

# Reporte de cumplimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), correspondiente al año 2024

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

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				
Dispositivo legal	Decreto Supremo N° 255-2019-EF				
Resumen del reporte de cumplimiento	Valoración del nivel de implementación de la Política Nacional <sup>1</sup>				
	Inicial	X	Intermedio		Avanzado
	<p>La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) define como problema público la “población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad”, situación que limita el desarrollo económico y financiero del país, e incrementa las desigualdades. A partir del análisis del avance de los indicadores al 2024, se observa que la brecha del problema público se está reduciendo progresivamente: el acceso a cuentas en el sistema financiero ha pasado del 38.1% en 2017 al 57.4% en 2024, mientras que la cobertura distrital del sistema financiero alcanzó el 94%.</p> <p>No obstante, persisten desafíos en el uso efectivo de productos financieros (como el bajo uso de medios digitales entre algunos segmentos) y en la calidad del servicio (reflejado en la proporción de reclamos que escalan a instancias administrativas). Por tanto, aunque se registran avances sostenidos hacia la meta futura, aún se requiere fortalecer el cierre de brechas en poblaciones vulnerables y mejorar la articulación institucional para asegurar servicios financieros accesibles, seguros y adecuados para toda la población.</p> <p>En tal contexto, con respecto la valoración asignada al nivel de implementación de la PNIF corresponde a un estado <b>intermedio</b>. Con relación a los criterios empleados, 1) el nivel de avance de los Objetivos Prioritarios (OP) es <b>avanzado</b>, 2) el nivel de implementación de los elementos (servicio y actividades operativas) es <b>intermedio</b>, y 3) el sistema de seguimiento de los indicadores es <b>intermedio</b>.</p> <p>De esta manera, en tanto el primer criterio, cabe señalar que se han alcanzado los logros previstos para el año de análisis o han mostrado mejoras sostenidas respecto a su línea de base o a los resultados del año anterior. Esta evolución positiva se ha reflejado en indicadores clave como el incremento en la tenencia de cuentas, la expansión territorial de servicios financieros y la reducción de reclamos en el sistema financiero.</p> <p>Asimismo, con respecto al nivel de implementación de los elementos de la Política Nacional, si bien se ha ejecutado una diversidad de servicios y actividades operativas a través de múltiples entidades, aún persiste la necesidad de ejecutar</p>				

<sup>1</sup> La valoración se realiza tomando en cuenta los criterios establecidos en el documento Excel titulado "Valoración del nivel de implementación"

un mayor número de acciones en el marco del PEM de la PNIF. Esto permitirá consolidar los avances logrados, cerrar brechas existentes en segmentos vulnerables y territorios con menor cobertura, y asegurar una implementación más integral y articulada de la política.

Finalmente, en relación con el sistema de seguimiento de los indicadores, si bien no se presentan dificultades en la recopilación de información para la elaboración de los resultados anuales, muchos de los indicadores —especialmente aquellos vinculados a los servicios— aún no cuentan con líneas de base ni logros esperados por año. Esta limitación restringe la evaluación completa del avance anual frente a metas claras. No obstante, se espera que esta situación pueda resolverse en un futuro próximo, mediante el fortalecimiento de los compromisos institucionales y la mejora en el diseño técnico de las fichas de indicadores establecidas.

En ese sentido, si bien la falta de líneas de base y logros anuales esperados en varios indicadores limita una evaluación más precisa del cumplimiento de la política nacional, los resultados disponibles muestran avances relevantes en cada uno de los OP de la PNIF.

Así, con relación a los principales resultados del **OP.01** de la PNIF, cabe resaltar que el porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero alcanzó el 57.4%, superando en 1.5 pp al año anterior y en 19.3 pp a la línea base de 2018. Asimismo, el indicador de población con crédito y clasificación Normal o CPP fue de 29.3%, con leve incremento respecto a 2023. No obstante, se evidenció una caída en el porcentaje de nuevos deudores MYPE y en las transacciones adicionales realizadas por usuarios del Programa Juntos. Como parte de los avances, destacan múltiples acciones lideradas por la SBS, MIDIS, BN y MINEDU en educación financiera y uso de servicios financieros, logrando capacitar a millones de personas y ampliar significativamente la entrega y uso de tarjetas de débito en programas sociales como Pensión 65 y Juntos.

Asimismo, con respecto al **OP.02** de la PNIF, se reportó una mejora significativa en la presencia del sistema financiero a nivel distrital, alcanzando una cobertura del 94% en 2024, impulsada por la expansión de cajeros corresponsales. En cuanto al sistema financiero privado, la cobertura se mantuvo en 64%, con una mejora de 15 pp respecto a la línea base. El Banco de la Nación avanzó en la masificación de la Cuenta-DNI, superando la meta con más de 24 millones de cuentas creadas, y reforzó el canal digital Págalo.pe. Asimismo, se implementaron nuevos canales en distritos remotos a través del proyecto de “Agente Municipal”, logrando que el 93% de distritos estén cubiertos con puntos de atención del BN. Finalmente, mediante el DS N° 283-2024-EF, se ordenó el marco normativo de la Cuenta-DNI y se fortaleció la autenticación de identidad para la activación y uso de dicha cuenta.

Adicionalmente, sobre el **OP.03** de la PNIF, se redujo notablemente el número de reclamos por cada 10,000 operaciones en el sistema financiero (de 5.3 a 1.9), reflejando una mayor satisfacción del usuario. También se observaron descensos en los reclamos del sistema de seguros, aunque aumentaron las denuncias que escalaron a la SBS e INDECOPI. La SBS impulsó medidas normativas relevantes sobre seguridad digital, bancaseguros, y protección del consumidor, incluyendo la Resolución SBS N° 2286-2024 que regula autenticación reforzada. Además, se lideraron grupos de trabajo especializados para abordar fraudes digitales, inclusión de poblaciones vulnerables y estándares internacionales, en coordinación con organismos como la OECD y el Banco Mundial.

De igual manera, en tanto a los avances del **OP.04** de la PNIF, el 67.5% de los centros poblados del país contaban con cobertura de internet móvil, superando la meta programada. Aunque este avance es positivo, aún persisten desafíos para expandir la infraestructura de telecomunicaciones en zonas rurales y remotas. Esta

	<p>cobertura es clave para garantizar el acceso a servicios financieros digitales, como la Cuenta-DNI o las billeteras móviles.</p> <p>Por último, con relación al <b>OP.05</b> de la PNIF, se reportó un incremento en el porcentaje de municipalidades que promueven la inclusión financiera respecto al total de estas, llegando al 11.11%. Así, sobre las acciones realizadas, en el marco del Premio Nacional “Sello Municipal Incluir para Crecer”, se implementó el producto 11, promoviendo la instalación de Agentes MultiRed Municipales. El 68% de las municipalidades participantes cumplió con el indicador propuesto. Estas acciones fortalecen la articulación entre el nivel local y las entidades del gobierno central para facilitar el acceso a servicios financieros públicos en sus comunidades.</p> <p>Por tanto, se vienen desarrollando diferentes acciones orientadas a promover el acceso y uso responsable de servicios financieros de calidad. No obstante, persisten brechas que necesitan ser cerradas, por lo que se continúa articulando esfuerzos de manera oportuna con las entidades involucradas en la ejecución del Plan Estratégico Multisectorial (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, en concordancia con los OP de la PNIF.</p> <p>En línea con ello, en tanto se evidencia una necesidad de fortalecer el seguimiento y la evaluación de la PNIF y su PEM, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) ha establecido un convenio con la CAF – Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, con el objetivo de desarrollar herramientas que fortalezcan la gestión basada en resultados. En ese marco, se ha previsto la elaboración de una plataforma de monitoreo y seguimiento que permita integrar y sistematizar los avances de la política, así como el diseño de una nota metodológica para la evaluación de impacto de la PNIF y su PEM, lo cual contribuirá a una toma de decisiones más informada y al fortalecimiento de la rendición de cuentas.</p>
<b>I. Cumplimiento de los objetivos prioritarios de la política nacional</b>	
<b>OP.01.</b>	<p><b>El indicador IOP.01.01</b> “Porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero” tiene como finalidad medir el acceso de la población a los servicios de ahorro a través de la tenencia de cuentas de depósito. Al respecto, el porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero fue de 57.4%<sup>2</sup> en el año 2024, superando en 1.5pp y 19.3pp al indicador del año 2023, y al de la línea base del año 2018, respectivamente. Asimismo, cabe resaltar que el indicador creció en 16.4pp entre el 2019 y 2024, favoreciendo las acciones efectuadas en el marco de la PNIF el proceso de inclusión financiera en el país.</p> <p><b>El indicador IOP.01.02</b> “Porcentaje de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP)”, tiene como objetivo medir el uso responsable del financiamiento, a través de la tenencia de algún crédito del sistema financiero, manteniendo una adecuada clasificación de riesgo del deudor. Al respecto, el porcentaje de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP) fue de 29.3% para el periodo 2024. De este modo, se observa un reducido incremento en este indicador con relación al periodo 2023 (0.4pp) y a la línea base (1.3pp).</p> <p><b>El indicador IOP.01.03</b> “Porcentaje de nuevos deudores de la micro y pequeña empresa en los últimos 5 años” que tiene como propósito medir la proporción de nuevos deudores con créditos de la micro y pequeña, con la finalidad de aproximar el acceso al financiamiento de las empresas en el sistema financiero; el indicador</p>

<sup>2</sup> ENAHO - INEI

	<p>fue de 30.7% en el año 2024, menor en 4.2pp al valor obtenido en el periodo 2023. Sobre el particular, es importante considerar que, debido a que el denominador del indicador toma como base el número total de deudores micro y pequeña empresa, el cual viene incrementándose, el indicador también registra una reducción.</p> <p><b>El indicador IOP.01.04</b> “Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias”, tiene por objetivo evidenciar un mayor uso de medios de pago asociados a las cuentas de la población usuaria de programas sociales. Así, tomando como referencia el número de transacciones realizadas por el Programa Juntos en el año 2024, se tiene que los usuarios del programa han realizado en promedio 7.34 transacciones adicionales o en exceso, este valor promedio es menor a lo reportado en el 2022.</p>
OP.02.	<p><b>El indicador IOP.02.01</b> “Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero”, tiene como fin medir la cobertura de la red de atención a nivel de la unidad administrativa más pequeña disponible. Al respecto, el 94% de los distritos a nivel nacional contaba con la presencia del sistema financiero al 2024. Este porcentaje fue superior en 3pp al alcanzado el 2023 y 12pp respecto al valor de línea base, impulsado principalmente por la expansión de la red de cajeros corresponsales. A finales de 2024, el total de distritos con alguna oficina, ATM, cajero corresponsal o establecimiento de operaciones básicas del sistema financiero fue de 1 785, superior al número registrado en el 2023 (1 723).</p> <p><b>El indicador IOP.02.02</b> “Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero privado” tiene como propósito 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. De esta manera, sobre los distritos con presencia del sistema financiero privado, para el año 2024, estos representaron el 64% del total de distritos, similar al porcentaje registrado en el 2023 pero superior en 15pp con respecto a la línea de base. Cabe mencionar que, cada punto de atención, principalmente cajeros corresponsales, es compartido en promedio por 4 entidades.</p>
OP.03.	<p><b>El indicador IOP.03.01</b> “Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema financieros por cada 10 000 operaciones realizadas” tiene por objetivo medir el nivel de satisfacción de la población con respecto a los servicios provistos por las entidades del sistema financiero. Al respecto, el ratio del periodo 2024 (1.9) muestra una reducción en 64% y 77.1% con relación al valor del año 2023 (5.3) y al de la línea de base del 2018 (8.3), respectivamente.</p> <p><b>El indicador IOP.03.02</b> “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 (INDECOP) por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero” tiene como finalidad 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. Así, se observó que, por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero, el ratio del periodo 2024 (22) muestra un incremento en 8.9% y 32.8 % con respecto al valor del año 2023 (20.2) y al de la línea de base del 2018 (16.57), respectivamente.</p> <p><b>El indicador IOP.03.03</b> “Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros por cada 10 000 pólizas” tiene como propósito medir el nivel de satisfacción de la población con respecto a los servicios provistos por las entidades del sistema asegurador. Con relación a este, se observó que, por cada 10 000 pólizas otorgadas, el ratio del periodo 2024 (8.9) muestra una disminución de 19% con relación al valor obtenido en el año 2023 (11) y una</p>

	<p>disminución de 44.4% respecto al valor de la línea de base del 2018 (16), respectivamente.</p> <p><b>El indicador IOP.03.04</b> “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” apunta a 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. Al respecto, se observó que, por cada 1 000 reclamos, el ratio del periodo 2024 (141) muestra un aumento en 11.9% y de 130.5% con respecto al valor obtenido en el periodo 2023 (126) y con relación al valor de la línea de base del 2018 (61.16), respectivamente.</p>
<b>OP.04.</b>	<p><b>El indicador IOP.04.01</b> “Proporción de centros poblados con cobertura del servicio de internet” permite 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. Con respecto a este, a 2024, se logró obtener 67 454 centros poblados con cobertura del servicio de Internet móvil (tecnología 3G o superior) que representa el 67.5% del total de la base centros poblados tomados como base (99 927) establecida para este indicador. Asimismo, 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 de telecomunicaciones (por ejemplo, antenas) desplegada por los operadores de servicios de telecomunicaciones.</p>
<b>OP.05.</b>	<p><b>El indicador IOP.05.01</b> “Porcentaje de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera” tiene como propósito medir el nivel de articulación entre el sector público, privado y la sociedad civil. Así, tomando como referencia la información proveniente del Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU)<sup>3</sup> para el año 2024, se tiene que el 11.11% (210/1,891) del total de municipalidades implementaron acciones para incentivar a las MIPYME a través de la educación financiera orientada a la inversión y financiamiento; cifra mayor en 0.75 puntos porcentuales (p.p.) con respecto al año 2023 (10.36%).</p>
<b>II. Situación de las principales actividades que contribuyen al cumplimiento del objetivo de la política nacional y uso de recursos</b>	
<b>OP.01.</b>	<p><b>SBS: Acciones para el fomento de la educación financiera a nivel nacional</b></p> <p>Durante el 2024, la SBS continuó con la implementación del “Plan de capacitación de educación financiera, enfocado en trabajadoras y trabajadores dependientes, independientes, jóvenes, personas adultas mayores y hogares”<sup>4</sup>, que incluye un horizonte de tiempo 2023-2030; e incorpora cuatro líneas de acción: (i) realizar capacitaciones de cultura financiera, (ii) actualizar y desarrollar materiales y recursos sobre educación financiera, (iii) implementar la estrategia de comunicación de la SBS, e (iv) incentivar el desarrollo y ejecución de iniciativas de educación financiera.</p> <p>En este sentido, a través del Programa “Finanzas para Ti” se capacitaron 46 601 personas, a través de 492 charlas en el 2024. Cabe precisar que, mediante el Programa “Finanzas Para Ti – Extendido”, que incluye un componente evaluativo y se desarrolla en cuatro (4) sesiones temáticas —ahorros y créditos; deberes y derechos del consumidor financiero; sistema previsional; y sistema de seguros—,</p>

<sup>3</sup> Registro creado mediante Ley N° 27563 y a cargo del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

<sup>4</sup> Aprobado mediante Memorando N°00002-2022-DEIF del 29.12.2022.

	<p>se capacitó a 2 572 personas a nivel nacional. Además, la SBS capacitó a 2 716 personas mediante cinco (5) cursos virtuales asíncronos de educación financiera.</p> <p>Asimismo, con la finalidad de fortalecer las capacidades financieras en la etapa de formación escolar, la SBS colaboró con el MINEDU en el esfuerzo de incrementar la educación financiera de los docentes, a través del programa Finanzas en el Cole. De este modo, se capacitaron a 3 523 docentes de primaria y secundaria a través de 21 programas.</p> <p>Por otro lado, a fin de fortalecer las capacidades financieras de los peruanos, la SBS en el 2024, a través de sus diferentes canales de atención (presencial, telefónico, digital y por medios escritos), realizó más de 185 mil orientaciones respecto del funcionamiento del sector financiero, así como de sus productos y servicios. Asimismo, a través del diseño de herramientas que facilitan a los ciudadanos tomar mejores decisiones financieras y gestionar mejor sus riesgos, se realizó más de 7 millones de atenciones.</p> <p>Durante el 2024, se realizaron también campañas comunicacionales con la finalidad de fortalecer el conocimiento de la población acerca de diversos temas, tales como: la central de riesgos, consejos sobre el ahorro, información sobre tipos de créditos en el sistema financiero, seguros, informalidad financiera, entre otros. Como resultado de este esfuerzo, se logró un promedio mensual de impresiones de 248 mil en Facebook; 60 mil en Instagram; 38 mil en Twitter; 189 mil en LinkedIn; y 20 mil en TikTok.</p> <p>Adicionalmente, se llevó a cabo la Semana Mundial del Ahorro (SMA) 2024, promovida por la OECD/INFE y liderada por la SBS en el Perú. Dicho evento constituye el mayor esfuerzo colaborativo del país en materia de educación financiera y tiene como finalidad 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. Sobre el particular, en el 2024 la SMA empleó el lema oficial de la OECD “Protege tu dinero, asegura tu futuro” poniendo énfasis en la educación financiera digital y la ciberseguridad. Durante la semana del 18 al 24 de marzo, participaron 77 entidades realizando un total de 1 217 actividades, presenciales y remotas, y capacitando de manera directa a 1.5 millones de niños y jóvenes (hasta 30 años), 2.1 millones adultos, así como 17.9 millones de personas de manera indirecta.</p> <p>Adicionalmente, la SBS organizó los Premios SMA, evento que reconoce a las mejores prácticas implementadas por las diferentes entidades que participaron en la organización de la Semana Mundial del Ahorro 2024. En tal sentido, se premiaron las categorías: propuesta integral, innovadora, inclusiva, entidad más colaboradora, entidad con mayor alcance presencial, y entidad con mayor alcance online.</p> <p>Finalmente, con la finalidad de conocer las iniciativas de educación financiera realizadas en el país y compartir mejores prácticas, se difundieron los resultados del mapeo de iniciativas de educación financiera realizado por la SBS, resaltando 108 iniciativas de 63 entidades, a nivel nacional. Cabe mencionar que, más del 40% de las iniciativas son impulsadas por bancos y entidades públicas; se dirigen en su mayoría a adultos (87%) y jóvenes (66%); y, priorizan temas vinculados al manejo de las finanzas personales y cultura del ahorro, así como se emplean canales digitales para un mayor alcance.</p> <p><b>MIDIS: Acciones para mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población</b></p> <p>El MIDIS, a través de los Programas Sociales, ha realizado la capacitación en educación financiera a los usuarios/as y al personal vinculado en los procesos de</p>
--	---



los programas sociales del MIDIS. El MIDIS ha capacitado en el acceso y uso de los servicios financieros a un total de 96,913 personas pertenecientes a la población usuaria y gestora de los programas sociales (1,229 pertenecientes al Programa Juntos, 6,872 pertenecientes al Programa Pensión 65; 28,225 pertenecientes al Programa Contigo; 35,551 pertenecientes al Programa Cuna Más; 23,871 pertenecientes al Programa Haku Wiñay; 823 pertenecientes al programa Qali Warma; y 342 pertenecientes al programa País).

Así, el Programa Juntos capacitó durante el año 2024 al 81% de los gestores del programa en temas de inclusión financiera y sensibilizado en temas de inclusión financiera a 727,417 usuarios del programa, logrando una meta de cumplimiento del 112%.

De igual manera, el Programa Pensión 65 capacitó a 235 colaboradores del programa y orientó (mediante visitas domiciliarias) en temas de educación financiera a 508,805 usuarios del programa, logrando una meta de cumplimiento del 163%.

Por su parte, el Programa Nacional Contigo ha capacitado sobre inclusión financiera con énfasis en el acceso y uso de tarjeta de débito a 28,116 usuarios del programa logrando una meta de cumplimiento del 562% y capacitado a 119 aliados estratégicos del programa con una meta de cumplimiento del 91%.

Además, el Programa Haku Wiñay capacitó a 1,647 usuarios del programa en acceso de servicios de cuenta de ahorros formales y a 3,951 usuarios del programa en el uso de operaciones de servicios financieros en inclusión financiera regulados y no regulados.

Asimismo, el Programa Cuna Más capacitó a 2,583 integrantes de los equipos técnicos del programa y a 32,968 actores comunales en conceptos de inclusión financiera, alcanzando una meta de cumplimiento del 136.7% y 79.6% respectivamente.

También, el Programa Qali Warma capacitó a 106 supervisoras/es de compra de las Unidades Territoriales del programa respecto al proceso de transferencia de recursos financieros y rendición de cuentas, y sensibilizado a 1,036 equipos técnicos de las Unidades Territoriales del programa en conceptos de educación financiera.

Por último, el Programa País capacitó a 342 Gestores Institucionales de los Tambos y a 20 Monitores Regionales (MR) en temas relacionados a inclusión y educación financiera.

#### **MIDIS: Acciones para implementar mecanismos que fomenten el acceso y el uso de servicios financieros formales**

El MIDIS, a través de sus Programas Nacionales, promueve el acceso de sus usuarios y gestores al sistema financiero mediante el fomento en el uso de las tarjetas de débito.

De esta manera, el Programa Juntos ha incorporado 335 nuevos puntos de pago para acercar el servicio de pagaduría a los usuarios del programa, logrando una meta cumplimiento del 146% (meta anual de 230 Agentes de Cobranza No Bancarios); en ese sentido, a nivel nacional se tiene que el 87.4% de los distritos cuentan con al menos un punto de pago. Asimismo, se tiene que el 95.1% de los titulares de hogares afiliados al programa cuentan con una tarjeta de débito.

Además, el Programa Pensión 65 ha logrado que 664,274 adultos mayores cuenten con una tarjeta de débito para recibir la subvención económica del programa, logrando un cumplimiento del 166% de la meta planteada para el periodo 2024 (meta de 400,00 usuarios). Asimismo, se logró que el 100% de los

	<p>usuarios del programa reciban el abono de la subvención monetaria en su cuenta del Banco de la Nación.</p> <p>Asimismo, el Programa Nacional Qali Warma ha logrado durante el 2024 actualizar el registro de firmas de las/los representantes de los Comités de Compra en el BN (se presentaron 125 oficios de solicitud de actualización de los representantes). Asimismo, logró consolidar y revisar el control de las rendiciones de cuentas corriente del comités de compra (se presentaron 9 informes de control de ingresos y gastos).</p> <p>Por último, el programa Nacional Cuna Más ha logrado durante el 2024 que 201,220 actores comunales de los comités de gestión del Servicio de Acompañamiento Familiar (SAF) y 173,741 actores comunales de los Comités de Gestión del Servicio de Cuidado Diurno (SCD) reciban sus abonos en una cuenta del sistema financiero, sobrepasando el cumpliendo sus metas planteadas para el año 2024.</p> <p><b>MIDIS: Acciones para promover el uso de servicios financieros en la población usuaria de los programas sociales</b></p> <p>En el periodo 2024, el MIDIS ha informado en el acceso y uso de los servicios financieros a un total de 1,323,760 personas pertenecientes a la población usuaria y gestora de los programas sociales del MIDIS (28,116 pertenecientes al Programa Contigo; 35,551 pertenecientes al Programa Cuna Más; 23,871 pertenecientes al Programa Haku Wiñay; 727,417 pertenecientes al Programa Juntos; y 508,805 pertenecientes al Programa Pensión 65).</p> <p>Entre las actividades realizadas por los programas sociales del MIDIS, el Programa Juntos implementó en el año 2024 un total de 33 ferias informativas de inclusión financiera; el Programa Contigo difundió a través de las redes sociales y en los medios de los aliados estratégicos diversas piezas gráficas vinculadas al acceso y uso de los servicios financieros; el Programa Pensión 65 elaboró y/o actualizó los materiales de comunicación (video y rotafolio) para los talleres de educación financiera; y el Programa Qali Warma elaboró y/o actualizó los materiales educativos para las/los integrantes de los comités de cogestión y familias de las/los usuarias/os del programa con pertinencia cultural.</p> <p><b>BN: Acciones del Banco de la Nación para la educación financiera</b></p> <p>En relación con la medida 1.2 “Plan de Educación Financiera Focalizada del Banco de la Nación” del Plan Estratégico Multisectorial (PEM) de la PNIF, asociada al Servicio SS.01.01.04, en el 2024, los despliegues a nivel nacional dieron como resultado el 27% de población capacitada del total de la población focalizada, lo que representa un avance acumulado del 50% al cierre de dicho periodo. Al respecto, durante dicho año, se ejecutaron diversos talleres de capacitación, dirigidos a los 07 segmentos que forman parte de los programas.</p> <p>Estas capacitaciones, tanto virtuales como presenciales, buscaron crear espacios de interacción y acercamiento con universitarios, alcaldes, periodistas, trabajadores del sector público, mujeres emprendedoras, adultos mayores, beneficiarios de Programas Sociales, lo que permitió llegar a comunidades remotas y en situación de vulnerabilidad.</p> <p>Se abordaron temas como el ahorro, el presupuesto, el sistema financiero, entre otros, con la finalidad de promover cambios positivos en el comportamiento económico de los usuarios.</p> <p>La meta establecida para dicho periodo fue capacitar a 17,956 personas. Como parte de la estrategia y de articulación con las entidades con las que tenemos alianzas estratégicas, se realizaron diversas actividades como la Semana Mundial</p>
--	--



	<p>del Ahorro, Conexión BN, operativos móviles temporales, Campañas Cívicas Multisectoriales, Campañas Humanitarias entre otros.</p> <p>Como resultado, se alcanzó un total de 49,147 personas capacitadas, superando ampliamente la meta propuesta. Cabe mencionar que por cada segmento se cuenta con una meta y se continúa trabajando en diversas campañas para cumplir con el objetivo trazado.</p> <p><b>BN: Iniciativa de entrega de tarjetas Programas Sociales Banco de la Nación</b></p> <p>La Política Nacional de Inclusión Financiera tiene como objetivo lograr avances en las tres dimensiones de la inclusión financiera: acceso, uso y calidad.</p> <p>En línea con los objetivos prioritarios, el Banco de la Nación, en articulación con los Programas Sociales Pensión 65, Juntos y Contigo, en el año 2023, implementó una iniciativa para entregar tarjetas a los beneficiarios. Esta medida tuvo como finalidad incentivar el uso de los canales alternos, acompañándose de educación financiera sobre el uso de los Agentes BN, los cajeros automáticos (ATM), y el aPP BN.</p> <p>Al cierre de setiembre 2023, solo el 7% de los usuarios del Programa Pensión 65 es decir, 46 mil usuarios de un total de 627 mil afiliados contaban con su tarjeta de débito. Asimismo, respecto a los Programas Sociales Juntos y Contigo, el 92.8% y 92.6% de usuarios tenían tarjeta.</p> <p>En el año 2024 se desplegaron diversos operativos, desde la entrega de tarjetas en agencias hasta campañas dominicales y especiales en distritos remotos, para facilitar el retiro del subsidio en los canales alternos del Banco de la Nación, como los Agentes BN y los cajeros automáticos (ATM). Gracias al trabajo articulado con diversas entidades (gobiernos locales, PNP, Programas Sociales), se lograron entregar más de 700,000 tarjetas al cierre de ese año. Esto permitió una reducción significativa de la brecha en inclusión financiera, especialmente en el Programa Pensión 65, logrando entregar tarjetas al 81% de sus usuarios.</p> <p>Al cierre de abril 2025, el 84% de usuarios del Programa Social Pensión 65, el 97% de los usuarios del Programa Social Juntos y el 98% de los usuarios del Programa Social Juntos ya cuentan con su tarjeta.</p> <p>Además de ofrecer mayor acceso a los canales alternos del BN, esta iniciativa ha provocado un cambio notable en el comportamiento de los usuarios, quienes ahora utilizan sus tarjetas de débito en una variedad de canales. Tal es así que, al cierre de 2023, el 70% de los usuarios del Programa Social Pensión 65 retiraban su subsidio en las agencias, el 3% lo hacía a través de los Agentes BN y el 4% utilizaba los ATM. Al cierre de 2024, solo el 10% de los beneficiarios seguían utilizando las agencias como canal de cobro, mientras que el 51% optaba por los Agentes BN y el 24% por los ATM.</p> <p>La iniciativa de entrega de tarjetas de débito a beneficiarios de programas sociales ha logrado reducir significativamente la brecha de inclusión financiera, especialmente en el programa Pensión 65, y ha promovido un cambio positivo en el uso de canales alternos del Banco de la Nación, facilitando el acceso y uso eficiente de los servicios financieros.</p> <p><b>MINEDU: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población</b></p> <p>Con respecto al Servicio SS.01.01.01, en el año 2024, el curso de Educación Financiera, que forma parte del Programa de Formación y Capacitación Permanente implementado del Ministerio de Educación, tuvo un total de 3,527 docentes del sector público matriculados, de los cuales 2,339 (66%) participaron</p>
--	--

activamente de las actividades en el aula virtual y 1,362 (39%) docentes lo aprobaron.

El Curso de Educación Financiera, tiene como propósito que el docente participante emplee la información sobre educación financiera, mediante la cual podrá adecuar los campos temáticos de acuerdo con las necesidades de sus estudiantes, y responder a la propuesta curricular vigente.

**Cuadro 1:** Número de matriculados, participantes y aprobados

Curso	N° Matriculados	N° Participantes	%	N° Aprobados	%
Educación financiera	3,527	2,339	66%	1,362	39%

Fuente: Minedu – Dirección de Formación Docente en Servicio  
Base de datos: Registros de acciones formativas 2024

Además, entre las principales actividades que contribuyen a mejorar las competencias y capacidades financieras de los docentes se mencionan:

- El desarrollo del curso virtual “Educación Tributaria y Aduanera en la escuela” en la plataforma PerúEduca. Este curso ha sido elaborado por la SUNAT con la asistencia técnica de la Dirección de Formación Docente en Servicio (DIFODS) y la DIGEBR.
- La asistencia técnica brindada por la Dirección de Formación Docente en Servicio (DIFODS) del Minedu a entidades como la SBS, SUNAT e INDECOPI para la actualización y publicación en la plataforma del SIFODS de cursos virtuales dirigidos a docentes en el año 2025. Estos cursos son:
  - ✓ INDECOPI: Curso: Protección al consumidor y a la propiedad intelectual.
  - ✓ SUNAT: Curso virtual: Educación tributaria para docentes: Construyendo ciudadanía responsable.
  - ✓ SBS: La educación financiera desde la escuela.

Con respecto al Servicio SS.01.01.02, se precisa que el servicio no cuenta con valores esperados para el 2024. Conforme al Plan Estratégico Multisectorial de la PNIF se esperan logros a partir del año 2025. De esta manera, las acciones enmarcadas en el referido servicio giran en torno al desarrollo de mesas de trabajo para crear un plan articulado entre las direcciones del Ministerio de Educación y entre el Minedu y sus aliados, como la SUNAT, SBS, INDECOPI, entre otros. Este plan tiene como finalidad coordinar y articular las acciones necesarias para fomentar el desarrollo de la competencia “Gestiona responsablemente los recursos económicos”, en línea con las disposiciones de la Ley N°31900 y los objetivos e indicadores de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).

Asimismo, En el marco del Convenio N° 059-2021-MINEDU “Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Programa Nacional “Plataformas de Acción para la Inclusión Social – PAIS” y el Ministerio de Educación; en el año 2024, con el objetivo de implementar actividades que contribuyan a la continuidad del acceso a la educación, así como para el cierre de brechas vinculadas al derecho a la educación en el ámbito de influencia de las plataformas de servicios (Tambos y PIAS) del PN – PAIS, se desarrollaron tres talleres sobre proyectos productivos y de emprendimiento vinculados al desarrollo de la competencia “**Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social**”, capacitando a más de 1000 actores educativos entre: directivos, docentes, especialistas en educación estudiantes y coordinadores y monitores de tambos, según el siguiente detalle:

Cargo	1er taller	2do taller	3er taller
Director	38	25	23
Subdirector	14	8	6
Docente	358	307	255

	Especialista	43	7	6
	Estudiante	13	17	25
	Git del Tambo	114	112	118
	Monitor regional	5	8	7
	<b>Total, participantes</b>	<b>585</b>	<b>484</b>	<b>440</b>
<p>Con relación al Servicio SS.01.01.02, durante el 2024, y en el marco del Currículo Nacional de la Educación Básica, el Ministerio de Educación ofreció a la comunidad educativa dos documentos de soporte al proceso educativo denominados: “Educación Económica y Financiera I” y “Educación Económica y Financiera II” dirigidos a docentes de educación primaria y secundaria. Estos materiales tienen el propósito de facilitar la enseñanza de la educación económica y financiera, en concordancia con el Currículo Nacional y la Ley N° 31900, Ley que declara de interés nacional la inclusión de contenidos sobre educación financiera, tributaria, contabilidad, economía y derechos del consumidor.</p> <p>De esta manera, respecto de las actividades asociadas a dicho servicio, se incluye la publicación y difusión de los documentos de soporte para los docentes de Educación Primaria y Secundaria; los mismos que contribuyen a la práctica pedagógica y aporta a la construcción de una sociedad más responsable y crítica ante las actividades económicas, financieras:</p> <p>Estos recursos virtuales se encuentran a disposición de la comunidad educativa en las plataformas oficiales del Minedu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Documento de soporte al proceso educativo “Educación económica y financiera”, aprobado mediante Resolución Viceministerial N° 035-2024-MINEDU.</li> <li>– Documento de soporte al proceso educativo denominado “Educación económica y financiera II Documento de soporte”, aprobado mediante Resolución Viceministerial N° 101-2024-MINEDU.</li> </ul>				
<b>OP.02.</b>	<p><b>SBS: Difusión de información georreferenciada de la infraestructura de puntos de atención del sistema financiero</b></p> <p>La SBS, en coordinación con la PCM, logró la habilitación de un Sistema de Protocolo de Transferencia de Archivos Seguro (SFTP) para facilitar el intercambio de información entre ambas entidades. Así, la SBS cargó información georreferenciada de la infraestructura de puntos de atención del sistema financiero en la Plataforma Nacional de Datos Georreferenciados (Geo Perú) de la PCM, así como variables de uso del sistema financiero (por ejemplo, tenencia de cuentas, créditos, y afiliación al sistema privado de pensiones) por género y departamento con corte a diciembre de 2023. Cabe precisar que, la información fue publicada en la plataforma y puesta a disposición de la ciudadanía en noviembre de 2024, de acuerdo con las especificaciones técnicas de la plataforma vinculadas a la organización de las capas y visualización de la información.</p> <p><b>BN: Implementación de la Cuenta-DNI</b></p> <p>Con respecto a la medida 2.7 Plan de implementación de Cuenta-DNI del PEM de la PNIF, esta busca establecer una ruta para la implementación de la Cuenta-DNI, con el objeto de que este instrumento sea utilizado por toda la ciudadanía. Así, el BN asumió el compromiso de culminar, para el año 2023, la creación de Cuentas-DNI para 24'290,921 de peruanas y peruanos. Los resultados mostraron un avance del 103.55%, superando la meta propuesta, al cierre de dicho periodo.</p> <p>Tras cumplir con esta medida, el BN mantiene el compromiso de continuar con la creación de cuentas DNI, en función del número de los nuevos peruanos que</p>			

	<p>alcance la mayoría de edad. Es así que, durante el 2024 se crearon 400,600 cuentas DNI, lo que resultó en 105.19% de avance.</p> <p>Con relación a la medida 2.8 Proceso de Transformación digital en el Banco de la Nación del PEM del PNIF, esta busca incrementar las transacciones que se realizan a través del canal digital Págalo.pe, con el propósito de minimizar la presencia física de los ciudadanos en sus agencias.</p> <p>Al cierre de diciembre 2024 a través de la plataforma Págalo.pe, se realizaron 10'657,447 transacciones, que representa el 31.87% del total de las transacciones de recaudación que ascendieron a 33'441,734 al cierre de dicho periodo.</p> <p>En el marco de la medida 2.9 Cobertura de canales de atención de la banca pública ampliada del PEM de la PNIF, se realizó un análisis de las brechas de demanda de canales de atención a nivel nacional, considerando la población, la conectividad de comunicaciones, la evolución operativa de los canales del Banco de la Nación y las zonas potencialmente comerciales por distritos.</p> <p>En 2024, se implementó el Proyecto de "Conexión en distritos remotos", tras evaluar la necesidad de la población de acceder a los servicios bancarios que brindan las entidades financieras, y que, por no contar con una infraestructura en telecomunicaciones adecuada, tener baja conectividad y/o por falta de energía estabilizada, no había posibilidad de implementar un canal de atención del Banco de la Nación en su distrito. Para ello, se abrió el canal "Agente Municipal" mediante la instalación de antenas satelitales y/o paneles solares.</p> <p>Como resultado, al cierre del periodo 2024, con respecto al porcentaje de población de bajo nivel de acceso con cobertura de canales del BN, se logró llegar al 99.36% de la población, estando presentes en 1,756 distritos, lo que representa un 93% de cobertura, con 14,721 puntos de atención. El canal "Agente BN" registró la mayor participación con 13,068 puntos operativos.</p> <p>Finalmente, desde el MEF, en coordinación con el BN, con el fin de ordenar el marco normativo de la Cuenta-DNI y fortalecer el proceso de autenticación de identidad para la activación y uso de dicha cuenta, se aprobó el Decreto Supremo N° 283-2024-EF, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 31120, Ley que regula la Cuenta Documento Nacional de Identidad (Cuenta-DNI), aprobado mediante Decreto Supremo N° 184-2021-EF.</p>
<p><b>OP.03.</b></p>	<p><b>SBS: Acciones para la mitigación de fricciones del mercado financiero</b></p> <p>En el marco de la Mesa Especializada de Conducta de Mercado<sup>5</sup>, se conformaron Grupos de Trabajo (GT), los cuales sostuvieron reuniones con la finalidad de ahondar en las siguientes temáticas: (i) fraudes en canales digitales; (ii) comercialización de Bancaseguros; (iii) poblaciones vulnerables; y, (iv) atención de organismos internacionales.</p> <p>Durante las sesiones del GT de fraudes en canales digitales se abordaron los temas relacionados a cambios normativos en torno a tarjetas, ciberseguridad y transparencia de información en canales digitales. Del mismo modo, el GT de comercialización de Bancaseguros trabajó en determinar las principales deficiencias en la comercialización de seguros por parte de las empresas del sistema financiero.</p> <p>Respecto al GT de poblaciones vulnerables, se avanzaron con las coordinaciones con distintas entidades, como el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social y el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, con la</p>

<sup>5</sup> 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>finalidad de obtener más información respecto a las problemáticas identificadas en la interacción de este grupo poblacional con el sistema financiero.</p> <p>Además, durante las reuniones sostenidas con el GT de atención de organismos internacionales, se abordaron las conclusiones preliminares de la evaluación realizada por la OECD en materia de conducta de mercado, protección del consumidor financiero y educación e inclusión financiera para el acceso a la OECD; manifestándose que este organismo culminó satisfactoriamente su evaluación sin observaciones que representen una limitación para dicho acceso, solo emitiendo algunas recomendaciones orientadas a fortalecer aún más la alineación de nuestro país a los estándares y mejores prácticas internacionales.</p> <p>Adicionalmente, se realizó la presentación del Grupo Consultivo de Ayuda a la Población más Pobre (CGAP) del Banco Mundial, que busca establecer un “Ecosistema de Finanzas Digitales Responsables (RDRE)” orientado a reforzar la protección del consumidor financiero y a abordar problemas como el fraude, el uso indebido de datos y la falta de transparencia en un entorno digital.</p> <p>Con relación a los indicadores de servicios relacionados a la Mesa Especializada en Conducta de Mercado, de acuerdo con lo desarrollado en el PEM de la PNIF, durante el año 2024 se aprobaron 4 normativas<sup>6</sup> que fortalecen la gestión de conducta de mercado, vinculados con los sistemas que se encuentran en la supervisión de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, relacionadas a las modificaciones en el Reglamento de Pago de Primas de Pólizas de Seguros, al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el Reglamento de Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad, el Reglamento de Reclamos y Requerimientos, así como los servicios que brinda esta Superintendencia a los ciudadanos en materia de su competencia. Dichas normas alcanzaron a 4 sistemas (Sistema Financiero, Sistema de Seguros, Sistema Privado de Pensiones y Asociación Fondos Contra Accidentes de Tránsito - AFOCAT).</p> <p>Al respecto, cabe resaltar la emisión de la Resolución SBS N° 2286-2024, la cual tuvo como objetivo establecer los parámetros que deben implementar las empresas supervisadas para validar la identidad de sus usuarios desde el momento de la contratación de las tarjetas de crédito y/o débito y durante la realización de operaciones. Igualmente, dicha disposición normativa busca determinar supuestos de responsabilidad de las empresas supervisadas vinculados al no uso de autenticación reforzada, además de mejorar el marco normativo con respecto al uso de canales digitales para la realización de operaciones y acceso a información. Cabe precisar que, esta norma se encuentra vinculada a aspectos de innovación al buscar promover la modernización de regulación de los servicios prestados en el mercado, adecuándose a las necesidades actuales.</p>
<b>OP.04.</b>	<p><b>MTC: Cobertura de acceso a internet para la población de centros poblados</b></p> <p>En el año 2024, se logró obtener 67 454 centros poblados con cobertura del servicio de Internet móvil (tecnología 3G o superior) que representa el 67.5% del total de centros poblados tomados como base (99 927). No obstante, resulta importante seguir avanzando con la ampliación de infraestructura de telecomunicaciones a nivel nacional.</p>
<b>OP.05.</b>	<p><b>MIDIS: Implementación de mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales para la inclusión financiera</b></p>

<sup>6</sup> Resolución SBS N° 029-2024, Resolución SBS N° 2286-2024, Resolución SBS N° 3141-2024 y Resolución SBS N° 2378-2024.

	<p>Durante el año 2024, en el marco del Premio Nacional “Sello Municipal Incluir para Crecer. Gestión Local para las Personas”<sup>7</sup>, el MIDIS implementó el Producto N° 11, denominado “<i>La municipalidad promueve la inclusión financiera mediante instalación y uso del Agente MultiRed</i>”, cuyo objetivo fue promover la inclusión financiera a través del acceso a servicios financieros públicos y del uso de canales alternativos de atención. Para ello, se impulsó en las municipalidades la instalación de Agentes MultiRed Municipales, con el fin de facilitar el ejercicio del derecho al acceso a servicios financieros de calidad, dinamizar la economía local y permitir que la población disponga de más tiempo para sus actividades diarias. Como parte de los resultados de la octava edición (2024) del Premio, se observa que, del total de 162 municipalidades que tenían asignado este producto, el 68% logró cumplir con el indicador correspondiente.</p>
--	--

### III. Alternativas para mejorar la implementación de la política nacional

Desde la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera se sigue articulando esfuerzos con las entidades involucradas con la inclusión financiera en el país, con el propósito de mejorar la implementación de la política nacional. Así, continúan en ejecución las 30 medidas de política establecidas en el PEM de la PNIF, las cuales buscan responder a las principales limitantes para acceder de manera adecuada, oportuna y suficiente a los servicios financieros, con un enfoque digital.

No obstante, existen espacios de mejora para la implementación de la PNIF. Así, en primer lugar, cabe precisar que la Secretaría de Coordinación de la PCM ha iniciado la evaluación del desempeño de las Comisiones Multisectoriales. Los resultados trimestrales de dichas evaluaciones servirán como insumo para mejorar la operatividad de la CMIF. En segundo lugar, en el año 2026, se tiene previsto realizar una evaluación de la PNIF, cuyos resultados permitirán evaluar posibles ajustes en las medidas de política e indicadores definidos en la PNIF y su Plan Estratégico Multisectorial. En tercer lugar, en el marco del seguimiento y monitoreo de la política nacional, se sugiere contar con mayores espacios para la comunicación de los procesos y resultados de la PNIF a la población; procurando que, esta comunicación pueda trascender más allá del abordaje sectorial de la PNIF. En cuarto lugar, se recomienda priorizar la elaboración de materiales educativos y herramientas pedagógicas del área de Ciencias Sociales, para el fortalecimiento de la educación económica y financiera de estudiantes y docentes en el marco del Currículo Nacional de Educación Básica. Por último, cabe señalar que actualmente, la Dirección General de Educación Básica Regular, en coordinación con la Dirección de Educación Primaria, Dirección de Educación Secundaria y la Dirección de Fortalecimientos de Capacidades vienen elaborando el Plan de capacitaciones dirigido a especialistas de UGEL y DRE en competencias financiera y TIC.

<sup>7</sup> Mediante Resolución Ministerial N° 027-2024-MIDIS se aprobaron las bases de la Octava Edición del Premio Nacional “Sello Municipal INCLUIR PARA CRECER Gestión local para las personas”.