares o reconocimiento facial, sino que debe analizar también como un usuario interactúa con la aplicación, lo que permite crear un perfil único basado en patrones de uso, y que el sistema al detectar comportamientos inusuales solicite una autenticación adicional antes de poder proceder con cualquier transacción.

Asimismo, la implementación de “sandboxes” para transacciones de alto riesgo, también es un paso importante para mitigar posibles amenazas, pues este proporciona un entorno seguro para revisar operaciones que provengan de ubicaciones inusuales antes de su autorización, permitiendo prevenir fraudes o cualquier actividad en desventaja del usuario, garantizando que sólo se complementen tras acciones que sean legítimas.

Protección al consumidor

La transformación digital del sistema financiero peruano requiere de un cambio de paradigma fundamental en la forma en que se gestiona la identidad de los usuarios y el control de su información financiera, considerando que actualmente las entidades financieras y empresas Fintech mantiene un control centralizado sobre los datos y números de cuenta de sus usuarios, genera fragmentación en el ecosistema de pagos y limita la portabilidad financiera.

En este contexto, los sectores normativos fundamentales destinados a salvaguardar a los usuarios debe concentrarse primordialmente en instaurar pautas de revelación de información sobre el producto y servicio; los cuales demandan que los suministros de servicios financieros tecnológicos comuniquen con claridad los datos esenciales sobre sus ofertas y prestaciones a los clientes, facilitando que los usuarios adopten decisiones fundamentadas y comprendan los peligros y gastos vinculados a estas billeteras electrónicas.

Así estos elementos deben contemplar, entre otros aspectos: los atributos, cláusulas y estipulaciones, comisiones, cobros y tipo de interés del producto; revelando también los riesgos significativos, como: fluctuaciones del mercado, exposición crediticia, disponibilidad

de fondos, contingencias operacionales y consideraciones jurídicas. Esto permitirá que los usuarios evalúen la conveniencia de los productos y realicen un balance consciente entre los riesgos asumidos y los beneficios esperados.

Otro elemento innovador debe considerar regular un “Sistema de Alertas Tempranas Personalizadas” (SATP), que monitoree en tiempo real los patrones de uso de cada consumidor, con la finalidad de detectar desviaciones significativas en los patrones habituales de transacciones, identificando a partir de ello intentos de fraude, y enviar alertas preventivas antes de que se concrete una operación potencialmente riesgosa; pues a diferencia de los sistemas actuales que solo notifican después de realizada la transacción, este enfoque preventivo permitiría al usuario tomar decisiones informadas en tiempo real.

Finalmente, es necesario implementar dentro de la regulación pautas orientadas a la creación de un “Perfil de Vulnerabilidad Financiera Digital” (PVFD) para cada usuario, el cual debe considerar factores como su nivel de alfabetización digital, historial de uso de servicios financiero, edad y ubicación geográfica; permitiendo adaptar automáticamente las medidas de protección y los niveles de verificación requeridos para cada operación, estableciendo así una protección diferenciada y proporcional al nivel de riesgo de cada consumidor. Es importante recalcar que, el ingreso de estos sistemas requeriría la colaboración activa entre reguladores, instituciones financieras y proveedores de tecnología, los cuales se encargarán de establecer estándares técnicos comunes y protocolos de interoperabilidad que garanticen la perfecta integración entre diferentes plataformas y servicios.

Mecanismos de resolución de reclamos

Las billeteras electrónicas representan instrumentos financieros vulnerables a diversas contingencias, abarcando desde interferencias simples en las transacciones hasta el robo de datos personales, situaciones que frecuentemente provocan reclamos de los usuarios ante sus proveedores de servicios.

En esta línea, resulta fundamental regular procedimientos efectivos para gestionar las reclamaciones y solucionar las controversias que enfrentan los consumidores, a través de vías de comunicaciones accesible y sencillas para las reclamaciones, que incluyan no solo líneas telefónicas sin costo, sino también formularios digitales de reclamos, direcciones de mensajería electrónicas y personal especializado en atención al cliente. Estas herramientas deben facilitar que los usuarios presenten sus inquietudes de manera fácil y reciban soluciones prontas.

En consecuencia, debe procurarse la claridad absoluta en el procesamiento de las reclamaciones, mediante notificaciones contantes sobre el avance de las averiguaciones, comunicando a los usuarios las respuestas y especificando las acciones correctivas adoptadas, fomentando así un diálogo adecuado que genere confiabilidad en el sector.

Adicionalmente, es necesario establecer normativas que aseguren una compensación y resarcimiento apropiados para los usuarios, considerando la magnitud del perjuicio o menoscabo económicos ocasionados por la acción u omisión del proveedor del servicio.

Inclusión Financiera

La inclusión financiera representa un pilar fundamental para el desarrollo y consolidación de las billeteras electrónicas en el ecosistema financiero peruano; sin embargo, su implementación efectiva requiere un enfoque multidimensional que aborde las barreras existentes y promueva activamente la adopción de estas herramientas digitales.

En este contexto, las entidades financieras y Fintech deben asumir un rol proactivo en la difusión de las billeteras electrónicas, implementado campañas de comunicación segmentadas que alcancen diferentes grupos poblacionales con mensajes adaptados a sus necesidades y realidades específicas; así esta difusión debería enfocarse no solo en zonas urbanas, sino extenderse estratégicamente hacia área periurbanas y rurales, donde la penetración de servicios financieros tradicionales es limitada, por ello resulta fundamental establecer alianzas con comercios locales, asociaciones comunales y organizaciones de base que actúen como embajadores y puntos de contacto directo con potenciales usuarios.

Por otro lado, debe reconocerse que la informalidad y la limitada educación digital constituyen las principales barreras para la adopción masiva de las billeteras electrónicas; por ello, el gobierno debe asumir un papel central en la implementación de programas de educación financiera digital que aborden estas limitaciones estructurales, las cuales deben desarrollarse a través de una red nacional de capacitación que incluya módulos sobre beneficios de la formalización, seguridad digital, gestión financiera básica y uso responsable de herramientas financieras digitales. Con el agregado que, estos esfuerzos educativos se realicen en lenguas nativas y se adapten a los contextos culturales y locales para garantizar su efectividad.

Así, la formalización de los usuarios debe incentivarse mediante un programa escalona que ofrezca beneficios progresivos a medidas que los usuarios adopten más servicios financieros digitales; este programa debe incluir, por ejemplo; acceso a microseguros, microcréditos y otros productos financieros diseñados específicamente para usuarios que migran del sector informal a formal; con el adicional, de establecer mecanismos de scoring alternativos que

consideren el comportamiento transaccional en billeteras electrónicas como factor para evaluar la solvencia crediticia.

Por consiguiente, los presupuestos jurídicos que permitan una regulación de las billeteras electrónicas en el Perú deben responder eficazmente a los desafíos actuales; para ello la incorporación de herramientas avanzadas de seguridad como inteligencia artificial, es fundamental para proteger a los usuarios contra fraudes, un mecanismo de resolución de quejas, que se encuentre orientado a resolver los problemas de manera eficiente y eficaz a los usuarios de las billeteras electrónicas. Finalmente, y no menos importante, la inclusión financiera debe ser promovida a través de la implementación campañas educativas por parte del gobierno y los particulares, pero también deben regularse una serie de beneficios escalonados que faciliten el acceso a servicios financieros en zonas menos atendidas.

Conclusiones

En los últimos años, las billeteras electrónicas han generado un cambio significativo en el sistema financiero peruano, consolidándose como instrumentos claves para la inclusión y modernización del sector; en este sentido, desde un análisis doctrinario, estas plataformas no solo responden a una necesidad tecnológica, sino también a facilitar el acceso financiero a poblaciones excluidas. Y es que, su expansión, acelerada por la pandemia, ha demostrado su capacidad para transformar la forma en que los ciudadanos interactúan con el sistema financiero, impulsando una estructura más abierta, eficiente y centrada en el bien común.

La regulación internacional aplicada a las billeteras electrónicas demuestra una variación según el contexto jurídico y económico de cada país, pero coinciden en establecer marcos que garanticen seguridad jurídica, protección al consumidor e impulso a la innovación. México destaca por una legislación específica e integral, Brasil por una normativa orientada a la eficiencia e interoperabilidad, e Indonesia, por regulaciones detalladas centradas en la supervisión y protección al consumidor; así estos modelos reflejan la importancia de articular leyes y normativas técnicas coherentes que respondan a los desafíos del entorno digital.

Los presupuestos jurídicos para la regulación de las billeteras electrónicas en el sector financiero peruano, deben ser: la seguridad de las transacciones, que salvaguarde la integridad de las operaciones digitales; la protección al consumidor, que asegure la transparencia informativa sobre productos, mientras resguarda los datos personales y fondos de los usuarios; mecanismos de solución de reclamos, a través de canales accesibles y tiempos de respuestas definidos; y la inclusión financiera, que facilite el acceso a sectores tradicionalmente desatendidos; aspectos que no solo modernizan el ecosistema financiero peruano, sino que también fomenta su desarrollo sostenible, adaptándose a las exigencias contemporáneas sin comprometer los estándares de seguridad y protección que demanda el mercado actual.

Recomendaciones

A las autoridades financieras del Perú como la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, y el Banco Central de Reserva de Perú; se recomienda establecer mecanismos de diálogo continuo con las empresas Fintech para adaptar la regulación a los avances tecnológicos, que permitan contribuir a crear un entorno regulatorio flexible que favorezca la innovación sin comprometer la estabilidad del sistema financiero ni la protección de los usuarios.

A las autoridades políticas, como el Ministerio de Economía y Finanzas, se les recomienda desarrollar un sistema de beneficios que estimule la adopción de tecnologías avanzadas por parte de las empresas que ofrecen servicios de billeteras electrónicas, como descuentos tributarios para la implementación de sistema de inteligencia artificial en seguridad, subsidios para la actualización de infraestructura tecnológica en zona rurales y fondos concursables para el desarrollo de soluciones innovadoras en inclusión financiera.

Referencias

- Álvarez, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). Papel del BCRP. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/sobre-el-bcrp/folleto/folleto-institucional.pdf>
- Banco Mundial. (2022). La Covid-19 impulsó la adopción de los servicios financieros digitales. <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2022/07/21/covid-19-boosted-the-adoption-of-digital-financial-services>
- Bueno, E. (2003). La investigación científica: Teoría y metodología. Universidad Autónoma de Zacatecas. https://www.academia.edu/36424233/La_investigaci%C3%B3n_cient%C3%ADfica_Teor%C3%ADa_y_metodolog%C3%ADa
- Cárdenas, P. (2022). Efecto de las Funciones de Plataformas (Two-Side Markets) en bienestar. [Tesis de Licenciatura. Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3481/Cardenas%2C%20Pedro_Trabajo%20de%20suficiencia%20profesional_Economia_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo, M. (2018). Análisis del sistema financiero y procedimiento de Cálculo. ADGN0108. IC Editorial. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=PIIpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=el+sistema+financiero+&ots=HKIVSJkJU2&sig=DNSNARhi2w6GE3s825haj5B2ZsA#v=onepage&q&f=false>
- Ceballos, A. et al. (2021). Ecosistemas de Pago. Perspectivas Internacionales para Colombia. Asociación Bancaria. https://asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/08/Libro_Ecosistemas_de_Pago_Fintechgracion.pdf
- De los Mozos, M. (2024). El sector Fintech en Mexico. ICEX. https://www.icex.es/content/dam/es/icex/oficinas/077/documentos/2024/05/anexos/O_D_El%20sector%20Fintech%20en%20Mexico_2024.pdf
- Fernández, M. (2018). El impulso de la billetera móvil en su repercusión en la inclusión financiera del Perú [Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura] https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3527/TSP_AE-L_008.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fondo Monetario Internacional. (2022). Informe Anual del FMI de 2022. <https://www.imf.org/external/pubs/ft/ar/2022/downloads/imf-annual-report-2022-spanish.pdf>
- Garzón, J., Tarazona, P. (2024). Impacto macroeconómico de la digitalización de los pagos y monedas digitales de bancos centrales. Balance de riesgos y beneficios, y pasos para una implementación efectiva en Perú. [Tesis de Licenciatura. Universidad del Pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/4285/Garzon%2C%20Juan_Trab

[ajo%20de%20suficiencia%20profesional_Licenciatura_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

Grupo Banco Mundial. (2023). La labor del Banco Mundial. <https://www.bancomundial.org/es/about/annual-report/our-work?dropid=1>

Grupo Crédito S.A. (2022). Inclusión Financiera y Digitalización. Credicorp. <https://grupocredicorp.com/indice-inclusion-financiera/IIF/IIF-Digitalizacion-28abril.pdf>

Hadi, K. & Wicaksono, L. (2022). Comparative Study on The Legal Protection for Digital Wallet Users between Indonesia and South Korea. Intitut Hujum Sumberdaya Alam, 11(4), 2048-2055. <https://legal.isha.or.id/index.php/legal/article/view/435/352>

Hidalgo, L. (2021). Limitaciones en la interoperabilidad de billeteras digitales afectan el surgimiento de un ecosistema de pagos inclusivo [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/21218/HIDALGO_ARTICA_LUZ_DEL_ALBA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Laqui, H. (2020). ¿QUÉ ES PLIN?. Caja Arequipa. <https://www.cajaarequipa.pe/wp-content/uploads/2020/11/PLIN--clientes.pdf>

Ley N°26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banco y Seguros. (2014). <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Normas-Legales/ley-26702-general-sistema-financiero-sbs.pdf>

Ley para regular las Institución de Tecnología Financiera. (09 de marzo de 2018). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LRITF.pdf>

Lozano, I. (2023). Billeteras digitales: Perú registra el segundo mayor crecimiento de usuarios entre ocho países de Latinoamérica. El Comercial. <https://elcomercio.pe/economia/peru/billeteras-digitales-peru-es-el-segundo-pais-de-la-region-donde-mas-crecio-el-numero-de-usuarios-yape-bcp-noticia/>

Lundh, E. & Velasco, H. (2024). Análisis del uso de las billeteras electrónicas en Guayaquil: Desafíos y Oportunidades. [Tesis de Licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana] <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/27565/1/UPS-GT005046.pdf>

Maloberti, E. (2023). Las billeteras virtuales suman inclusión financiera al consumidor Latinoamericano. <https://perspectives.com.ar/las-billeteras-virtuales-suman-inclusion-financiera-al-consumidor-latinoamericano/>

Martínez, L., Gueccio M. Orazi, S. & Vigier, H. (2021). Instrumentos financieros clave para la inclusión financiera en América Latina. Revista Finanzas y Política Económica, 14(1), 17-47 <https://revfinpolecon.ucatolica.edu.co/article/view/3769/4051>

Melo, G. & Jiménez, E. (2023). Billeteras electrónicas: una herramienta para el emprendimiento en la era digital. Interconectando Saberes (15),9-21. <https://is.uv.mx/index.php/IS/article/view/2776>

- Mendo, M. , Raez, S. & Vidal, C. (2024). Factores que promueven la adopción para la Inclusión Financiera: Caso de estudio de un modelo Fintech de la Billeteras Digital Tarjeta W. [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/673560/Mendo_MM.pdf;jsessionid=63C89DF968A12AA40E8357610DF4AFE5?sequence=1
- Moreno, J. & Lava, M. (2020). Investigación y estudio de regulación comparada-Fintech. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Investigacion-y-estudio-de-regulacion-comparada---Fintech.pdf>
- Moscoso, I., Cruz, R., Aceituno, C. (2022). Rompiendo Paradigmas en la Investigación Científica. Colección Bicentenario 2021. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3088/1/Rompiendo_paradigmas_en_la_investigacion_cientifica.pdf
- Octora, R., Sewu,P. & Sugiono J. (2021). Regulation on Electronic System Security for E-Wallet in Order to Portecct Consumers from Financial Loss Due to Cyber Fraud Base don Indonesian Law. International Journal of Social Science and Human Research, 09(04), 2272-2279. <https://ijsshr.in/v4i9/Doc/1.pdf>
- Orazi, S., Martínez, L., Vigier, H. (2021). Inclusión financiera en Argentina: un estudio por hogares. Revista de la Facultad de Ciencias Económicas, 26(01),61-82. <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfce/article/view/5030>
- Ordoñez, E., Narváez, C & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador. Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. KOINONIA. V(10), 1-31. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215008/576869215008.pdf>
- Plataforma digital única del Estado Peruano. (2024). Conocer más sobre las billeteras digitales disponibles en el Perú. <https://www.gob.pe/14930-conocer-mas-sobre-las-billeteras-digitales-disponibles-en-el-peru>
- Quevedo, C. (2023). El impulso de la billetera digital en el Banco de la Nación y su Repercusión en la Inclusión Financiera del Perú. [Tesis de Magister, Universidad Nacional Federico Villareal] https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8254/UNFV_EUPG_Quevedo_Juarez_Carlos_Alberto_Maestria_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quispe, J. (2023). Inclusión financiera en Perú: la gran tarea pendiente. Diario Oficial El Peruano. <https://www.elperuano.pe/noticia/228706-inclusion-financiera-en-peru-la-gran-tarea-pendiente>
- Ramos, F. (2022). Factores de uso y adopción de las billeteras digitales en el Perú. Newman Business Review 8(01), 83-106. <https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/NBR/article/view/265>
- Ramos, Y. (2020). Billeteras móviles como impulsoras del comercio electrónico para la población no bancarizada. Análisis comparado de casos: Mercado Pago, Ualá y PIM. [Tesis de Magister, Universidad de Buenos Aires] http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-2031_RamosKY.pdf

- Rodríguez, C. (2022). Expansión de los pagos digitales: beneficios y obstaculizadores [Tesis de Maestría, Universidad de Chile] <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/195827/Tesis%20%20Catalina%20Rodriguez%20Lanza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, M. (2019). Billetera Virtual ventajas y desventajas de su implementación en Argentina [Tesis de Maestría, Universidad de San Andrés] <https://repositorio.udesa.edu.ar/jspui/bitstream/10908/16752/1/%5BP%5D%5BW%5D%20T.%20M.%20Ges.%20S%C3%A1nchez%2C%20Mar%C3%ADa%20Jimena.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2017). Programa Finanzas en el Cole: Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera. Guía del Docente. <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/guia%20del%20docente%202017.pdf>
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2022). La SBS y sus mandatos. <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos>
- Tobar, L. (2020). Evolución del Sistema Financiero en el Ecuador. Notas Económicas, 10(1), 1-16. https://www.researchgate.net/profile/Luis-Tobar-Pesantez/publication/342992402_EVOLUCION_DEL_SISTEMA_FINANCIERO_EN_EL_ECUADOR/links/5f10b59345851512999f2cd9/EVOLUCION-DEL-SISTEMA-FINANCIERO-EN-EL-ECUADOR.pdf
- University of Cambridge. (2021). Fintech Regulation in Mexico. BFAGLOBAL. <https://bfaglobal.com/wp-content/uploads/2021/11/ES-Regulacio%CC%81n-de-Fintechs-en-Me%CC%81xico.pdf>