

Reporte de cumplimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera correspondiente al año 2022

1. Políticas nacionales aprobadas en el marco del Decreto Supremo n.º 029-2018-PCM

Reporte de cumplimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera correspondiente al año 2022	
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
Dispositivo legal	Decreto Supremo N° 255-2019-EF
Resumen del reporte de cumplimiento	<p>A través del Decreto Supremo N° 255-2019-EF, se aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), con el fin de fortalecer los avances logrados en materia de inclusión financiera. De esta manera, la PNIF tiene como visión 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, territorial y de género. A su vez, la PNIF tiene por finalidad promover y facilitar el proceso de inclusión financiera mediante la ejecución de acciones coordinadas que permitan un mayor acceso y uso responsable de servicios financieros de calidad. De esta manera, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) es el encargado del seguimiento de los resultados y avances de la PNIF, con la información provista por los sectores y las entidades involucradas.</p> <p>En dicho contexto, durante el año 2022, se han realizado diversos tipos de acciones enmarcados en los Objetivos Prioritarios (OP) establecidos en la PNIF. Así, a fin de generar mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero (OP 01), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), a través del programa Finanzas para Ti, capacitó a 35 406 personas en el 2022; el Ministerio de Educación (MINEDU), mediante el programa Finanzas en el Cole, capacitó a 1 926 docentes de primaria y secundaria; y el Banco de la Nación (BN) realizó 20 talleres de educación financiera dirigido a distintos grupos poblacionales.</p> <p>Adicionalmente, a fin de incrementar el número de transacciones financieras de la población usuaria de Programas Sociales (PS), el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) continuó la implementación del Plan de Inclusión Financiera (PIF) de FONCODES y la evaluación del cumplimiento de metas establecidas de sus PS.</p> <p>Por otro lado, con el objetivo de contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población (OP 02), se incrementó la cobertura del sistema financiero, logrando al cierre de 2022 que el 99.2 % de la población con bajo nivel de acceso tenga cobertura de canales del BN. Asimismo, en tanto la mejora de la oferta de servicios financieros digitales, en el 2022, el BN creó más de 10 millones de Cuentas-DNI, acumulando más de 13 millones de cuentas creadas.</p> <p>En otro aspecto, para poder mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado (OP 03), se aprobaron 9 normativas en 2022 que fortalecen la gestión de conducta</p>

	<p>de mercado, vinculados con los sistemas que se encuentran en la supervisión de la SBS. Además de ello, en el marco de la Mesa Especializada de Conducta de Mercado, se aprobó su Reglamento y Plan de Trabajo 2022, así como el Protocolo para la difusión de prácticas y normativa sobre conducta de mercado y protección al consumidor.</p> <p>Por otra parte, a fin de continuar con el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros (OP 04), el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC) informó que, al cierre de 2022, la cifra de centros poblados con cobertura del servicio de internet de banda ancha asciende que a 48 684, lo que representa el 48.7% del total de la base centros poblados.</p> <p>Finalmente, con el propósito de fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales (OP 05), en el marco de la VI Edición de Sello Municipal, se desarrolló un producto relacionado a la inclusión financiera denominado "Municipalidad fortalece las capacidades de gestión del Equipo Técnico Municipal (ETM) y gestores municipales en el marco de la Inclusión Económica", el cual 2 244 gestores municipales de 655 distritos lograron aprobar.</p> <p>De esta manera, en el marco de la PNIF se han realizado acciones orientadas a promover el acceso y uso responsable de servicios financieros de calidad. No obstante, aún existen espacios de mejora en la implementación de la PNIF, por lo que se continúa articulando esfuerzos de manera oportuna con las entidades involucradas en la ejecución del Plan Estratégico Multisectorial de la PNIF (PEM de la PNIF), aprobado mediante Decreto Supremo N° 112-2021-EF, el cual establece 30 medidas de política que buscan responder a las principales limitantes para acceder de manera adecuada, oportuna y suficiente a los servicios financieros, con un enfoque digital.</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 53.7% en el último trimestre de 2022, con lo cual se esperaba que el indicador anual del periodo 2022, supere al valor del año 2021 (50%) y al de la línea base, respectivamente. Este incremento en la tenencia de cuentas está asociado a la expansión de los servicios financieros digitales, así como a las medidas implementadas por el gobierno como la Cuenta-DNI.</p> <p>Adicionalmente, con relación al indicador OP.01.02 "Porcentaje de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP)", se registró un valor de 27% para el periodo 2022. De este modo, se observa que este indicador ha decrecido con relación a la línea base (1 pp) pero ha aumentado con respecto al año 2021 (1 pp). Esta reducción estaría asociada a la caída inicial en la actividad económica y su posterior reactivación en el último año.</p> <p>Asimismo, con respecto al indicador OP1.03 "Porcentaje de nuevos deudores de la micro y pequeña empresa en los últimos cinco años", se registró un valor de 37% para el periodo 2022, observándose que el indicador ha decrecido en 3 pp respecto al 2021, y 6 pp respecto al 2020. En otro aspecto, con relación al indicador OP1.04 "Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias", para el año 2022, se ha logrado obtener un total de 15.9 transacciones en promedio por usuario de PS, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias.</p>
----------------------	--

<p>OP.02.</p>	<p>Con relación al indicador OP.02.01 “Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero”, en el año 2022, hubo un 91% de distritos con presencia del sistema financiero, superando en 3pp el porcentaje alcanzado al 2021 y en 9pp el valor de línea base. 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 2022, el total de distritos con alguna oficina, ATM, cajero corresponsal o establecimiento de operaciones básicas del sistema financiero fue de 1 707.</p> <p>Además, con relación al indicador OP.02.02 “Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero privado”, para el año 2022, hubo un 63% de distritos con presencia del sistema financiero privado, mostrando un incremento de 5pp y 14pp, con respecto al porcentaje registrado en el 2021 y a 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, principalmente de los cajeros corresponsales y los cajeros automáticos, en promedio por más de 4 entidades.</p>
<p>OP.03.</p>	<p>Con respecto al indicador OP.03.01 “Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema financieros por cada 10 000 operaciones realizadas”, el ratio (6.2) del periodo 2022 muestra una reducción en 1.8 (-23%) y 2.1 (-25%) con relación al valor del año 2021 y al de la línea de base, respectivamente. Al respecto, hubo 2 963 710 reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero durante el año 2022, habiendo 155 138 reclamos menos que en el año 2021.</p> <p>Asimismo, con relación al indicador OP.03.02 “Porcentaje de denuncias y/o reclamos recibidos en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (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 por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero, se obtuvo un valor de 19.3 para el periodo 2022. Así, el ratio muestra un incremento en 0.6 (3%) con respecto al valor obtenido en el 2021; asimismo, se observa un incremento en 2.7 (16%) con relación al valor de la línea base.</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 2022, de cada 10 000 pólizas otorgadas, existen 6.4 reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros, representando una disminución de 2.5 (-29%) y 9.6 (-60%) con relación al valor obtenido en el 2021 y al de la línea 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 recibidos en las empresas del sistema de seguros”, para el año 2022, de cada 1 000 reclamos, existen 194.7 reclamos y/o denuncias recibidas en el INDECOPI y en la SBS, lo cual indica un incremento en 36.9 (23%) y 133.5 (218%) con respecto al valor obtenido en el periodo 2021 y al de la línea base, respectivamente .</p>
<p>OP.04.</p>	<p>Con respecto al indicador OP.04.01 “Proporción de centros poblados con cobertura del servicio de internet”, a 2022, se logró obtener 48 684 centros poblados con cobertura del servicio de internet de banda ancha que representa el 48.7% del total de la base centros poblados (99 927) establecida para este indicador. Los resultados muestran un aumento respecto a lo obtenido en el año base y el valor obtenido es mayor a la meta programada. Cabe señalar que el indicador aplicado tiene un uso exclusivo para la PNIF y se obtiene sobre la base de la infraestructura</p>

	de telecomunicaciones (por ejemplo, antenas) desplegada por los operadores de servicios de telecomunicaciones.
OP.05.	Con respecto al indicador OP.05.01 “Porcentaje de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera”, en el año 2022 se ha logrado obtener el 43.6% de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera.
II. Situación de las principales actividades que contribuyen al cumplimiento del objetivo de la política nacional y uso de recursos	
OP.01.	<p>Con el propósito de desarrollar conocimientos, capacidades y hábitos financieros saludables en la población adulta, a través del programa Finanzas para Ti, la SBS capacitó a 35 406 personas (379 charlas) en el periodo 2022, en temas vinculados al manejo de las finanzas personales, deberes y derechos del consumidor financiero, cultura del aseguramiento y cultura previsional.</p> <p>A su vez, con la finalidad de fortalecer las capacidades financieras en la etapa de formación escolar, el MINEDU continuó con sus esfuerzos de promover la educación financiera entre los docentes, con el apoyo de la SBS, a través del programa Finanzas en el Cole. De este modo, se capacitaron a 1 926 docentes de primaria y secundaria mediante 18 programas.</p> <p>Adicionalmente, la SBS lideró la Semana Mundial del Ahorro (SMA) 2022, evento que constituye el mayor esfuerzo colaborativo del país en materia de educación financiera que busca concientizar a niños, niñas, jóvenes y sus familias sobre la importancia del ahorro y el manejo de los recursos, para que desde una edad temprana sean conscientes de sus finanzas. En tal sentido, se contó con la participación de 74 entidades, que capacitaron de manera directa a más de 256 mil niños y jóvenes (hasta 30 años) y 5.2 millones de adultos; y de manera indirecta a 7.9 millones de personas.</p> <p>De la misma forma, considerando que todavía existían restricciones por la COVID-19 en el desarrollo de la SMA 2022, el BN realizó actividades virtuales focalizadas logrando un alcance de 293 031 personas en los diferentes segmentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jóvenes en formación profesional de entidades públicas y privadas, • Jóvenes líderes con proyectos emprendedores; • Niños o jóvenes con necesidades especiales, • Docentes, profesores y padres de familia. <p>Además, el BN recibió reconocimiento al haber sido nominado como FINALISTA en la categoría “Entidad con mayor alcance al público” en la SMA 2022.</p> <p>Asimismo, se aplicó la tercera encuesta Nacional de Capacidades Financieras, la cual permite monitorear los avances nacionales en términos de conocimientos, comportamientos y actitudes financieras. Los principales resultados fueron presentados en la SMA 2022 y se viene trabajando en la elaboración de un reporte más completo en coordinación con la CAF.</p> <p>Por otro lado, con relación a los PS, PENSIÓN 65 y CUNA MÁS muestran un 100% de cumplimiento respecto a sus actividades y metas; a su vez, los Programas JUNTOS, QALI WARMA y PAIS muestran un 100% de cumplimiento respecto a sus actividades planificadas, pero un 88.9 % y 82.3% y 33%, respectivamente, de cumplimiento de sus metas anuales. Por otro lado, el Programa Contigo muestra</p>

	<p>un 93.3% de cumplimiento, tanto de sus actividades como metas, encontrándose el Programa FONCODES aún en proceso de implementación de su PIF.</p> <p>A su vez, los programas CONTIGO, FONCODES, JUNTOS, PAIS y QALI WARMA, presentan brechas respecto al cumplimiento de metas establecidas para las actividades programadas para el 2021, las mismas que deberán ser evaluadas por los referidos programas, para implementar los ajustes que correspondan en la programación de actividades y metas de sus PIF 2022.</p> <p>En el marco de la cartera de proyectos y/o iniciativas de inclusión financiera del BN, se ejecutaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente MultiRed Municipal: 07 Talleres de educación financiera dirigido a los representantes y funcionarios de los gobiernos locales para presentar los beneficios del canal. • Agente MultiRed Comunidad: 05 Talleres de educación financiera dirigido al representante de las organizaciones sociales de base de la Región Piura y San Martín. • Alianza Woccu - BN: 04 Talleres de educación financiera "Importancia del Ahorro", dirigido a población migrante venezolana. • Alianza Woccu - BN: 02 Talleres de educación financiera "Migración a canales alternos", dirigido a Pensionistas ONP. • Programas CONTIGO - BN: 02 Talleres de educación financiera "Habilidades para la toma de decisiones financieras", dirigido a los representantes del programa.
<p>OP.02.</p>	<p>En el marco de la elaboración del Padrón para creación de Cuentas-DNI, durante los meses de noviembre y diciembre de 2022, se mantuvieron los siguientes criterios de focalización y priorización:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Criterios de necesidad pública: se prioriza a la población que con mayor probabilidad no cuenta con una cuenta de ahorros en el sistema financiero, es decir a la población en situación de pobreza o pobreza extrema, quienes además son potenciales beneficiarios de los programas sociales o nuevos beneficios sociales. • Criterios sociodemográficos: debido a que Cuenta-DNI es un producto digital se prioriza abrir la cuenta para personas entre 18 a 59 años, es decir en las primeras etapas no se focaliza a la población adulto mayor (60 años a más). • Criterio de conectividad: en atención a la naturaleza digital de la cuenta se priorizan los distritos con cobertura 3G para por lo menos el 75% de la población del distrito. • Canales bancarios: el uso de la Cuenta-DNI supone poder acceder a canales alternos presenciales como cajeros automáticos (ATM) y en el futuro agentes para realizar retiros y depósitos, por ello se prioriza las zonas con cobertura de estos canales alternos. <p>Asimismo, el BN tiene el compromiso de culminar la creación de Cuentas-DNI para 24 290 921 peruanas y peruanos en el año 2023 (El dato corresponde al Padrón Electoral de 2021).</p> <p>Además, la meta de 4% a diciembre de 2021 correspondía a 971 637 cuentas creadas, sin embargo, se logró abrir un total de 2 313 068 cuentas creadas, superándose la meta propuesta para el 2021.</p>

	<p>De igual forma, durante el periodo de enero a diciembre 2022 se crearon 10 854 109 millones de cuentas, lo que hace un acumulado de 13 167 177 millones de Cuentas-DNI creadas, lo que representa el 54.21% de avance, superándose la meta propuesta para el 2022, que es de 50%.</p> <p>En otro aspecto, durante el primer semestre de 2022, se efectuaron coordinaciones con la Subgerencia Prensa Institucional, para impulsar el uso del canal Págalo.pe:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Con fecha 04.03.22 se publicó la nota: “Se pueden pagar 27 tasas más de Migraciones, MTC y ONPE en Pagalo.pe” https://www.bn.com.pe/noticias/2022/04032022-pago-tasas-pagalo.html 2. Con fecha 13.04.22 se publicó la nota: “Banco de la Nación impulsa el uso de la plataforma Págalo.pe en los feriados de Semana Santa” https://www.bn.com.pe/noticias/2022/13042022-uso-pagalo.pe-en-semana-santa.html 3. Y el 13.05.22 se publicó la nota: “Págalo.pe: volvió pago de tasa para obtener Certificado de Antecedentes Policiales a menor costo” https://www.bn.com.pe/noticias/2022/13052022-antecedentes-policiales-menor-costo.html <p>Así también, el total de transacciones de recaudación y corresponsalía al cierre de diciembre 2022 asciende a 36 515 930, mientras que el reporte de las transacciones de recaudación y corresponsalía realizadas en el canal Pagalo.pe asciende a 8 687 824 lo que significa el 24% de cumplimiento correspondiente al indicador Porcentaje de transacciones de recaudación del Banco de la Nación atendidas a través de Págalo.pe</p> <p>Finalmente, en el marco de la ampliación de la cobertura de canales de atención de la banca pública, el BN realizó un análisis de brechas de demanda de canales de atención a nivel nacional, considerando población, conectividad de comunicaciones, evolución operativa de los canales BN y zonas potencialmente comerciales por distritos; concluyendo que se tiene un siguiente potencial de canales de atención: Cajeros Automáticos (768) y cajeros corresponsales (7 891) a nivel nacional.</p> <p>Al mes de diciembre de 2022 se obtuvo como resultado el 99.2 % del indicador "Porcentaje de población de bajo nivel de acceso con cobertura de canales del Banco de la Nación", siendo el cajero corresponsal "Agente MultiRed", el canal del BN con mayor participación a nivel distrital, estando presente en 1 682 distritos a nivel nacional.</p>
<p>OP.03.</p>	<p>Se aprobaron 9 normativas en 2022 que fortalecen la gestión de conducta de mercado, vinculados con los sistemas que se encuentran en la supervisión de la SBS (Sistema Financiero, Sistema de Seguros, Sistema Privado de Pensiones y AFOCAT), superando al número de normas emitidas en el año 2021 (4). Asimismo, durante el año 2022, en el marco de la Mesa Especializada de Conducta de Mercado¹ se aprobó su Reglamento y Plan de Trabajo 2022, así como el Protocolo para la difusión de prácticas y normativa sobre conducta de mercado y protección al consumidor.</p>

¹ Esta mesa de trabajo fue creada en el año 2021 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.

<p>OP.04.</p>	<p>Se logró obtener 48 684 centros poblados con cobertura del servicio de internet de banda ancha que representa el 48.7% del total de la base centros poblados (99 927). No obstante, resulta importante continuar avanzando con la ampliación de infraestructura de telecomunicaciones y la disposición de servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.</p>
<p>OP.05.</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer las competencias de los funcionarios que trabajan en temas de desarrollo e inclusión social en los gobiernos locales, la SBS y el MIDIS, en el marco de la VI Edición de Sello Municipal, desarrollaron un producto relacionado a la inclusión financiera denominado "Municipalidad fortalece las capacidades de gestión del Equipo Técnico Municipal (ETM) y gestores municipales en el marco de la Inclusión Económica". Dicho producto, fue medido a través del indicador "Número de gestores municipales priorizados que aprueban el paquete formativo sobre conceptos de inclusión y educación financiera orientados al desarrollo económico y social, en el marco de las funciones de regulación y supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP".</p> <p>Al respecto, es importante resaltar que 2,244 gestores municipales de 655 distritos aprobaron el paquete formativo sobre conceptos de inclusión y educación financiera.</p>
<p>III. Alternativas para mejorar la implementación de la política nacional</p>	
<p>Con el objetivo de mejorar la implementación de la PNIF, se continúa articulando esfuerzos con las entidades involucradas con la inclusión financiera en el país, en el marco del PEM de la PNIF. A través del PEM de la PNIF se encuentran en desarrollo 30 medidas de política que buscan responder a las principales limitantes para acceder de manera adecuada, oportuna y suficiente a los servicios financieros, con un enfoque digital.</p> <p>En ese sentido, se han identificado algunas oportunidades de mejora específicas, como en los PS, en los que resulta necesario involucrar al personal de la Unidad de Comunicaciones e Imagen en la elaboración de los PIF, a fin de que pueda brindar apoyo en la elaboración de materiales de difusión y/o sensibilización; retomar la afiliación a la Banca celular para los usuarios que requieren renovar tarjeta, lo que les permitirá realizar el retiro de su incentivo con tarjeta de débito y promover el uso de pago digital; y articular con el BN la implementación de Web Service que permita realizar el seguimiento al uso de los canales alternos de atención a usuarios.</p>	