

Reporte de cumplimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2021

Reporte de cumplimiento de políticas nacionales	
Política nacional	Política Nacional de Inclusión Financiera
Ministerio rector o conductor	Ministerio de Economía y Finanzas
Problema público	Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad
Objetivos prioritarios (OP)	<p>OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero</p> <p>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</p> <p>OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado</p> <p>OP4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros</p> <p>OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales</p>
Dispositivo legal	Decreto Supremo N° 255-2019-EF
Resumen del reporte de cumplimiento	<p>Con relación a los principales resultados, avances, intervenciones (los principales servicios) que están apoyando a los objetivos prioritarios y los lineamientos establecidos en la PNIF, se han llevado a cabo distintos tipos de acciones, en el marco de las funciones de diversas entidades involucradas en el mejoramiento de los niveles de inclusión financiera.</p> <p>En relación a los servicios vinculados al OP1, se continuaron capacitando a docentes a través de programas como el Programa Nacional para el desarrollo de la competencia digital, atendiendo a 164 516 docentes de la educación básica. La atención a estos docentes representó una cobertura del 44% con respecto al total de los docentes de la educación básica regular. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) continuó implementando los Planes de Inclusión Financiera de los Programas Nacionales. De igual forma, el MIDIS ha promovido el acceso al sistema financiero de sus usuarios y gestores de sus Programas Nacionales. Además, durante el 2021, el Banco de la Nación (BN) implementó 2 servicios presenciales a través de los cuales se brindaron capacitaciones financieras a los beneficiarios del Bono Yanapay sobre el proceso de activación y uso de la Cuenta DNI: (1) Ferias de activación y (2) Asistentes de activación en Agencias.</p> <p>Por otro lado, con relación a los servicios vinculados al OP2, en 2021, el BN presentó cobertura en 1 631 distritos de los 1 726 distritos del Perú que cuentan con conectividad de comunicaciones, lo cual representa una cobertura del 99.8% de la población nacional. Del mismo modo, obtuvo una red de 15 450 puntos de atención a nivel nacional, distribuidos entre oficina (571), cajeros automáticos (959) y Agentes Multired (13 920).</p> <p>Con relación a los servicios del OP3, se aprobaron 6 normativas que fortalecen la gestión de conducta de mercado. En ese sentido, se aprobaron normativas que tuvieron alcance diverso en los sistemas bajo el ámbito de supervisión de la</p>

	<p>Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), alcanzando en el año 2020 a 01 sistema (Sistema Financiero), mientras que en el año 2021 a 3 sistemas (Sistema Financiero, Sistema de Seguros, Sistema Privado de Pensiones). Adicionalmente, se creó la Mesa especializada de Conducta de Mercado, con el objetivo de mitigar las fricciones en el mercado de servicios financieros, de seguros, previsionales y mercado de valores.</p> <p>En función al servicio del OP4, para septiembre de 2021, se logró obtener 30 445 centros poblados con cobertura del servicio de internet de banda ancha que representa el 30.5% del total de centros poblados (de 99 927).</p> <p>En cuanto al servicio del OP5, en la última edición del Premio Nacional “Sello Municipal Incluir para Crecer Gestión local para las personas” del MIDIS se implementó un indicador vinculado a conocimiento de conceptos de inclusión financiera por el equipo técnico municipal. Así, se logró que 911 municipalidades lograran cumplir la meta asignada de un total de 1 014 municipalidades programadas en dicha edición de Sello Municipal, lo que representa un 90% de cumplimiento de las municipalidades que participaron en la edición.</p> <p>De esta manera, se han realizado distintas actividades en el marco de la PNIF con el propósito de promover el mayor acceso y uso de servicios financieros de calidad en el marco de la implementación de la PNIF. No obstante, aún existen brechas por cerrar en todos los objetivos prioritarios de la PNIF, por lo cual es necesario diseñar e implementar medidas que permitan alcanzar y superar los logros esperados.</p> <p>Así, en 2021, mediante Decreto Supremo N° 112-2021-EF, se aprobó el PEM de la PNIF, el cual involucró la participación de diversas entidades públicas y privadas para su desarrollo. Este contiene treinta (30) medidas de política que buscan responder a las principales limitantes para acceder de manera adecuada, oportuna y suficiente a los servicios financieros. De este modo, las medidas de políticas consideran el desarrollo de sistemas de información, el incremento de la infraestructura en telecomunicaciones, la ampliación de canales de acceso, el desarrollo de productos y servicios financieros y la mejora del nivel de educación financiera. Adicionalmente, estas medidas se encuentran relacionadas con cada objetivo prioritario y se desagregan en hitos temporales para alcanzar su propósito con un horizonte que va desde su entrada en vigencia hasta el año 2030, en concordancia con la PNIF.</p>
--	--

I. Cumplimiento de los objetivos prioritarios de la política nacional

<p>OP.01.</p>	<p>Con respecto al indicador OP.01.01 “Porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero”, se registró un valor de 53% en el año 2021, superando en 11 pp y 15 pp al indicador del año 2020 y al de la línea base, respectivamente. En tal sentido, se registra un nivel de avance de 308% para el periodo 2021.</p> <p>En función al indicador OP.01.02 “Porcentaje de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP)”, se observa un valor de 26% para el periodo 2021. De este modo, se observa que este indicador ha decrecido con relación a la línea base (2 pp) pero ha aumentado con respecto al año 2020 (1 pp), lo cual podría estar vinculado al impacto del COVID-19.</p> <p>Asimismo, con respecto al indicador OP.01.03 “Porcentaje de nuevos deudores de la micro y pequeña empresa en los últimos 5 años”, para el año 2021, fue de 40%, menor en 3pp al valor obtenido en 2020.</p>
----------------------	--

	<p>Por último, con relación al indicador OP.01.04 “Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias”, para el año 2021, las usuarias del Programa Nacional Juntos han hecho, en promedio, 3.4 transacciones adicionales o en exceso. Cabe destacar que estas transacciones son adicionales a los 8 depósitos realizados del Estado a las cuentas de las usuarias del Programa Juntos (6 órdenes de pago del programa y la recepción de 2 bonos que fueron abonados en sus cuentas, en el año 2021).</p>
<p>OP.02.</p>	<p>Con relación al indicador OP.02.01 “Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero”, en el año 2021, hubo un 88% de distritos con presencia del sistema financiero, superando en 3pp y 6pp lo esperado para el 2020 y la línea base, respectivamente. A pesar de que se alcanzó un avance de 57% en 2021, el cierre de brecha del valor esperado del indicador respecto a su valor en el año base no se alcanzó. Cabe mencionar que el incremento en el porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero se debió a la expansión de la red de cajeros corresponsales. Así, a finales de 2021, el total de distritos con alguna oficina, ATM, cajero corresponsal o establecimiento de operaciones básicas del sistema financiero fue de 1 654, los cuales concentraban al 99% de la población.</p> <p>Por otro lado, con relación al indicador OP.02.02 “Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero privado”, para el año 2021, hubo un 58% de distritos con presencia del sistema financiero privado, mostrando un incremento de 5pp y 9pp, con respecto a lo esperado para el 2020 y la línea de base, respectivamente. Cabe mencionar que el incremento se debió a la expansión de la red de cajeros corresponsales. Asimismo, además de la expansión de la infraestructura, hubo un incremento en los puntos de atención compartidos por 2 o más entidades, principalmente de los cajeros corresponsales y los cajeros automáticos.</p>
<p>OP.03.</p>	<p>En función al indicador OP.03.01 “Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema financieros por cada 10 000 operaciones realizadas”, para el año 2021, el ratio muestra una reducción en 2.2 (-22%) y 0.3 (-4%) con respecto al valor del año 2020 y al de la línea de base, respectivamente. Al respecto, hubo 3 118,848 reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero durante el año 2021, siendo 23 314 reclamos menos que en 2020.</p> <p>Asimismo, con relación al indicador OP.03.02 “Porcentaje de denuncias y/o reclamos recibidos en la SBS y en el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero”, se observó que el ratio de denuncias y/o reclamos recibidos por la SBS e INDECOPI, por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero, se obtuvo un valor de 18.7. Así, se superó en 2.0 (+12%) y 2.1 (+13%) al valor obtenido en el 2020 y al valor de la línea de base, respectivamente. Asimismo, el número de reclamos y denuncias presentados ante INDECOPI se incrementó en 18%, pasando de 45 065 en 2020 a 53 265 en 2021.</p> <p>Por otra parte, en función al indicador OP.03.03 “Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros por cada 10 000 pólizas”, para el año 2021, de cada 10 000 pólizas otorgadas, existen 8.9 reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros, representando una reducción en 3.8 (-30%) y 7.1 (-44%) reclamos por cada 10 000 pólizas, con respecto a lo esperado para el año 2020 y la línea de base, respectivamente.</p> <p>Por último, con relación al indicador OP.03.04 “Porcentaje de reclamos y/o denuncias recibidas en la SBS y en el INDECOPI por cada 1 000 reclamos</p>

	recibidos en las empresas del sistema de seguros”, para el año 2021, de cada 1 000 reclamos, existen 157.8 reclamos y/o denuncias recibidas en INDECOPI y en la SBS, lo cual indica un aumento en 71.8 (+83%) y 96.6 (+158%), en función a lo esperado para el año 2020 y a la línea base, respectivamente. Los resultados reflejan el aumento en la preferencia de los usuarios de atender sus reclamos directamente en INDECOPI.
OP.04.	Con respecto al indicador OP.04.01 “Proporción de centros poblados con cobertura del servicio de internet”, a 2021, se logró obtener 30 445 centros poblados con cobertura del servicio de internet de banda ancha que representa el 30.5% del total de centros poblados (99 927). Dichos resultados muestran una disminución respecto a lo obtenido en el año base y a la meta programada.
OP.05.	En el marco del indicador OP.05.01 “Porcentaje de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera”, se desarrolló la 5ta edición del Premio Nacional “Sello Municipal Incluir para Crecer Gestión local para las personas” que implementan el MIDIS, mediante el cual se implementó el indicador “Número de integrantes del Equipo Técnico Municipal (ETM) y gestores municipales que aprueban el paquete formativo sobre conceptos claves de inclusión financiera orientado al desarrollo económico y social en el marco de las funciones de regulación y supervisión de la SBS”, en 911 municipalidades, de las 1 874, alcanzando un 48%. Así, se lograron acuerdos entre la SBS, MIDIS y los gobiernos locales a fin de implementar dicho indicador.
II. Situación de las principales actividades que contribuyen al cumplimiento del objetivo de la política nacional y uso de recursos	
OP.01.	<p>Se capacitaron a 164 516 docentes de la educación básica, mediante el Programa Nacional para el desarrollo de la competencia digital, representando una cobertura del 44%, con respecto al total de los docentes de la educación básica regular. Del mismo modo, se desarrolló asistencia técnica dirigida a especialistas de las DRE y UGEL en la línea de acción: “Innovación tecnológica y aprendizaje autónomo”.</p> <p>Asimismo, el MIDIS implementó los Planes de Inclusión Financiera de los Programas Nacionales Juntos, Pensión 65, Haku Wiñay, Cuna Más, PAIS, Qali Warma y Contigo, logrando capacitar y sensibilizar a usuarios y gestores en temas de educación financiera.</p> <p>Del mismo modo, para el 2021, 91.9% de las usuarias del Programa Juntos cuenta con una tarjeta de débito, además de haber realizado en promedio 3.4 transacciones adicionales durante ese año. También, el BN implementó 2 servicios presenciales, en los que se brindaron capacitaciones financieras a los beneficiarios del Bono Yapanay, acerca del proceso de activación y uso de la Cuenta-DNI.</p>
OP.02.	El BN presentó una cobertura en 1 631 distritos, de los 1 726 distritos que cuentan con conectividad de comunicaciones, representando un 99.8% de la población nacional. También, obtuvo una red de 15 450 puntos de atención a nivel nacional, distribuidos en 571 oficinas, 959 cajeros automáticos, 13 920 Agentes Multired.
OP.03.	Se aprobaron 6 normativas que fortalecen la gestión de conducta de mercado, vinculados con los sistemas que se encuentran en la supervisión de la SBS, alcanzando, en 2021, a 3 sistemas (Sistema Financiero, Sistema de Seguros, Sistema Privado de Pensiones), superando al número del año 2020 (1). Asimismo, se creó la Mesa especializada de Conducta de Mercado, con el fin de mitigar las fricciones en el mercado de servicios financieros, de seguros, previsionales y

	mercado de valores y así adoptar medidas más eficaces para reducir las fricciones e, incluso, eliminarlas.
OP.04.	Se logró obtener 30 455 centros poblados con cobertura del servicio de internet de banda ancha, lo cual representa el 30.5% del total de centros poblados (99 927). No obstante, resulta importante seguir avanzando con la ampliación de infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional.
OP.05.	A través de la 5ta edición del Premio Nacional “Sello Municipal Incluir para Crecer Gestión local para las personas”, se logró que 911 municipalidades logaran aprobar el paquete formativo sobre conceptos claves de inclusión financiera orientado al desarrollo económico y social en el marco de las funciones de regulación y supervisión de la SBS, de un total de 1 014 municipalidades (90%).

III. Alternativas para mejorar la implementación de la política nacional

A fin de mejorar la implementación de la PNIF, se encuentra en ejecución el Plan Estratégico Multisectorial de la PNIF (PEM de la PNIF), aprobado mediante el Decreto Supremo N° 112-2021-EF. El PEM de la PNIF, cuyo liderazgo recae en el MEF, es un documento que contempla el trabajo articulado entre diferentes entidades, cuyas funciones se encuentran vinculadas con la inclusión financiera, como es el caso de la SBS¹, PCM, MIDIS, MIDAGRI, MINEDU, MTC, PRODUC, SMV y el BN. Asimismo, contiene 30 medidas de políticas que buscan responder a las principales limitantes para acceder de manera adecuada, oportuna y suficiente a los servicios financieros, con un fuerte enfoque digital, producto de los efectos del COVID-19.

En ese sentido, las medidas de políticas se encuentran vinculadas con el desarrollo de sistemas de información, incrementar la infraestructura en telecomunicaciones, ampliación de canales de acceso, desarrollo de productos y servicios financieros y la mejora del nivel de educación financiera. Dichas medidas de políticas, y los hitos temporales de cada una de ellas, se encuentran vinculadas con cada objetivo prioritario de la PNIF, favoreciendo su implementación.

¹ Secretaría Técnica de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF)