



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

## **Anexo B – 11: Descripción del contenido mínimo del informe de evaluación de resultados**

### **1. Resumen Ejecutivo**

La Política Nacional de Inclusión Financiera, aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF, reconoce la existencia de una población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad y busca mejorar el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territoriales y de género.

Asimismo, establece cinco objetivos prioritarios: (1) generar mayor confianza en todos los segmentos de la población, (2) contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población, (3) mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado, (4) desarrollar la infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros, y (5) fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales.

En el presente documento se presentarán los resultados del 2019 de los doce indicadores asociados a estos objetivos prioritarios. Seguido de ello, se analizarán tanto los principales factores que permitieron el crecimiento de la inclusión financiera en el Perú como los desafíos que aún restan por solucionarse para lograr las metas trazadas en la PNIF. Finalmente, tomando en consideración el contexto actual y lo observado en el año, se propondrán una serie de medidas de política enmarcadas en el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PEM de la PNIF), el cual se encuentra en proceso de aprobación.

### **2. Análisis contextual**

El Estado Peruano asumió el compromiso internacional de priorizar la inclusión financiera en la agenda nacional desde el año 2012. Así, se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) en el 2014, mediante el Decreto Supremo N°029–2014-EF, como órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado. Asimismo, se establecieron como objetivos de la CMIF: proponer el diseño y realizar el seguimiento de la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), así como emitir informes técnicos respecto de sus avances y resultados.



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Posteriormente, con la aprobación del “Reglamento que regula las Políticas Nacionales”<sup>1</sup>, la CMIF aprobó la actualización de la ENIF como Política Nacional, con objetivos prioritarios revisados. De esta manera, se crea la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), aprobada mediante Decreto Supremo N° 255-2019-EF, reconoce como problema público la existencia de una “Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad”. Esta se implementaría a través de un Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PEM de la PNIF) a ser aprobado por el Ministerio de Economía y Finanzas a través de decreto supremo.

En el marco tal compromiso, entre 2014 y 2019, han aumentado de manera significativa los canales de acceso en el sistema financiero, evidenciado por la alta presencia de cajeros corresponsales<sup>2</sup>. No obstante, el contexto actual del Perú en torno a la inclusión financiera aún presenta una serie de desafíos.

Con respecto a la educación financiera, en base al Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes (PISA) de 2015, se encuentra que casi la mitad de estudiantes de 15 años se ubicaban por debajo del mínimo esperado, no siendo capaces de identificar productos y términos financieros comunes, ni de interpretar información relacionada con conceptos financieros. Además de ello, se puede afirmar que se existen iniciativas de educación financiera, pero que están se encuentran dispersas y sin un instrumento de seguimiento a los resultados e impactos.

Por otro lado, de acuerdo al Global Findex del Banco Mundial (2017), aún se evidenciaban limitaciones en relación a que solo el 34% de personas que contaban con una cuenta eran mujeres y el 27% de personas que con cuenta eran de menores ingresos. En relación al uso efectivo de transacciones, solo el 33.9% de personas hicieron o recibieron pagos digitales mediante tarjetas de crédito, débito o dinero electrónico. Adicionalmente, se evidencia un limitado uso de banca móvil o billeteras móviles debido a que solo el 5.3% de la población usó el celular o el internet para acceder a una cuenta y solo el 2.6% tiene una cuenta de dinero electrónico.

Por último, se evidencia limitaciones en relación a la presencia distrital del sistema financiero, debido a que aún existen 304 distritos que no cuentan con ningún acceso al sistema financiero. En relación a esto, la infraestructura digital y de telecomunicaciones, medida por el índice de cobertura de servicio de internet móvil y que permitiría un mayor

---

<sup>1</sup> Decreto Supremo N° 029-2018-pcm del 19.03.2018

<sup>2</sup> Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019). Perú: Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros, de seguros y pensiones (diciembre 2019).



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

alcance de los servicios financieros a la población, solo ha llegado al 36% del total de centros poblados en el país en el 2019.

### **3. Análisis del cumplimiento de los logros esperados**

#### **3.1 Objetivos prioritarios y lineamientos de política**

En el marco de la PNIF, con el objetivo de alcanzar promover y facilitar el proceso de inclusión financiera a través de acciones coordinadas entre los diferentes actores, se han establecido cinco (5) objetivos prioritarios y dieciséis (16) lineamientos de política, medidos por medio de doce (12) indicadores, los mismos que serán analizados en las siguientes secciones.

##### **3.1.1 Objetivo Prioritario 1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero**

La falta de confianza en el sistema financiero es una de las principales razones que explica el limitado acceso y uso de productos y servicios financieros por parte de la población. Esta situación, tiene su origen en los bajos niveles de educación financiera en la población. Si bien en los últimos años, la importancia de la generación de competencias financieras en la población ha sido reconocida como una herramienta fundamental para el proceso de inclusión financiera y ha generado una serie de iniciativas de educación financiera, estas en su mayoría se han centrado en esfuerzos individuales y de alcance limitado.

En línea con lo previamente mencionado, es importante mencionar que los usuarios de los programas sociales de transferencias monetarias no tienen los conocimientos y capacidades financieras para acceder y usar los servicios financieros que provee el Estado para recibir transferencias sociales.

##### **3.1.1.1 Indicador 1: Porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero**

Dado que la confianza de la población es un concepto subjetivo, la forma de hacerla medible es a través de sus implicancias en la tenencia o uso de los servicios financieros. Por tanto, el indicador busca medir el acceso de la población a los servicios de ahorro a través de la tenencia de cuentas de depósito.

De acuerdo con la información de la Encuesta Nacional de Hogares (ENAH), del total de la población el 41% cuenta, al cierre del año 2019, con una cuenta de depósito



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

(ahorro, corriente, a plazo y CTS). Este resultado muestra un incremento de 2.9% respecto al año 2018, cuyo valor fue de 38.1%.

El logro esperado para el año 2021, según la PNIF, es de 43%, por lo que el valor alcanzado en el 2019 indica un gran avance para llegar a la meta establecida en la política.

**3.1.1.2 Indicador 2: Porcentaje de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP)**

En la misma línea que el Indicador 1, dado que la confianza es un concepto subjetivo, se emplearía una medición vinculada al acceso al crédito. El objetivo de este indicador es medir el uso responsable de financiamiento, a través de la tenencia de algún crédito del sistema financiero, manteniendo una adecuada clasificación de riesgo del deudor. Se prioriza el cálculo de este indicador frente a un indicador global, en la medida que el impacto del financiamiento sobre la inclusión financiera dependerá del desempeño del crédito. Este tendrá un impacto positivo siempre que sea otorgado de manera responsable, sin generar sobreendeudamiento y un historial crediticio negativo, los que ocasionarían una mayor exclusión de personas del sistema financiero.

En base a la información recibida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el año 2019 se ha visto un incremento del porcentaje de personas mayores de edad con deuda sana en 1%, respecto a 2018, logrando que el 29% de la población adulta acceda a créditos otorgados de responsablemente. Cabe resaltar que la meta en el horizonte de 11 años (2030) es de 43%.

**3.1.1.3 Indicador 3: Porcentaje de nuevos deudores de la micro y pequeña empresa en los últimos cinco años**

Este indicador es calculado a partir de la información de los deudores recogida periódicamente en el Reporte Crediticio del Deudor (RCD) enviado por las instituciones financieras, bajo los criterios establecidos en la normatividad emitida por la SBS. La principal limitación del indicador radica en la diferencia entre la definición de las microempresa y pequeñas empresas de la SUNAT y la SBS. En el primer caso, las empresas son clasificadas según el número de trabajadores y las ventas anuales. Por el contrario, la clasificación de la SBS toma en cuenta el nivel de endeudamiento en el sistema financiero.

De acuerdo con el RCD, para el año 2019, el 50% de los deudores de los últimos cinco (5) años son micro y pequeños empresarios. Respecto a este indicador, no hay una



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

meta establecida en para los siguientes años, pero se espera que tenga una tendencia ascendente.

**3.1.1.4 Indicador 4: Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias.**

La estrategia de mecanismos sobre la demanda acompañada de una comunicación pertinente de los mensajes entre instituciones generaría una mayor confianza entre la población beneficiaria de programas sociales de transferencia monetaria a las que se le apertura una cuenta en el Banco de la Nación. En tal sentido, la medida busca que los usuarios hagan un mayor uso de los medios de pago y ahorro asociados a la cuenta.

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), empleando la información recolectada de los distintos programas sociales de transferencia de monetaria, muestra un número promedio de transacciones de 6.9 durante el 2019. Este promedio es superior al encontrado en el 2018, donde se alcanzó un promedio de 6.3 operaciones por beneficiario.

**3.1.2 Objetivo Prioritario 2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población**

El Objetivo Prioritario 2 (OP2) está orientado a mejorar el acceso y uso de servicios financieros, para lo cual se busca promover el desarrollo de más canales de acceso a servicios financieros, y diseñar productos y servicios financieros más adecuados a las necesidades de la población. De esta manera, se impulsará el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros, con un enfoque de demanda, que responda a los requerimientos específicos de cada segmento poblacional.

La capilaridad de las entidades sistema financiero es el indicador más empleado para corroborar la existencia de una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada, diferenciando entre la que ofrece el servicio público y privado. De esta manera, tenemos los siguientes indicadores:

**3.1.2.1 Indicador 1: Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero**

El objetivo de este indicador es medir la cobertura de la red de atención a nivel de la unidad administrativa más pequeña disponible (distrito). Ello permitirá una medición más precisa de la cobertura geográfica, ya que indicadores a niveles más agregados (provincial o departamental), podrían ocultar disparidades al interior de ellos. La finalidad es que todos los distritos cuenten con al menos un canal de atención.



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Los resultados del 2019, presentados por el Banco de la Nación (BN), se lograron 3 puntos porcentuales más en el lapso de un año, alcanzando un nivel de cobertura del 85%. Pese a este crecimiento, si continuamos con este ritmo, para el 2021 alcanzaríamos un porcentaje de 91%, por debajo de la meta trazada (93%). En tal sentido, se espera que tanto en el 2020 y como en el 2021, el número de distrito alcanzados sea mayor.

**3.1.2.2 Indicador 2: Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero privado**

El objetivo de este indicador es medir la cobertura de la red de atención del sistema financiero privado, excluyendo a Banco de la Nación, a nivel de la unidad administrativa más pequeña disponible (distrito). De este modo, será posible distinguir las contribuciones de los sectores público y privado a la red de atención del sistema financiero.

Los resultados, recibidos de la SBS, correspondientes al cierre del año 2019, en donde se ha encontrado que el 51% de los distritos contaban con presencia del sistema financiero privado, sin contar con el Banco de la Nación.

**3.1.3 Objetivo Prioritario 3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado**

El OP 3 tiene como finalidad fortalecer los sistemas de protección al consumidor y la adecuada gestión de conducta de mercado, fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero y promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia.

En tal sentido, los indicadores de este objetivo están asociados a los reclamos y denuncias de los clientes sobre los productos o servicios de las entidades del sistema financiero.

**3.1.3.1 Indicador 1: Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero por cada 10 000 operaciones realizadas.**

El objetivo del indicador es medir el nivel de satisfacción de la población con respecto a los servicios provistos por las entidades del sistema financiero.

De acuerdo con la información presentada por la SBS, de cada 10,000 préstamos otorgados, el 7.4% han presentado reclamos por parte de los consumidores. Este dato representa una disminución de 0.9% respecto al valor del indicador en el 2018 (8.3%).



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

**3.1.3.2 Indicador 2: Porcentaje de denuncias y/o reclamos recibidos en la SBS y en el INDECOPI por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero.**

El objetivo del indicador es medir aquellos reclamos que al no haber sido resueltos a satisfacción de la población por parte de las entidades del sistema financiero llegaron a la vía administrativa.

En el 2019, de cada 1,000 reclamos recibidos por las entidades del sistema financiero, el 17.3% han presentado reclamos a la SBS y al INDECOPI. Este dato representa un incremento de 0.9% respecto al valor del indicador en el 2018 (16.6%).

**3.1.3.3 Indicador 3: Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros por cada 10,000 pólizas**

El objetivo del indicador es medir el nivel de satisfacción de la población con respecto a los servicios provistos por las entidades del sistema asegurador.

En base a los datos de la SBS, de cada 10,000 pólizas otorgadas, el 15.4% de consumidores del sistema de seguros ha presentado reclamos, indicando una reducción respecto al 2018 de 0.6% (16%).

**3.1.3.4 Indicador 4: Porcentaje de reclamos y/o denuncias recibidas en la SBS y en el INDECOPI por cada 1,000 reclamos recibidos en las empresas del sistema de seguros.**

El objetivo del indicador es medir aquellos reclamos que al no haber sido resueltos a satisfacción de la población por parte de las entidades del sistema asegurador llegaron a la vía administrativa.

Los resultados del año 2019 muestran que, de cada 1,000 reclamos recibidos por las entidades del sistema seguros, el 74.9% han presentado reclamos a la SBS y al INDECOPI. Este porcentaje representa un aumento de 13.7% respecto al 2018 (61.2%).

**3.1.4 Objetivo Prioritario 4: Desarrollar infraestructura para incrementar la cobertura de servicios financieros**

Considerando que los servicios financieros actúan sobre la base de condiciones habilitantes proporcionadas principalmente por el desarrollo de las telecomunicaciones,



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

el OP 4 busca desarrollar mayor infraestructura en telecomunicaciones para la provisión de estos servicios.

Por tanto, se considera que la medida más adecuada para analizar el avance de la infraestructura de telecomunicaciones es el alcance del servicio de internet.

**3.1.4.1 Indicador 1: Proporción de centros poblados con cobertura del servicio de internet**

Se busca, a través de este indicador, medir la brecha de cobertura del servicio de internet a través de la identificación del número de centros poblados que cuentan con cobertura de internet, respecto al total de centros poblados a nivel nacional. Este indicador también nos permitirá identificar el territorio en los que se requiere impulsar el despliegue de nueva infraestructura para el acceso a este servicio. Cabe resaltar que, el servicio de internet es relevante para el desarrollo de una sociedad de la información y el conocimiento.

De acuerdo a la información recibida del Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), del total de centros poblados en el Perú en la actualidad, el 36% tiene cobertura del servicio de internet en el 2019.

**3.1.5 Objetivo Prioritario 5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales**

El OP 5 tiene por finalidad mejorar la articulación existente entre los diversos órganos del Estado para fortalecer los esfuerzos en inclusión financiera. Si bien se observan coordinaciones asociadas a la atención financiera de la población de programas sociales, estos esfuerzos aún son dispersos y poco articulados.

Con el fin de observar mejoras en las sinergias entre los actores del sector público, se estableció un indicador nuevo, el cual se detalla en las siguientes líneas.

**3.1.5.1 Indicador 1: Porcentaje de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera**

La articulación entre el sector público, privado y la sociedad civil permitirá diseñar e implementar políticas públicas de inclusión financiera más efectivas. Esta articulación en las políticas públicas fortalecerá la legitimidad del Estado y de las decisiones políticas que este toma. El porcentaje de políticas nacionales y sectoriales realizadas con la participación de los actores mencionados permitirá dar cuenta de ello.





**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

En esa línea, dentro de las medidas que se estarían aprobando como parte del PEM de la PNIF, se encuentra la repotenciación del Premio Nacional “Sello Municipal”, el cual tiene como objetivo aumentar la calidad de los servicios públicos a través de alianzas estratégicas. Esta medida adicionaría un número de actividades relacionadas a la inclusión y educación financiera.

En el marco de esta repotenciación, se estaría incorporando un indicador, el cual aún se hallaría en proceso de evaluación durante el 2020, por lo que actualmente no se cuenta con información de los resultados asociados al Objetivo Prioritario 5.

### **3.2 Factores que facilitaron el cumplimiento**

#### **3.2.1 Marco normativo que promueve la inclusión financiera**

El Perú ha sido reconocido como el segundo país con el mejor entorno para la inclusión financiera, según el Microscopio Global 2019. Un motivo esencial de este logro es el marco regulatorio del país, el mismo que a través de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera y la aprobación de esta política nacional han permitido que los actores de distintas unidades ejecutoras enfoquen parte de sus actividades en la promoción de la inclusión y educación financiera.

#### **3.2.2 Alto nivel de competitividad**

En el Sistema Financiero peruano se observa un elevado nivel de concentración bancaria de créditos. Sin embargo, también un nivel alto de competencia, lo que ha generado una reducción progresiva de las tasas de interés de la mayoría de tipo créditos. Asimismo, promueve la generación en productos y servicios financieros que se adecuen mejor a la población que permitan tanto bancarizar clientes, obtener clientes de otras entidades como también retener a los que ya se encuentran en la cartera propia de la entidad financiera.

#### **3.2.3 Fortalecimiento de la educación financiera**

En el año 2019 se ha visto un incremento de las iniciativas destinadas a la mejora de las capacidades y conocimiento relacionados a la educación financiera en el país. Desde la SBS, se continuaron los esfuerzos en la formación de docentes de educación secundaria por medio del programa “Finanzas en el Cole”. Asimismo, se destaca que el proyecto “Finanzas en mi Colegio”, dirigido a docentes y estudiantes de escuelas públicas, haya resultado como el ganador del premio “Creatividad Empresarial 2019”, en la categoría Educación.



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

De igual manera, en el 2019 se aprobó el Plan de Inclusión Financiera en distintos programas de apoyo de Estado tales como el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES), el Programa Nacional de Apoyo Directo a los Más Pobres (JUNTOS) y el Programa Nacional de Asistencia Solidaria Pensión 65 (PENSIÓN 65).

### **3.3 Factores que dificultaron el cumplimiento**

#### **3.3.1 Poca articulación entre los actores**

Aún existe una débil de articulación entre los diversos actores que participan para la mejora de la inclusión financiera en el país. Lo cual resulta en impactos disgregados que podrían ser más potentes si se generan mecanismos que permitan una asociación adecuada y con permanencia entre todos los actores involucrados para elaborar iniciativas conjuntas y planificadas en beneficio de la mayor cantidad de población desatendida posible.

#### **3.3.2 Información para la generación de evidencia**

A pesar de los esfuerzos realizados para contar con información que permita el adecuado diseño, seguimiento y evaluación de políticas públicas en torno a la inclusión financiera, aún existen vacíos en la información disponible que limita el desarrollo de medidas adecuadas a los distintos segmentos de la población, con énfasis en la población vulnerable. Para ello se debe abordar esta problemática mediante la adaptación de sistemas, mecanismos y normativa que mejoren los sistemas de información disponible. Asimismo, a pesar de que existen distintos esfuerzos sobre educación financiera, estos son dispersos, se pueden traslapar y tienen diseños heterogéneos, que no facilitan su comparación y, que además pueden no tener una evaluación posterior, por lo que no se pueden obtener mayores resultados del impacto real de la intervención sobre los distintos grupos tratados.

#### **3.3.3 Ciclo de infraestructura**

Una de las principales limitantes para el desarrollo de servicios financieros es el alcance de la infraestructura de telecomunicaciones sobre la cual se basan los servicios financieros modernos con enfoque digital. En este sentido, el desarrollo de nueva infraestructura pasa por un proceso que no se da de manera inmediata por las condiciones inherentes a la temática así como el nivel de inversión necesaria, lo cual limita la provisión de servicios financieros al alcance de la población en todo el territorio.



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

#### **4. Propuestas para la mejora del desempeño de los indicadores**

Haciendo frente a los problemas señalados anteriormente se proponen algunas medidas políticas que se están diseñando y conforman parte de las propuestas del PEM de la PNIF. Estas tienen por objetivo principal el fomento de las condiciones de acceso y uso a servicios financieros de calidad.

##### **4.1 Sistema de Acreditación de Iniciativas de Educación Financiera**

A través de esta medida se busca crear un Sistema de Acreditación de Iniciativas de Educación Financiera, el cual sería un sistema funcional que permitirá conducir todas las iniciativas de educación y capacitación financiera, que se determinen como tales, y que busquen coadyuvar a los objetivos de inclusión financiera establecidos en la PNIF. Así, se identificarán las características de las iniciativas y se hará seguimiento de sus resultados<sup>3</sup>. Al mismo tiempo, el Sistema permitirá identificar la temática y población específica que requiere mayor focalización o priorización, de modo que se puedan diseñar intervenciones y/o declarar el interés para el desarrollo de estas a través del sector privado o la cooperación internacional<sup>4</sup>.

##### **4.2 Sistemas de información integrados para la inclusión financiera**

La medida busca identificar los vacíos existentes en la información disponible, reconocer las fuentes de información relevantes y generar la información necesaria. Para ello se partirá del análisis de los datos y fuentes disponibles y se evaluarán alternativas para recoger nueva información y mejorar aquella que esté disponible. Asimismo, se identificarán aquellas fuentes, distintas al sistema financiero, que sean relevantes para la construcción de indicadores, a fin de establecer convenios para compartir información. Esta nueva y mejor información deberá estar a disposición de los diversos actores involucrados, a través de una plataforma integrada que facilite la explotación y el cruce con variables de diversos sectores, de modo que se genere evidencia para el diseño y priorización de la política.

---

<sup>3</sup> Se espera capturar diferentes variables por cada iniciativa de educación financiera, como, por ejemplo: el ámbito geográfico de los beneficiarios, el número de beneficiarios, el perfil del participante, enfoque metodológico, nombre de asociaciones involucradas, temas enseñados, material utilizado, entre otros.

<sup>4</sup> Se espera que el reporte anual sea la fuente de los indicadores del Plan de priorización, así como otros reportes y/o documentos elaborados en el marco del Plan Estratégico Multisectorial de la PNIF. El reporte y el Plan de priorización deberán ser difundidos a fin de que investigadores, representantes de los gremios, entidades públicas, privadas y ONGs, así como, el público en general, puedan tomar conocimiento de las iniciativas en educación financiera desarrolladas y acreditadas, y sus avances.



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

#### **4.3 Infraestructura de telecomunicaciones para servicios financieros ampliada**

Actualmente, todo el territorio nacional no cuenta con las mismas condiciones de cobertura de telecomunicaciones que permita al ciudadano acceder al sistema financiero. Por este motivo, mediante los Proyectos Regionales, se incidirá en el desarrollo de más infraestructura en telecomunicaciones que favorezca la conexión de internet a nivel nacional y permita el incremento de las conexiones mediante fibra óptica. Además, se considera importante generar información sobre la cobertura del servicio de acceso a Internet para la toma de decisiones.

#### **4.4 Comités Consultivos de Inclusión Financiera**

La medida busca generar espacios articulados que permitan la participación de actores del sector público y privado para diseñar soluciones específicas que serán presentadas posteriormente a la CMIF para su evaluación.

### **5. Conclusiones y recomendaciones**

El avance de los principales indicadores asociados a los objetivos prioritarios de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) ha sido favorable en conjunto. Se ha concluido que existe una mejora en los indicadores vinculados a la confianza de la población en el sistema financiero y un incremento en el número de transacciones promedio de los beneficiarios de los programas sociales de transferencia monetaria. Asimismo, una mejoría en la protección al consumidor, medido a través de los indicadores de reclamos y denuncias por operación o póliza desembolsada.

Por otro lado, se ha encontrado una mejora en la presencia del sistema financiero, tanto del sector público como privado. Sin embargo, este no se ha dado al ritmo que se espera si se desear llegar al objetivo trazado en el 2021. De igual manera, con respecto a la cobertura de servicio de internet móvil, el valor alcanzado en el 2019 no ha sido el esperado, lo que limitaría el avance de los servicios financieros digitales.

Tomando en cuenta tales resultados, podemos considerar una mejoría en el estado de la inclusión financiera en el Perú. No obstante, también se han encontrado factores que impiden avancemos en mayor magnitud. Debido a ello, el documento también recomienda algunas medidas de política que buscan el logro de las metas trazadas en los siguientes años. Estas se estarían implementando mediante el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PEM de la PNIF), el cual se encuentra en proceso de aprobación.



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS  
DIRECCIÓN GENERAL DE MERCADOS FINANCIEROS  
Y PREVISIONAL PRIVADO**

**“DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES”  
“AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD”**

Para concluir, sobre las medidas políticas presentadas en el documento se recomienda haya un foco especial en las vinculadas a los medios de pago digitales, cuya implementación permitiría lograr llegar a un mayor grupo poblacional no bancarizado, considerando un marco normativo sólido de protección al consumidor y libre competencia.