

## Reporte de cumplimiento de políticas nacionales

<b>Política nacional</b>	Política Nacional de Inclusión Financiera
<b>Ministerio rector o conductor</b>	Ministerio de Economía y Finanzas
<b>Problema público</b>	Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad
<b>Dispositivo legal</b>	Decreto Supremo N° 255-2019-EF

### 1. Avance del cumplimiento de los objetivos prioritarios

#### 1.1. Resultado general

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) 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 beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territoriales y de género. En ese sentido, se han desarrollado una serie de intervenciones desde distintas entidades públicas para mejorar los niveles de inclusión financiera, pese a la coyuntura actual de pandemia.

Así, para el año 2020, se aprobaron los Planes de Inclusión Financiera (PIF) a fin de repotenciar los distintos Programas Nacionales a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Desde el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), se trabajó de manera consensuada con el Congreso de la República para establecer el marco regulatorio de la Cuenta Documento Nacional de Identidad (Cuenta-DNI) y, a cargo del Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), existen 21 Proyectos de Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de las Regiones.

#### 1.2. Resultado de cada objetivo

##### **OP.01. Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero**

Avance: El avance del cumplimiento de los resultados del presente OP ha sido disperso debido al contexto de pandemia, causado por el COVID-19. En relación al porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero (SF), se observa una tendencia positiva, pasado de 41.0% a 44.2%. No obstante, con respecto al riesgo crediticio, se registra que el porcentaje de población adulta, con algún crédito del SF con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP), ha retrocedido en -3.5%. Asimismo, el porcentaje de nuevos deudores de la micro y pequeña empresa, en los últimos 5 años, ha sido de 42%, por lo que ha presentado una caída de -7.4% con respecto a 2019. Por último, el incremento en las transferencias para mitigar el impacto de la pandemia y del uso de distintos canales de los servicios financieros ha motivado a que el número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias, aumente en relación al valor de línea de base.

Situación de intervenciones y uso de recursos: A fin de lograr una mejora en las capacidades financieras de la población se continuaron los esfuerzos de educación financiera a través del programa "Finanzas en el Cole" de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), capacitándose a 56 docentes de primaria, en la región de Amazonas. Asimismo, debido al contexto de pandemia, se implementaron las capacitaciones de manera remota, logrando capacitar a 1,028 docentes de primaria y secundaria, entre enero y agosto de 2020. Sumado a ello, la SBS, a través del Programa "Finanzas para Ti", capacitó a 25,458 personas, entre agosto de 2019 y agosto de 2020, en temas vinculados al manejo de las finanzas personales. Cabe precisar que, desde abril de 2020, el Programa comenzó a brindarse a través de videoconferencias.

Con relación a las poblaciones vulnerables en el Perú, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y la SBS lograron capacitar a 1,042 mujeres socias de los comedores populares a través del Programa de Educación Financiera Intercultural (PEFI), entre agosto de 2019 y agosto de 2020, en temas vinculados a la administración de sus finanzas personales y el logro de metas financieras. Asimismo, la SBS cedió los derechos al MINEDU de uso de 4 videos e historietas y cartillas educativas. Por otro lado, se utilizaron los cuadernillos de trabajo de educación financiera de educación primaria elaborados por el MINEDU y la SBS. Asimismo, en conjunto con ASBANC, APESEG y la Fundación Sparkassen se diseñaron 2 videos adicionales para Aprendo en Casa. Con estas acciones, se ha alcanzado a más de 6 millones de estudiantes a nivel nacional con temas de educación financiera.

Por último, el MIDIS, en línea con los PIF por los Programas Nacionales desarrollados, aprobó una serie de normativas a favor de Programas Nacionales como Cuna Más, Juntos, Pensión 65 y Contigo. Asimismo, se evidenció un avance en los PIF de cada uno de los programas tales como la sensibilización a 51,760 usuarios del Programa Juntos, durante la ejecución de las Transferencias de Incentivo Monetario I-2020; incorporación al sistema financiero a 15,987 actores comunales del Servicio de Cuidado Diurno y 5,765 del Servicio de Acompañamiento a familias del Programa Nacional Cuna Más; y, por último, se aprobó la Relación Bimestral de Usuarios del Programa Pensión 65, con 557,043 beneficiarios que mantienen una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación (BN), correspondientes a los meses entre marzo y abril de 2020.

#### **OP.02. Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población**

Avance: El avance del cumplimiento de los resultados del presente OP ha sido lento, pero con una tendencia ascendente. Para el año 2018, se estableció una línea de base de 82% de distritos con presencia del sistema financiero. En esa línea, en 2019 y 2020, se logró aumentar el porcentaje de distritos, llegando a 85% en ambos años, alcanzando así un nivel de avance en 2019 de 3% y en 2020 de 0.4%. Del mismo modo, para el año 2018, se planteó una línea de base de 49% de distritos con presencia del sistema financiero privado. En ese sentido, en 2019, se obtuvo un 51% y, en 2020, un 52% del indicador logrando un avance de 2% y 1% en los años 2019 y 2020, respectivamente.

Situación de intervenciones y uso de recursos: Entre las medidas que se ejecutaron a fin de incrementar la cobertura de canales, se emitió el Decreto de Urgencia N° 013-2020 a fin de promover el acceso al financiamiento de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME). Asimismo, es importante destacar que mediante Decreto Supremo N° 141-2020- EF, se modificó el Estatuto del BN para darle la facultad de abrir cuentas básicas a las personas naturales en todo el territorio nacional. Por otra parte, se trabajó de manera consensuada con el Congreso de la República para elaborar una fórmula legal con objeto de establecer el marco regulatorio de la Cuenta-DNI, la cual será abierta en el BN de manera automática, obligatoria y gratuita a favor de la población.

Por otro lado, desde el ámbito regulatorio, la SBS emitió diferentes disposiciones para facilitar el uso de algunos productos y servicios financieros. En primer lugar, mediante Resolución SBS N° 1262-2020, se ampliaron los límites aplicables a las operaciones con cuentas de dinero electrónico. En segundo lugar, mediante Resolución SBS N° 1286-2020, se ampliaron los límites aplicables a las operaciones con cuentas básicas. Finalmente, a través de la Resolución SBS N° 1354-2020, se modificó el marco normativo aplicable al dinero electrónico, a fin de establecer medidas que impulsen el uso de cuentas de dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera para facilitar el pago de fondos otorgados o liberados por leyes y otras normas emitidas en el contexto del Estado de Emergencia Nacional, que cuenten con calificación A- o superior, tienen sesenta (60) días calendario, contados desde el último día del mes en que se realiza la emisión, para el cumplimiento de lo establecido en los artículos 15 y 16 del Reglamento de

Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado mediante Resolución SBS N° 6283-2013 y sus modificatorias, sin perjuicio de lo cual deben remitir el Reporte N° 32-A “Reporte Diario de Dinero Electrónico” y el Reporte N° 32-B “Reporte Mensual de Dinero Electrónico” completo. En caso la empresa de operaciones múltiples cuente con dos clasificaciones diferentes se toma la más baja.

Por último, en el marco del Estado de Emergencia Nacional, desde el mes de abril hasta el mes de octubre de 2020, las transferencias interbancarias realizadas a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) a nivel nacional por montos inferiores a S/ 1 000 o US\$ 290, no se encontraron sujetas a cobro alguno, siempre que la institución origen y destino de la transferencia haya sido parte del acuerdo de gratuidad contemplado por las entidades 25 adscritas. Es de precisar que, a partir del mes de noviembre 2020, 13 entidades han dispuesto que las transferencias interbancarias realizadas a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) a nivel nacional por montos de hasta S/350 o \$135, no se encuentran sujetas a cobros, habiendo habilitado para dicho fin principalmente los canales virtuales como banca por internet y app móvil.

### **OP.03. Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado**

Avance: El avance del cumplimiento de los resultados del presente OP, a pesar de los esfuerzos realizados, no ha sido favorable en algunos de los indicadores. Para el año 2018, se planteó una línea de base de 8.30% de reclamos presentados por los consumidores del SF por cada 10 000 operaciones realizadas. En ese sentido, para el 2019, se obtuvo un porcentaje de 7.40%, aumentando en el año 2020 a 10.20%, por lo que el nivel del porcentaje de reclamos presentados disminuyó en 2019 en 0.90%, pero aumentó para el año 2020 en 2.80%, con respecto al año anterior. Del mismo modo, para el año 2018, se estableció una línea de base de 16.57% de denuncias y/o reclamos recibidos en la SBS y en el INDECOPÍ por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero. Para el año 2019, se obtuvo un 17.30% de denuncias y/o reclamos, generando un alza en el porcentaje de 0.73%, de lo establecido en la línea de base. No obstante, para el año 2020, el porcentaje de denuncias y/o reclamos fue de 16.70%, produciendo una reducción en el porcentaje de 0.60%, con respecto al año anterior.

Por otro lado, en relación con el porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros por cada 10 000 pólizas, para el año 2018, se estableció como línea de base 16%. Con lo cual, para el año 2019, el porcentaje de reclamos fue de 15.40% y de 12.70% para el año 2020. Así, el nivel de porcentaje de reclamos disminuyó en ambos años en 0.60% y 2.70%, respectivamente. Por último, con relación al porcentaje de reclamos y/o denuncias recibidas en la SBS y en el INDECOPÍ por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema de seguros, para el año 2018, se estableció una línea de base de 61.16%. Sin embargo, para el año 2019, el porcentaje de reclamos recibidos fue de 74.90%, siendo 13.74% más de lo establecido en la línea de base. Asimismo, en el año 2020, el porcentaje de reclamos y/o denuncias fue de 86%, generando un incremento de 11.10%, con respecto al año anterior.

Situación de intervenciones y uso de recursos: A fin de fortalecer los sistema de protección de la población, mediante Resolución SBS N° 1870-2020, se modificó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, estableciendo la obligación de las empresas emisoras de tarjetas de crédito el contar como mínimo con una tarjeta que no cobre comisión de membresía. Asimismo, se publicó la Resolución SBS N° 2304-2020 que aprueba el Régimen Especial de la Gestión de Conducta de Mercado que define requerimientos proporcionales con la naturaleza, tamaño, complejidad y/o volumen de operaciones.

Asimismo, a fin de acelerar la transformación digital en el Perú, a través de la Ley N° 31057, Ley que declara de necesidad pública e interés nacional el uso de medios de pago electrónicos para facilitar el intercambio de bienes, se declara de necesidad pública e interés nacional la

implementación del uso de medios de pago electrónicos para realizar transacciones seguras y en tiempo real, con la finalidad de crear una cultura de pago seguro, rápido, facilitar la vida de los ciudadanos y evitar el contacto personal entre proveedores y consumidores, lo cual disminuirá el riesgo de transmisión y/o contagio de enfermedades virales como el COVID-19 y otras que pudieran surgir.

#### **OP.04. Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros**

Avance: El avance del cumplimiento de los resultados del presente OP ha presentado cierta dificultad para su progreso. Para el año 2018, se colocó una línea de base de 40% de centros poblados con cobertura del servicio de internet y una meta del 44% de centros poblados tengan acceso a servicio de internet para el año 2020. No obstante, para el 2020, se alcanzó una cobertura del 35%, lo que representa un retroceso de 1pp respecto a logrado en 2019 (36%).

Situación de intervenciones y uso de recursos: En el marco de la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica, el Fondo de Inversión en Telecomunicaciones-FITEL (ahora, PRONATEL) elaboró estudios de pre inversión para la realización de Proyectos Regionales de Banda Ancha con la finalidad de expandir la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica (RDNFO) hacia las capitales de cada región y masificar los servicios de banda ancha a nivel nacional. De esta manera, el Programa Nacional de Telecomunicaciones (PRONATEL), está destinado a la provisión de acceso universal de servicios de telecomunicaciones, el desarrollo de la Banda Ancha en su ámbito de intervención, la promoción de servicios, contenidos, aplicaciones y habilidades digitales y la reducción de la brecha de infraestructura de comunicaciones, a nivel nacional, y en coordinación con las entidades públicas, en el marco de sus competencias y bajo los lineamientos que apliquen. En tal sentido, existen 21 Proyectos de Instalación de Banda Ancha para la Conectividad Integral y Desarrollo Social de las Regiones.

Asimismo, el Poder Ejecutivo, mediante el Decreto de Urgencia N° 007-2020, aprobó el Marco de Confianza Digital, componente de la transformación digital que tiene como ámbitos la protección de datos, transparencia, seguridad digital y protección del consumidor en el entorno digital. De igual manera, mediante dicho decreto se creó el Centro Nacional de Seguridad Digital como una plataforma digital que gestiona, dirige, articula y supervisa la operación, educación, promoción, colaboración y cooperación de la Seguridad Digital a nivel nacional. Del mismo modo, la normativa en mención define como objetivo del Registro Nacional de Incidentes de Seguridad Digital el recibir, consolidar y mantener datos e información sobre los incidentes de seguridad digital. El Registro Nacional de Incidentes de Seguridad Digital y la información contenida en el mismo, tiene carácter confidencial, se soporta en una plataforma digital administrada por la Secretaría de Gobierno Digital, quien es responsable de su disponibilidad, confidencialidad e integridad.

#### **OP.05. Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales**

Avance: En lo que respecta a los resultados del presente OP, actualmente se encuentra en proceso de implementación, por lo cual aún no se cuenta con un análisis correspondiente del mismo.

Situación de intervenciones y uso de recursos: Las intervenciones se encuentran en proceso de implementación, por lo cual, aún no se cuenta con un análisis correspondiente.

## 2. Alternativas para mejorar el cumplimiento e implementación de la política nacional

Si bien se han desarrollado intervenciones para mejorar los niveles de inclusión financiera en el país, se debe seguir implementando las medidas mediante un enfoque transversal que considere aspectos interculturales, territoriales, de género y perspectiva de discapacidad. Así, a través de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), como órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado, se continuará desarrollando un trabajo articulado entre el MEF, Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), MIDIS, MTC, MINEDU, Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego (MIDAGRI), Ministerio de la Producción (PRODUCE), SBS, Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y el BN, así como con otros sectores cuyas funciones se encuentren vinculadas con la implementación de la PNIF.

Así, al cierre del año 2020, se cuenta con un texto consensado del Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera<sup>1</sup> (PEM de la PNIF), el cual contiene treinta (30) medidas de política, las cuales se encuentran relacionadas con cada OP. Cabe resaltar que el PEM de la PNIF cuenta con hitos temporales para alcanzar su propósito, con un horizonte que va desde su entrada en vigencia hasta el año 2030, en función a lo establecidos en la PNIF.

Las medidas de política del PEM de la PNIF se encuentran orientadas a expandir la educación financiera, enfocándose en los grupos más vulnerables. Adicionalmente, fomentarían el uso de medios de pagos digitales de manera segura por la población, buscando desarrollar la infraestructura de telecomunicaciones para proveer servicios financieros digitales. De esta manera, la implementación de estas medidas se relaciona con la lógica asociada al proceso de inclusión financiera, el cual empieza por la necesidad que la población acceda a los canales y servicios financieros; que la población posea los conocimientos y habilidades para tomar decisiones financieras responsables, dada una gama de productos y servicios a su alcance; y, finalmente, que se use de manera responsable los servicios financieros de parte de los distintos segmentos de la población.

Finalmente, la CMIF podrá proponer, sobre la base del proceso de seguimiento y evaluación continua, las mejoras y ajustes necesarios a las medidas de políticas e indicadores del PEM de la PNIF. Además, con el objetivo de garantizar la transparencia de la información durante el proceso de implementación, se desarrollará un aplicativo web alojado en los servidores provistos por el MEF, el cual será de acceso público. Dicha herramienta permitirá la automatización del proceso de seguimiento, generación de reportes y provisión de información por parte de las entidades encargadas de la implementación de la PNIF.

---

<sup>1</sup> A la fecha de este reporte el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera se encuentra aprobado mediante Decreto Supremo N° 112-2021-EF.