

Estrategia Nacional de **Inclusión Financiera** 2015



Estrategia Nacional de Inclusión Financiera

Perú

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera

Julio, 2015

Índice

Resumen ejecutivo	3
1. Exposición de motivos y visión	5
1.1. Introducción	5
1.2. Exposición de motivos.....	9
1.3. Visión	13
2. Situación actual de la inclusión financiera en Perú	15
2.1. Acceso y cobertura de los mercados financieros.....	15
2.2. Uso de servicios financieros.....	24
2.3. Confianza.....	36
3. Objetivo	42
3.1. Pilares.....	42
3.2. Líneas de acción	43
4. Grupos vulnerables	49
4.1. Definición	49
4.2. Dimensiones de vulnerabilidad.....	49
4.3. Acciones clave para incluir a grupos vulnerables	58
5. Estructura de coordinación	59
5.1. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera	59
5.2. Presidencia	61
5.3. Secretaría técnica	61
5.4. Grupos técnicos temáticos	62
6. Sistema de monitoreo y evaluación	64
6.1. Fuentes de datos	65
6.2. Marco de monitoreo y evaluación.....	67
6.3. Evaluación de actividades clave.....	70
7. Plan de acción	73
7.1. Pilar 1: Acceso	74
7.2. Pilar 2: Uso	76
7.3. Pilar 3: Calidad.....	82

Abreviaturas

AAFP	Asociación de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
AFI	<i>Alliance for Financial Inclusion</i>
AFOCAT	Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
AFP	Administradora Privada de Fondos de Pensiones
APEC	<i>Asian-Pacific Economic Cooperation</i>
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
ASOMIF	Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú
ATM	<i>Automated Teller Machine</i>
B2G	Pagos de Empresas al Gobierno
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BM	Banco Mundial
BN	Banco de la Nación
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
CGAP	<i>Consultative Group to Assist the Poor</i>
CMIF	Comisión Multisectorial para la Inclusión Financiera
CITE	Centro de Innovación Tecnológica
CNC	Consejo Nacional de la Competitividad
COFIDE	Corporación Financiera de Desarrollo
CONCYTEC	Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica
COOPAC	Cooperativas de Ahorro y Crédito
COPEME	Consortio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa
EAUSF	Encuesta de Acceso y Uso de Servicios Financieros
EGCPPSS	Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de los Productos y Servicios de Seguros
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
EPS	Entidades Prestadoras de Salud
ENUPEF	Estudio Nacional del Usuario Peruano de Entidades Financieras
FENACREP	Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú
FEPCMAC	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
FIDECOM	Fondo de Investigación y Desarrollo para la Competitividad
FINCYT	Fondo para la Innovación, la Ciencia y la Tecnología
FINDEX	<i>Global Financial Inclusion Database</i>
FMI	Fondo Monetario Internacional
FOGASA	Fondo de Garantía para el Campo y del Seguro Agropecuario
FONCODES	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social
FONDEPES	Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero
G20	Grupo de los 20
G2B	Pagos del Gobierno a Empresas
G2P	Pagos del Gobierno a Personas
GFDR	<i>Global Financial Development Report</i>
GPFI	<i>Global Partnership on Financial Inclusion</i>
GTT	Grupo Técnico Temático
GTTEF	Grupo Técnico Temático de Educación Financiera
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
INIA	Instituto Nacional de Innovación Agraria
ITP	Instituto Tecnológico de la Producción
M&E	Monitoreo y Evaluación
MAV	Mercado Alternativo de Valores
MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MINAGRI	Ministerio de Agricultura y Riego
MINEDU	Ministerio de Educación

MINJUS	Ministerio de Justicia y Derechos Humanos
MIPYME	Micro, Pequeña y Mediana Empresa
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MYPE	Micro y Pequeña Empresa
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OIT	Organización Internacional del Trabajo
ONG	Organización No Gubernamental
ONP	Oficina de Normalización Previsional
OSIPTEL	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
P2G	Pagos de Personas al Gobierno
PBI	Producto Bruto Interno
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PEA	Población Económicamente Activa
PISA	Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes
POS	<i>Point of Sale</i>
PRODUCE	Ministerio de la Producción
PROINVERSION	Agencia de Promoción de la Inversión Privada
PROMPERU	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo
PSI	Programa Subsectorial de Irrigaciones
RENIEC	Registro Nacional de Identificación y Estado Civil
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones
SENASA	Servicio Nacional de Sanidad Agraria
SMV	Superintendencia de Mercado de Valores
SOAT	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
SUNARP	Superintendencia Nacional de Registros Públicos
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UNICEF	<i>United Nations Children's Fund</i>

Resumen ejecutivo

El sobresaliente desempeño económico del Perú en los últimos años es consecuencia no solo de un contexto internacional favorable, sino también por la estabilidad macroeconómica lograda y la implementación de políticas de apertura comercial y de promoción de la inversión privada, también han sido factores determinantes para ello. En este contexto se observa un importante crecimiento y desarrollo de los mercados financieros en el Perú. Los números lo demuestran: el mercado de capitales quintuplicó su tamaño en solo diez años, mientras que las colocaciones y los depósitos del sistema financiero aumentaron en similar periodo 4,3 y 3 veces, respectivamente.

Este escenario, definitivamente favorable, y las diversas iniciativas de las instituciones públicas y privadas permitieron que el Perú se consolide como líder y pionero en la inclusión financiera a nivel mundial, posicionándose durante siete años consecutivos como el país con el mejor entorno para las microfinanzas y la inclusión financiera.

No obstante, si consideramos que apenas el 29% de las personas mayores de edad declaran tener cuentas en el sistema financiero, que la oferta de servicios financieros evidencia una concentración de operaciones en el ámbito urbano, y que aún existe trabajo pendiente para lograr la articulación multisectorial del Estado respecto de las iniciativas promotoras de la inclusión financiera, es evidente que el Perú tiene varios retos en el camino –especialmente en la cobertura y profundización de los servicios financieros– para lograr que todos los segmentos de la población estén en la capacidad de acceder y usar servicios financieros de calidad, y que a partir de ello se logre mejorar el bienestar de todos los peruanos.

Las políticas de inclusión financiera son herramientas promotoras de la inclusión social y el desarrollo económico, las cuales han venido cobrando relevancia a nivel mundial, con una favorable aceptación en foros internacionales de discusión, investigación y políticas gubernamentales. Por ello, diversos organismos internacionales –como el Banco Mundial (BM), el Fondo Monetario Internacional (FMI), la *Alliance for Financial Inclusion (AFI)*, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el G-20, entre otros– vienen promoviendo y aconsejando a diversos países la adopción de políticas públicas coordinadas, que incentiven la inclusión financiera, debido a su rol promotor para el desarrollo económico sostenible e inclusivo.

Es en este contexto que el Estado Peruano asumió el compromiso en diversos foros de discusión mundial, de priorizar la inclusión financiera en la agenda nacional, y de establecer los mecanismos necesarios que permitan articular la labor de los agentes involucrados para alinear esfuerzos hacia objetivos comunes. A partir de ello, se generó la necesidad de establecer los lineamientos necesarios para articular las políticas e intervenciones promotoras de inclusión financiera, así como contar con una estructura de coordinación al más alto nivel que asegure la institucionalidad necesaria para mantener la continuidad de las políticas de inclusión financiera.

De esta manera, surgió la necesidad de diseñar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF); un instrumento de política de Estado que busca promover la inclusión financiera a través de la ejecución de acciones multisectoriales, contribuyendo al desarrollo económico, descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, y en el marco

de la preservación de la estabilidad financiera. Así, se estableció que el objetivo de la ENIF es “promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”. Para ello, la ENIF se estructuró bajo los conceptos de acceso, uso y calidad, los que a su vez reflejan cada una de las dimensiones de la inclusión financiera: cobertura, ecosistema de productos y confianza.

Uno de los principales desafíos asumidos para el diseño, implementación y seguimiento de la ENIF fue considerar en este proceso la participación de las partes interesadas de los diversos sectores económicos. A la luz de esta complejidad, se consideró pertinente –para la gestión de la ENIF– la creación de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), como un órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado. La CMIF –que tiene como principal encargo el diseño, la implementación y el seguimiento de la ENIF– se creó en febrero de 2014 y es presidida por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) e integrada además por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), el Ministerio de Educación (MINEDU), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y el Banco de la Nación (BN).

Es importante destacar que la ENIF incorpora en su diseño un Plan de Acción definido desde siete líneas de trabajo: Ahorro, Pagos, Financiamiento, Seguros, Protección al Consumidor, Educación Financiera y Grupos Vulnerables. Cada una de estas líneas está a cargo de un grupo técnico –todos liderados por un miembro de la CMIF– en el que participarán instituciones públicas y privadas relevantes. Asimismo, para la implementación y seguimiento de la ENIF se consideró contar con un sistema de M&E para validar los avances de la misma hacia los objetivos planteados.

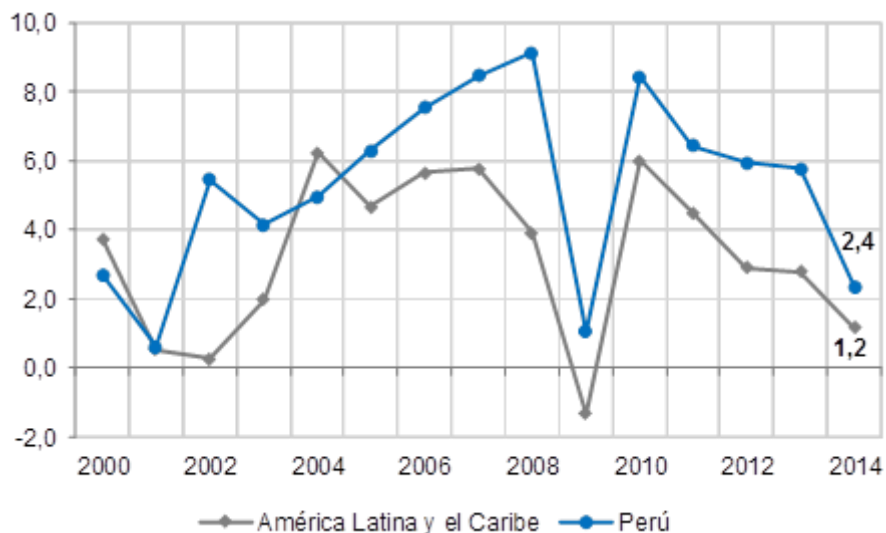
Finalmente, la ENIF especifica cuáles serán las metas de inclusión financiera de Perú para el 2021, las cuales serán medidas a través de indicadores de impacto y metas intermedias que permitirán ir revisando la consecución de los hitos previos al logro de los objetivos finales. Las principales metas de inclusión financiera para el 2021 están enfocadas a lograr una mayor profundidad en los mercados financieros, ampliar la cobertura física, lograr un mayor uso de medios de pago digitales (adecuados a las necesidades de la población) y, finalmente lograr un ecosistema financiero confiable y seguro para la población en general.

1. Exposición de motivos y visión

1.1. Introducción

En los últimos 15 años, el Perú ha experimentado un desempeño macroeconómico favorable, registrando un crecimiento anual promedio del producto bruto interno (PBI) de 5,3% (Gráfico 1), nivel por encima del promedio de las economías de América Latina¹, explicado por un marco macroeconómico estable, el impulso de políticas de apertura comercial y la promoción de la inversión privada por parte del Estado; así como también por un contexto externo favorable, donde resaltan elevadas cotizaciones de las materias primas y mejora de los precios de las exportaciones.

Gráfico 1 - Evolución del PBI de Latinoamérica y Perú (Variación % anual)



Fuente: MEF

Sin embargo, actualmente la economía mundial se encuentra en una fase de transición gradual hacia un nuevo equilibrio caracterizado por menores precios de materias primas, mayores costos financieros y, con ello, una menor perspectiva de crecimiento de las economías emergentes como la peruana.

Por ello, con el objetivo de sostener un alto crecimiento económico en el largo plazo, el Estado viene implementando e impulsando reformas de segunda generación orientadas a mejorar el funcionamiento del servicio civil, mercado de trabajo, capital humano, fortalecer los mercados financieros y diseñar una política fiscal considerando el componente estructural de las finanzas públicas.

¹Según el FMI, entre 2000 y 2014 Latinoamérica tuvo un crecimiento anual promedio del PBI de 3,3%, donde el Perú destaca con un crecimiento promedio de 5,3%, mientras que Colombia, Chile y México crecieron 4,3%, 4,2% y 2,3%, respectivamente.



En este contexto, la dinámica del crecimiento fue acompañada por un evidente desarrollo de los mercados financieros bajo marcos regulatorios y de supervisión consistentes. No obstante, se debe precisar que a la fecha existen tareas pendientes para los hacedores de política y las instituciones reguladoras y supervisoras de los mercados financieros, tal y como se puede observar en el análisis que realiza el BM en su documento *Global Financial Development Report 2014 (GFDR)*².

En la última década, el tamaño del **mercado de capitales** peruano ha crecido aproximadamente en cinco veces. No obstante, a pesar de ese gran crecimiento, aún es un mercado pequeño respecto de países vecinos como Chile en términos de profundidad, acceso y eficiencia; tal y como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1 - Principales características de los Mercados Financieros

	Sistema Financiero				Mercado de Capitales			
	Créditos de los bancos privados (% del PBI)	Cuentas en una institución financiera formal (% individuos +15)	Spread Bancario (%)	Ranking-Z de los bancos	Capitalización bursátil de los mercados de valores + stock de deuda privada (% del PBI)	Capitalización bursátil de los mercados de valores, sin contar las 10 empresas top (% del total de capitalización)	Ratio turnover (%)	Volatilidad del precio de las acciones (%)
	Profundidad	Acceso	Eficiencia	Estabilidad	Profundidad	Acceso	Eficiencia	Estabilidad
Chile	82,2	42,2	4,0	15,1	145,5	53,3	10,0	19,3
Colombia	37,5	30,4	6,5	6,5	57,7	22,9	8,5	20,2
México	18,5	27,4	4,4	21,9	51,7	35,0	30,2	25,2
Perú	31,0	20,5	14,0	13,1	56,2	36,1	3,3	32,4
Ingresos medios-altos	42,2	44,4	5,5	12,7	32,0	46,9	7,0	23,6
Latinoamérica (mediana)	31,4	27,7	7,6	13,6	20,7	35,0	3,0	30,3
Mundial (mediana)	36,9	38,2	6,2	13,6	31,5	47,4	17,4	29,4

Fuente: GFDR 2014, Felaban, FIAB

Sin embargo, estas debilidades presentan un espacio interesante para crecer y contribuir con el crecimiento económico del país. En este sentido, se han logrado avances significativos en lo que respecta al impulso del financiamiento alternativo frente al tradicional (intermediación financiera indirecta) de la mediana y pequeña empresa, así como la profundización del uso de instrumentos de inversión para el ahorro, dentro de los que se pueden citar, el desarrollo del Mercado Alternativo de Valores (MAV) y el programa de Letras de Tesoro para inversionistas *retail*.

El **sistema financiero peruano** ha mostrado también un crecimiento muy importante en los últimos diez años. Las colocaciones crecieron en 4,3 veces y los depósitos en 3 veces. En este contexto, el *GFDR 2014* muestra que Perú ha logrado un desempeño favorable en términos de eficiencia y estabilidad. No obstante, al igual que el mercado de capitales peruano, todavía acusa brechas de profundidad y acceso respecto de otros países de la región.

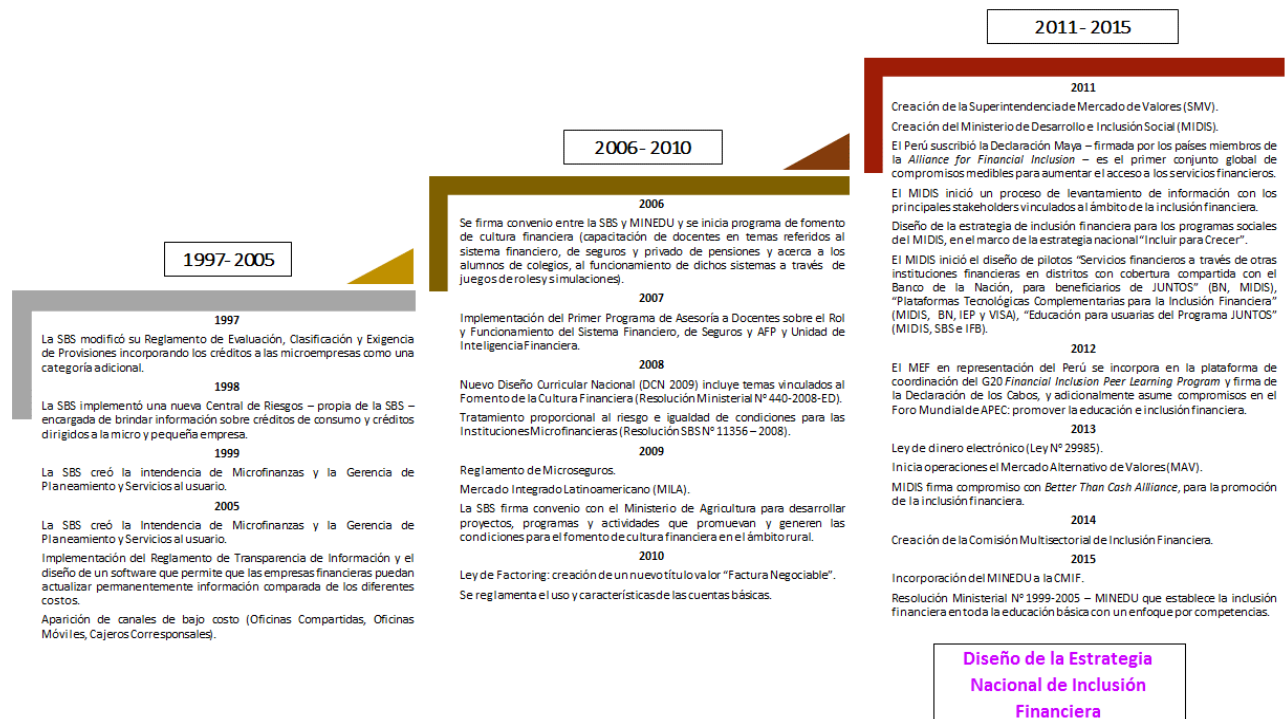
²Global Financial Development Report 2014 (GFDR).

http://siteresources.worldbank.org/EXTGLOBALFINREPORT/Resources/8816096-1361888425203/906208-1364927957721/GFDR-2014_Complete_Report.pdf

En este contexto, las tareas pendientes para lograr una mayor profundización y acceso a los mercados financieros tienen una estrecha relación con mayores niveles de inclusión financiera, esperando que ello, además, favorezca el fortalecimiento de la estabilidad financiera a través de la ampliación del rango de cobertura de la población, para proveer al sistema una base de depósitos más estable y la diversificación de las fuentes de financiamiento de las instituciones financieras³.

Asimismo, se debe precisar que tanto las instituciones dedicadas al diseño de políticas económicas como las autoridades reguladoras de los mercados financieros vienen trabajando coordinadamente con el sector privado para la promoción de la inclusión financiera desde hace más de treinta años, logrando avances importantes.

Gráfico 2 - Evolución de las políticas públicas en Inclusión Financiera



Es justamente este trabajo conjunto el que ha permitido que el negocio de las microfinanzas iniciado en la década de los años ochenta⁴ logre afrontar exitosamente su proceso de maduración. Así, desde el año 2008 en adelante, el Perú es reconocido reiteradamente –según el ranking anual publicado por *The Economist Intelligence Unit* en el Microscopio Global⁵– como

³Hanning, Alfred y Stefan Jansen (2010), “Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues”, ADBI Working Paper Series, núm. 259, Asian Development Bank Institute, Manila.

⁴Conger, Lucy, Patricia Inga y Richard Webb (2009), “El Árbol de la Mostaza: Historia de las microfinanzas en el Perú”. Instituto del Perú. Universidad de San Martín de Porres.

⁵*The Economist Intelligence Unit Limited* 2014. “Global Microscope 2014 The enabling environment for financial inclusion”. Hasta el año 2013 este ranking publicado por *The Economist Intelligence Unit Limited* evaluaba el mejor entorno para el desarrollo microfinanciero. A partir del año 2014, se decidió cambiar la metodología para centrarse en analizar cuánto están haciendo los países para lograr procesos masivos de inclusión financiera.



el país con el mejor entorno para las microfinanzas y la inclusión financiera, señalando en el informe del 2014 que “(...) Perú es líder en el desarrollo de estrategias innovadoras y coordinadas en la promoción de la inclusión financiera, con objetivos como una creciente penetración bancaria, una mejora de la educación financiera, la reducción de costos de transacción y el fomento del uso de la tecnología”. Según el estudio, esta posición de liderazgo se sustenta en la competitividad del mercado, el apoyo del Estado a través de políticas públicas que promueven la inclusión financiera, la eficaz labor regulatoria y de supervisión, y las contribuciones para fortalecer la institucionalidad de los sistemas de protección al consumidor.

No obstante, en el mismo documento se precisa que los principales retos planteados para el Perú corresponden a lograr mejoras sustanciales en materia de educación financiera, incrementar los niveles de bancarización, promover modelos de negocio que permitan reducir el “elevado costo de las transferencias y transacciones inherentes a los productos, sobre todo en zonas remotas” y finalmente, continuar con las políticas regulatorias y de supervisión que permitan mitigar el riesgo de sobreendeudamiento y faciliten los procesos de innovación para el desarrollo de nuevos productos financieros inclusivos⁶.

En la misma línea de los retos planteados por el Microscopio Global 2014, el *Global Financial Inclusion Database* (FINDEX 2014) del BM muestra que, pese a la posición de liderazgo que mantiene el Perú, todavía el 70% de los peruanos no tienen una cuenta en una institución financiera formal, lo cual les lleva a administrar sus finanzas y planear para el futuro fuera del sistema financiero formal, exponiéndose a posibles eventos que afectan sus intereses; tales como fraudes, quiebras y arbitrariedades.

Adicionalmente, la información proporcionada por el FINDEX 2014 y el Estudio Nacional del Usuario Peruano de Entidades Financieras⁷ (ENUPEF 2013) permiten inferir que los adultos que revelan tener cuentas en alguna institución financiera formal⁸ representan aproximadamente el 29%⁹ de la población.

Por otro lado, los esfuerzos conjuntos más recientes entre el sector privado y público han motivado el desarrollo de nuevas herramientas que –directa o indirectamente– se han constituido como generadores de mayores niveles de profundización y acceso. Un ejemplo de esto es la implementación de nuevos canales a través de los cajeros corresponsales en establecimientos, los cuales han venido cobrando cada vez mayor importancia dentro del abanico de posibilidades que tienen los usuarios para realizar transacciones financieras.

Igualmente, los esfuerzos públicos y privados definieron estrategias de cooperación para la implementación del marco legal requerido para regular las características básicas del dinero electrónico (Ley N° 29985). Este esfuerzo conjunto motivó que el Perú se constituya como un

⁶En el Global Microscope 2014 se indica: “El sobreendeudamiento continúa siendo una preocupación, pese a las directrices emitidas por el ente regulador para mitigar este riesgo”.

⁷Estudio Nacional del Usuario Peruano de Entidades Financieras (ENUPEF 2013) realizado por Arellano Marketing.

⁸El sistema financiero formal está formado por todas aquellas empresas que para operar, deben contar con una autorización de funcionamiento, infraestructura física apropiada y regirse por un marco legal específico.

⁹Cifra recogida por el FINDEX (2014), cabe señalar que según la información recogida por el ENUPEF (2013) en el caso de la población urbana, el 35% posee una cuenta en el sistema financiero formal.



pionero a nivel mundial, para el diseño de un modelo de negocio de dinero electrónico bajo una plataforma de interoperabilidad (Modelo Perú).

En paralelo a los desarrollos previamente detallados, el Estado Peruano también viene trabajando activamente desde diversas instituciones y sectores para promover la institucionalidad de las políticas públicas referidas a la inclusión financiera, a través de la adopción de los principales estándares y buenas prácticas propuestas en el ámbito internacional para promover la inclusión y educación financiera.

Particularmente destacan la participación de Perú, desde el 2009, como miembro de *AFI*, gracias a la participación del MIDIS como miembro asociado y de la SBS como miembro principal (a partir del 2014, la SBS mantiene la presidencia), así como la incorporación del Perú –a través de la SBS– en el Comité Directivo en *The Smart Campaign*¹⁰. En esta misma línea, desde el año 2010 la SBS es parte del *International Network on Financial Education* (INFE) de la OCDE y desde el año 2015 la SBS forma parte del Consejo Consultivo de dicho organismo. Posteriormente, en el año 2012 el Perú se incorporó a la plataforma de coordinación del Grupo de los 20 (G20) denominada *Financial Inclusion Peer Learning Program*, firmó la Declaración de los Cabos y asumió los compromisos definidos en el Foro Mundial del *Asian-Pacific Economic Cooperation* (APEC) para promover la educación e inclusión financiera. Adicionalmente, en el 2013, el MIDIS firmó un compromiso con *Better than Cash*¹¹ para la promoción de la inclusión financiera.

1.2. Exposición de motivos

En virtud de lo explicado anteriormente, se hace necesario el diseño de una ENIF por los siguientes motivos:

- i. **Aún la mayoría de los ciudadanos no se encuentran incluidos.** A pesar de los importantes avances respecto del uso y acceso al sistema financiero por la población adulta, aún las brechas en el Perú son significativas. Así, los principales estudios realizados señalan que los adultos en el Perú que declaran poseer una cuenta en el sistema financiero regulado representan alrededor de 29% de los adultos (FINDEX 2014).
- ii. **Es imprescindible lograr mejores mecanismos de articulación entre los organismos del Estado involucrados en las iniciativas que han venido impulsando la inclusión financiera.** Contar con una estrategia nacional lograría mayor eficacia en la generación de información relevante para la toma de decisiones, impulsaría la definición de lineamientos que favorezcan metodologías de calidad para la evaluación de impacto de

¹⁰*The Smart Campaign* es un esfuerzo internacional para aunar a los líderes en microfinanzas en torno al objetivo de mantener políticas de protección de los clientes, siendo sus principios básicos: evitar el sobre endeudamiento, precios transparentes y responsables, prácticas adecuadas para la cobranza, comportamiento ético del personal, mecanismos para la gestión y resolución de quejas y respeto por la privacidad de los datos de los clientes.

¹¹*Better Than Cash Alliance* es un esfuerzo iniciado por la Fundación Bill y Melinda Gates, Citi, la Fundación Ford, Omidyar Network, USAID, Visa Inc y el UNCDF; cuyo objetivo es brindar la experiencia y los recursos necesarios para promover medios de pagos electrónicos como herramienta que colabore con el empoderamiento de las personas, ayudando al crecimiento de las economías emergentes.

las diversas políticas e iniciativas, ayudaría a priorizar aquellas que tengan mayor posibilidad de escalamiento y finalmente, permitiría la generación de economías de escala en el diseño e implementación de políticas públicas.

- iii. **La oferta en el mercado financiero concentra sus operaciones en el ámbito urbano.** Actualmente, la infraestructura es insuficiente para lograr una óptima provisión de servicios en el ámbito rural, la conectividad es reducida o inexistente, los costos de transacción son elevados, aún la oferta de productos es inadecuada respecto de las necesidades de la demanda y la información que proveen las entidades financieras todavía no es fácilmente entendible por el usuario.
- iv. **Existe potencial para el desarrollo del negocio de los microseguros,** pues la oferta de los mismos es todavía insuficiente para atender a las poblaciones de menores ingresos, y aun no se han diseñado productos que permitan atender a dicha población en forma integral.
- v. **La demanda por servicios financieros aún es reducida** debido la significativa desconfianza de las personas en las entidades de los mercados financieros, los bajos niveles de educación financiera de la población y los altos niveles de informalidad de la economía nacional.
- vi. **Es necesario impulsar procesos de innovación para el diseño de nuevos canales y productos** que favorezcan el acceso y uso del sistema financiero, así como la identificación de nuevas metodologías que permitan generar mayores competencias en la población para el uso responsable e informado de los diversos productos de ahorro, pago, financiamiento y seguros.
- vii. **Es necesario articular los diversos esfuerzos públicos y privados para lograr capturar información relevante** y representativa que permita entender las necesidades de la demanda, pues actualmente los sistemas de información están desarrollados por el lado de la oferta.
- viii. **Es relevante potenciar los avances respecto de los Sistemas de Pagos,** a fin de promover un mayor uso de los medios de pagos electrónicos.

Ante esta necesidad y debido al carácter multidimensional que esta tarea representa, el MEF en setiembre de 2012 convocó al MIDIS y a la SBS para conformar un equipo de trabajo que diseñe la ENIF, convocándose posteriormente al BCRP, BN y al MINEDU.



Así, en diciembre del 2013¹², este equipo definió los **Lineamientos Preliminares de la ENIF**¹³, y posteriormente se constituyó oficialmente en la CMIF¹⁴, organismo –adscrito al MEF– de coordinación interinstitucional integrado por el MEF, MIDIS, MINEDU, SBS, BCRP y el BN; teniendo como objetivo diseñar e implementar la ENIF, así como llevar a cabo el seguimiento del plan de acción de la misma.

Es importante precisar que la ENIF se enmarca y desarrolla como parte de los objetivos del Plan Estratégico Sectorial Multianual 2012-2016 del Sector Economía y Finanzas, en vista que forma parte de las políticas nacionales que buscan promover la inclusión económica, social, política y cultural de los grupos sociales tradicionalmente excluidos y marginados de la sociedad. En particular, se ubica como parte del objetivo estratégico de Crecimiento Económico Sostenido, cuya finalidad específica es el desarrollo integral del sistema financiero.

Igualmente, la participación del BCRP en la CMIF colabora con el fortalecimiento institucional de la misma, en tanto se trata de la institución a cargo de velar por la eficacia de la política monetaria y estimular el uso de los instrumentos de pago electrónicos, aspecto que la ENIF considera dentro de sus objetivos. Es importante precisar que la Ley Orgánica del BCRP lo define como una persona jurídica de derecho público con autonomía, a cargo de preservar la estabilidad monetaria. En esta línea, la Ley N° 29440 otorga al BCRP la facultad de regular y supervisar los sistemas de pagos de importancia sistémica, con el objeto de garantizar su funcionamiento seguro y eficiente, siendo esta ley una estructura legal sólida que promueve la seguridad y eficiencia de los sistemas reforzando la estabilidad financiera.

La institucionalidad de la ENIF también se fortalece con la participación de la SBS, institución que promueve la confianza en los usuarios del sistema financiero a través de la educación financiera y los mecanismos de protección al consumidor. La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú, a cargo de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control, velando porque se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen.

Por otro lado, la participación del BN en la CMIF se constituye como un gran aporte para el diseño y la implementación de la ENIF, pues se trata de una de las instituciones públicas con una importante capacidad para promover el acceso y el uso de los diversos servicios financieros por el importante nivel de cobertura geográfica. El BN es una empresa de derecho público, que en su rol subsidiario de extender los servicios financieros, realiza labores activas de manera similar a las entidades financieras privadas en casos de oferta insuficiente, desempeñándose como

¹²A excepción del MINEDU, que se incorporó a la CMIF en Marzo de 2015.

¹³Es importante precisar que los “Lineamientos de la ENIF para el Perú”, si bien fueron consensuados por los que posteriormente se convirtieron en miembros de la CMIF, en el año 2012, la Comisión ENIF inicial, debió enviar una primera versión de este documento (preliminar) a las reuniones del G20.

¹⁴Comisión creada mediante Decreto Supremo 029-2014-EF publicado en el Diario Oficial “El Peruano” el 14 de febrero de 2014.



agente promotor de la inclusión financiera y garantizando el desarrollo económico y la inclusión social en el país.

Asimismo, la estrategia se encuentra alineada de acuerdo con el Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021, que establece en el Eje Estratégico: Economía, Competitividad y Empleo, la búsqueda de mercados financieros transparentes, con instituciones sólidas que faciliten el financiamiento y la inversión; y con la meta de continuar desarrollando un sistema comercial y financiero abierto, basado en reglas establecidas, predecibles y no discriminatorias acorde a los Objetivos del Milenio de las Naciones Unidas del año 2000.

La participación del MIDIS en el diseño de la ENIF, permitió asegurar que la ENIF se enmarque bajo el principio orientador de Estado Inclusivo¹⁵, el cual es prioritario para el Gobierno. Es así que la ENIF se alinea al Eje de Inclusión Económica¹⁶ de la Estrategia de “Incluir para Crecer”, entendiendo a la Inclusión Social como “la situación en la que todas las personas puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que se encuentran en su medio”.

Adicionalmente, la educación financiera constituye una línea de acción fundamental para promover la inclusión financiera en el país. Es así que los objetivos relacionados con la educación financiera están orientados a lograr mejoras en las capacidades, actitudes y conocimientos financieros de todos los segmentos de la población para la adecuada toma de decisiones económicas.

Es por ello que, el MINEDU consolidaría la institucionalización de las políticas de educación financiera dirigidas a la educación básica y superior, al ser el órgano rector del sector educación, cuyas funciones son: definir, dirigir, regular y evaluar, en coordinación con los Gobiernos Regionales, la política educativa y pedagógica nacional y establecer políticas específicas de equidad; además, debe formular, aprobar, ejecutar y evaluar, de manera concertada, el Proyecto Educativo Nacional y conducir el proceso de planificación de la educación;

De esta manera, la implementación de una estrategia nacional, permitirá que las intervenciones y las medidas de política estén alineadas a un mismo objetivo, en tanto la ENIF busca promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población, todo ello bajo un marco institucional adecuado que fomenta el desarrollo sostenido del mercado.

¹⁵Decreto Supremo N° 004-2013-PCM.

¹⁶Eje 4 de la Estrategia Nacional de Desarrollo e Inclusión Social: Incluir para Crecer, define la Inclusión Económica como el proceso que conduce a ampliar la estructura de oportunidades económicas para las familias en territorios de alta pobreza y, de esa manera, incrementar el ingreso autónomo de los hogares bajo un enfoque de desarrollo rural territorial.

1.3. Visión

El 29 de diciembre del año 2003, en un comunicado de prensa sobre el Año Mundial del Microcrédito, el secretario general de las Naciones Unidas, Kofi Annan, precisó que *“El gran reto que tenemos por delante es retirar las trabas que excluyen a las personas y les impiden participar cabalmente en el sector financiero. Juntos, podemos y debemos crear sectores financieros inclusivos que ayuden a las personas a mejorar sus vidas.”*

A partir de dicha fecha, la problemática de la inclusión financiera cobra cada año mayor relevancia a escala global, teniendo gran acogida en foros mundiales de discusión, nuevas investigaciones, academia y política económica.

Es así que instituciones como AFI, el *Global Partnership for Financial Inclusion* (GPII) del Grupo de los Veinte (G-20), el *Consultative Group to Assist the Poor* (CGAP), la OCDE¹⁷, el BM y el FMI, entre otros, comenzaron a ensayar sus propias definiciones para la inclusión financiera, y a partir del desarrollo de éstas, iniciaron diversos esfuerzos para promover y aconsejar a los distintos países sobre la adopción de políticas públicas que incentiven la inclusión y educación financiera.

Según María José Roa (2013), “si bien el concepto de inclusión financiera surge como un esfuerzo de brindarle un marco conceptual más amplio al problema de acceso a servicios financieros¹⁸”, aún no existe una definición consensuada sobre lo que se entiende como inclusión financiera. No obstante, las diversas definiciones de inclusión financiera coinciden en aceptar su naturaleza multidimensional, identificando las dimensiones básicas de acceso y uso (y posteriormente, calidad), recogiendo para ello elementos desde el lado de la oferta y de la demanda.

De esta manera, la CMIF, partiendo de estos esfuerzos previos, definió la Inclusión Financiera como:

“El acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población”¹⁹

Esta definición provee un enfoque amplio, incorporando la perspectiva multidimensional necesaria para entender la problemática de la inclusión financiera, y considerando bajo esta definición las diversas medidas que promueven la provisión adecuada de servicios financieros a las personas y empresas, desarrollo de canales, reducción de costos de transacción, personalización de servicios, educación financiera, protección del consumidor, entre otros.

¹⁷AFI (2011), “*Measuring Financial Inclusion. Core Set of Financial Inclusion Indicators*”. AFI, GPII y CGAP (2012), “*Global Standard setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Toward Proportionate Standard and Guidance*”, OECD, Central Bank of Colombia and Fogafin (2013), “*Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale and Way Forward, International Network on Financial Education*”, M. Roa, (2013), *Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad*, Boletín, CEMLA, vol. LVIII, núm. 3, 2013

¹⁸Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. María José Roa (2013).

¹⁹Definición establecida mediante el documento “Lineamientos de la ENIF para el Perú” enviado a la Presidencia del G20.

Entendiendo el acceso como infraestructura, puntos de acceso y oferta de servicios de calidad al alcance de toda la población; el uso como la frecuencia e intensidad con la que los usuarios emplean los servicios financieros; y servicios financieros de calidad como aquellos cuyas características se ajustan a las necesidades de los usuarios.

A partir de la definición consensuada, la visión de la inclusión financiera bajo la cual se enmarca la ENIF es:

“Mejorar el bienestar de los peruanos mediante la inclusión financiera”

En este contexto es que se concibe a la ENIF como un instrumento de política de Estado, enfocada a promover la inclusión financiera mediante la ejecución de acciones coordinadas que contribuyan al desarrollo económico descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, en el marco de la preservación de la estabilidad financiera.

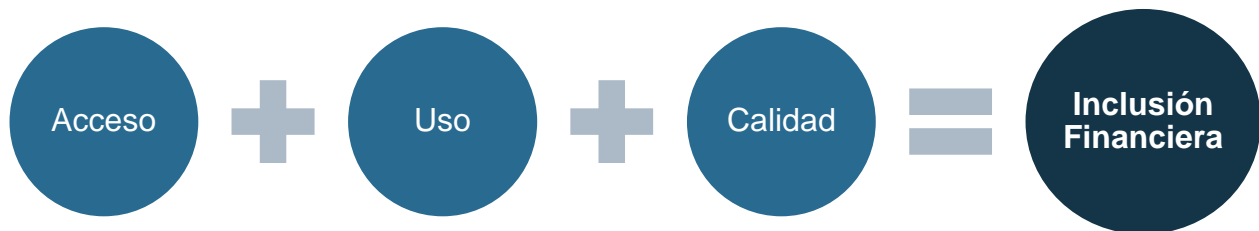
2. Situación actual de la inclusión financiera en Perú

A partir de la información disponible –tanto desde el lado de la oferta como de la demanda–, debido a las fallas de mercado y el bajo nivel de educación financiera de la población, se hace imperativa la participación del Estado en el diseño de políticas públicas que promuevan mecanismos de inclusión a la población, así como influyan en el cambio de comportamiento de los usuarios (individuos y empresas) que consoliden una cultura de ahorro, de seguros, previsional y de financiamiento responsable.

De esta manera, existe una agenda pendiente para lograr niveles de inclusión financiera que permita satisfacer las necesidades de la población, especialmente aquella en situación de mayor vulnerabilidad.

Es así que la implementación de una ENIF deberá enfocarse en: (i) en promover un mayor acceso a los mercados financieros, incrementando la cobertura geográfica para llegar a aquellos que actualmente están desatendidos o insuficientemente atendidos, (ii) promover el mayor uso de servicios, mejorando el ecosistema de productos mediante la ampliación de la gama de servicios e instrumentos financieros complementarios entre ellos y acordes a las necesidades de la población, así como la promoción del desarrollo y profundización de los canales de distribución, y (iii) aumentar la confianza y conocimiento de los consumidores para la toma de decisiones informadas frente a los productos y servicios financieros, promoviendo así el acceso y uso de servicios financieros de calidad.

Gráfico 3 – Pilares de la ENIF



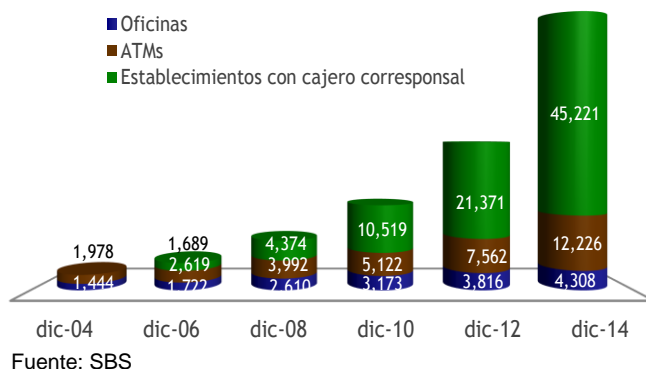
2.1. Acceso y cobertura de los mercados financieros

2.1.1. Puntos de acceso y cobertura geográfica

A pesar del constante y significativo crecimiento exponencial de los diversos puntos de acceso en los últimos años, todavía existen importantes brechas en la cobertura geográfica de los mercados financieros.

De acuerdo con los indicadores de inclusión financiera publicados por la SBS²⁰, entre los años 2009 y 2014, según la SBS el número de puntos de atención²¹ del sistema financiero por cada 100 mil adultos se triplicó, pasando de 92 a 280, un aumento impulsado en gran medida por los establecimientos con cajeros corresponsales, como se puede apreciar en el Gráfico 4.

Gráfico 4 - Número de oficinas, ATM y establecimientos²² con cajero corresponsal



No obstante, a pesar del crecimiento de los puntos de acceso, aún el 49% de los distritos a nivel nacional no cuenta con presencia del sistema financiero, y el 25% de los distritos tiene acceso insuficiente (cuenta con sólo un tipo de punto de acceso). En estos distritos reside el 9% y 11% de la población adulta, respectivamente.

Tabla 2. Evolución de los indicadores de acceso al sistema financiero

	dic-06	dic-08	dic-10	dic-12	dic-14
Alcance					
<i>Acceso a los servicios financieros</i>					
Número de oficinas (a nivel nacional)	1,722	2,610	3,173	3,816	4,308
Número de Cajeros Automáticos	2,619	3,992	5,122	7,562	12,226
Número de Cajeros Corresponsales ^{1/}	4,565	7,739	14,840	27,906	54,044
Número de Establecimientos con Cajero Corresponsal ^{2/}	1,689	4,374	10,519	21,371	45,221
Número puntos de atención ^{3/} por cada 100 mil habitantes adultos	52	81	126	208	362
Número canales de atención ^{4/} por cada 1 000 Km ²	5	9	15	25	48
% Distritos con puntos de atención del Sistema Financiero	23.92	27.14	32.39	39.09	53.27
% Personas adultas que viven en distritos con puntos de atención del Sistema Financiero	77.35	79.96	83.51	87.06	92.08

1/ Número de establecimientos fijos o móviles, pertenecientes a una persona natural o jurídica diferente de las empresas que integran el sistema financiero. La información corresponde al número de establecimientos reportado por cada empresa.

2/ Número de puntos de atención (POS) que funcionan como cajero corresponsal en establecimientos fijos o móviles, pertenecientes a una persona natural o jurídica diferente de las empresas que integran el sistema financiero. La información corresponde al número de POS reportado por cada empresa.

3/ El número de puntos de atención corresponde a la suma de oficinas, cajeros automáticos y cajeros corresponsales (POS). El número de habitantes adultos ha sido proyectado en base a la información del XI Censo de Población y VI de Vivienda 2007 (INEI).

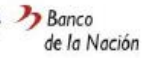
4/ Corresponde al número de oficinas, cajeros automáticos y establecimientos con cajero corresponsal.

Fuente: SBS

²⁰SBS (2014), "Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones", Junio 2014.

²¹El número de puntos de atención corresponde a la suma de oficinas, cajeros automáticos y establecimientos con cajero corresponsal.

²²Número de establecimientos fijos o móviles, de propiedad de una persona natural o jurídica diferente a las empresas que integran el sistema financiero. La información corresponde al número de establecimientos reportado por cada empresa del sistema financiero.



En este contexto, es preciso resaltar que mediante agencias definidas como Única Oferta Bancaria (UOB)²³, el BN complementa el nivel de acceso a servicios financieros ofrecidos por el sistema financiero privado. Estas agencias contabilizaron un total de 363 a nivel nacional a diciembre de 2014, dando la oportunidad a las entidades financieras privadas de acceder a potenciales mercados mediante convenios de Oficina Compartida²⁴, lo cual brinda la posibilidad a las entidades financieras de generar una masa crítica de clientes que posteriormente justifique la presencia de una oficina propia en la localidad.

En el Gráfico 5 se evidencia el grado de acceso a los canales de atención del sistema financiero –muchos de los cuales también son puntos de acceso para los otros mercados financieros–, destacándose que el 40% de los distritos clasificados dentro del quintil más pobre (325 distritos) cuenta con canales de atención del sistema financiero, y en el 63% de estos corresponden únicamente a cajeros corresponsales. En contraste, 47 de los 48 distritos del quintil más rico tienen acceso al sistema financiero, donde el 91% de los distritos poseen al menos tres tipos de puntos de acceso.

Cabe resaltar que, según información capturada por el lado de la demanda²⁵, si bien el 93% de los adultos señala conocer al menos un punto de acceso a servicios financieros, en promedio el punto más cercano está a una hora de su casa o centro laboral. Además, es importante destacar que el 37% de los encuestados que indicaron que ahorraban fuera del sistema financiero formal, reportaron que la distancia fue un factor importante en su decisión.

En línea con ello, la tendencia en el incremento de cobertura ha sido concentrar el desarrollo de nuevos puntos de acceso en las zonas de mayor densidad urbana (ver gráfico 5), logrando así atender prácticamente al 90% de la población adulta (que ocupa aproximadamente el 49% de los distritos del país), lo que explicaría por qué la mayoría de la población reconoce la ubicación física de los puntos de acceso al sistema financiero.

Es preciso señalar que la ampliación de cobertura mediante cajeros corresponsales responde principalmente a la implementación de un modelo de negocio que la banca comercial prioriza para reducir sus costos operativos, desconcentrando las redes de agencias bancarias a través de canales alternativos. Si bien, este modelo de negocio no obedece necesariamente a incentivos por atender a poblaciones de menores ingresos, tangencialmente contribuye a la inclusión financiera²⁶.

²³Las agencias UOB son oficinas con las que cuenta el BN en localidades sin presencia del Sistema Financiero privado, y ofertan servicios de apertura de cuentas de ahorro, depósitos, retiros, consultas y convenios (con entidades financieras) a personas jurídicas y naturales que no pueden acceder al sistema financiero privado.

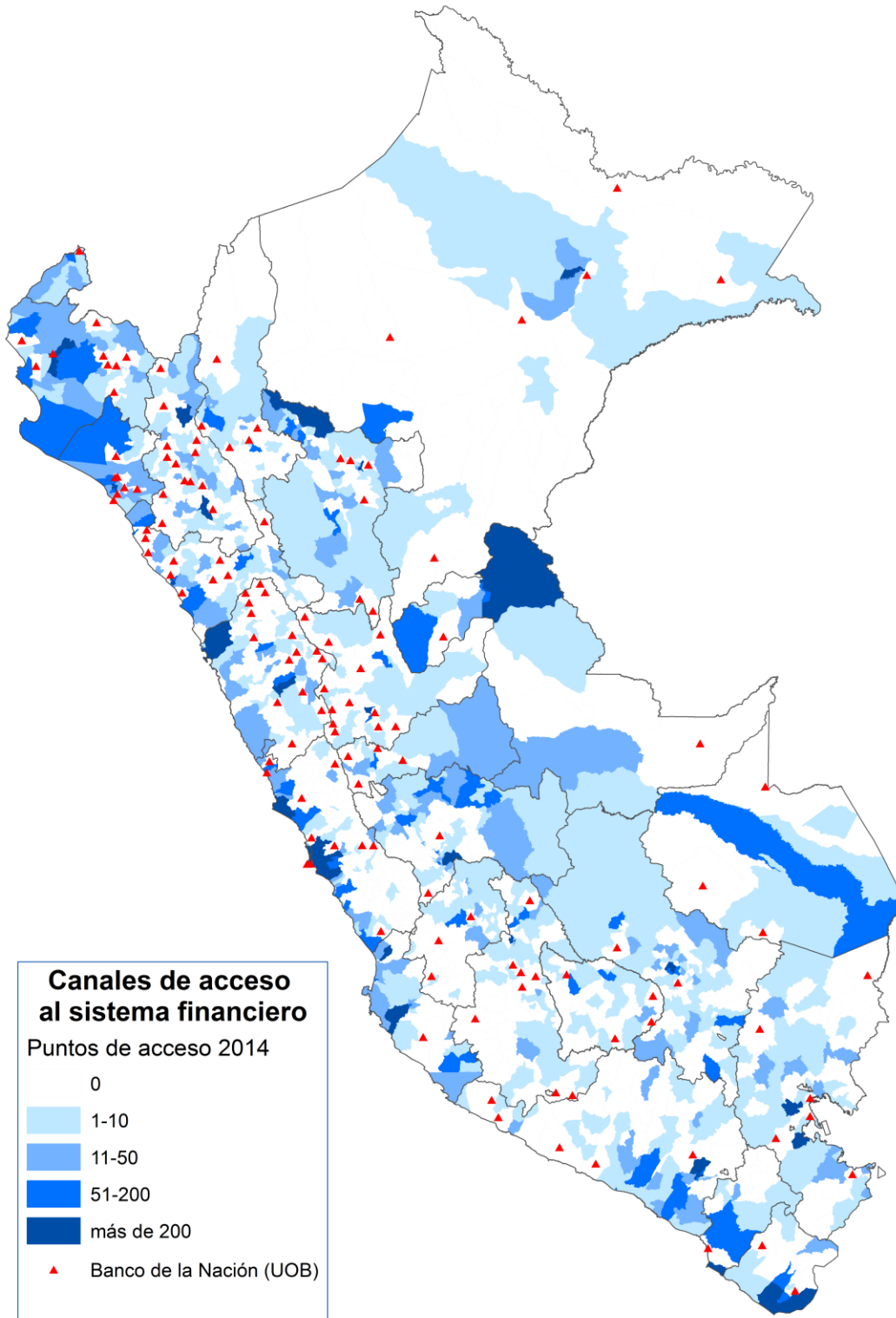
²⁴Mediante un convenio de Oficina Compartida (Ventanilla MYPE), el BN otorga a las entidades financieras privadas la posibilidad del uso compartido de su infraestructura, en las agencias UOB o donde la demanda del mercado así lo requiera. El objetivo de este programa es reducir las barreras de acceso a las entidades financieras, desplazar la oferta financiera informal, fomentar el crecimiento y la inversión de las MYPE, y permitir el acceso a tasas más competitivas.

²⁵ SBS-BID (2012), "Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros, Resultados Inferenciales". http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=2652

²⁶Johnson Pastor, Arturo (2008),

"Experiencias Regionales de Innovación Financiera". http://www.cofide.com.pe/congreso/exposiciones/S2c_BCP.pdf

Gráfico 5. Mapa distrital de los canales de atención del sistema financiero (diciembre 2014)



Fuente: SBS

2.1.2. Principales barreras de acceso para los mercados financieros

Las principales barreras identificadas para la expansión de la cobertura de los mercados financieros son:

- **Infraestructura física:** Por el lado de la oferta, las carencias de infraestructura eléctrica y de comunicaciones, así como la pobre calidad del servicio en ciertas localidades, impide la expansión física de puntos de acceso de los mercados financieros.
- **Documentación:** Por el lado de la demanda (consumidor financiero), se añaden también las barreras de acceso por falta de documentación, reales o percibidas por el consumidor, y que están asociadas al sistema de identificación.
- **Costos:** En zonas remotas y/o con baja conectividad, los costos operativos asociados a la provisión de servicios financieros son elevados. Además, algunos municipios imponen sobretasas al funcionamiento de los cajeros corresponsales, lo cual encarece y por tanto limita una mayor expansión de este canal de atención.
- **Desarrollo de canales alternativos:** Frente a las limitaciones asociadas a la expansión de puntos de acceso tradicionales y aún de los cajeros corresponsales, hace falta potenciar la utilización de canales innovadores para la distribución y comercialización de servicios financieros, tales como los teléfonos móviles u otros medios digitales.

2.1.3. Infraestructura financiera

Según el BM, una infraestructura financiera es el conjunto de instituciones que permiten el funcionamiento eficaz de los intermediarios financieros, incluyendo elementos tales como los sistemas de pago, centrales de información crediticia y registros de garantías. En términos más generales, la infraestructura financiera abarca el marco legal y reglamentario vigente para las operaciones del sector financiero. En el caso de la infraestructura financiera peruana, esta establece un conjunto de reglas y procedimientos comunes para todos los participantes, una estructura técnica y un marco especializado de gestión de riesgos.

2.1.3.1. Central de riesgos

Una de las principales fortalezas del sistema financiero peruano es la existencia de una central de riesgos administrada por la SBS, la cual comparte su base de datos con las centrales de riesgo privada, permitiendo así estandarizar la información de todo el sector financiero regulado²⁷ generada en las centrales de riesgo. La central de riesgos de la SBS, mantiene un registro de datos financieros, recopilando información mensualmente de las instituciones supervisadas respecto de los créditos actuales, contingentes y totales de los clientes. La central de riesgos de la SBS hace un seguimiento mensual de la situación de deuda positiva y negativa de todos los clientes de las instituciones reguladas. A diciembre 2014, la central de riesgos de la SBS reporta

²⁷Según indica el informe elaborado por el FOMIN, la CAF, Calmedow y MicroRate “Centrales Públicas de Riesgo, Burós de Crédito y el Sector Microfinanciero en América Latina” (Noviembre 2012), el Perú es el único país en la región donde la base de datos de la central de riesgos pública es compartida con las centrales de riesgo privadas.



mensualmente saldos de deuda de aproximadamente 6,2 millones de deudores por cerca de 99 mil millones de dólares a nivel de sistema financiero²⁸.

En el mercado peruano existen cuatro centrales de crédito privadas, los cuales incluyen a todas las instituciones financieras reguladas, así como a un número significativo de instituciones financieras no reguladas. Es importante precisar que las instituciones no reguladas pueden sumarse a las centrales de crédito privadas, pero no pueden tener acceso directo al de la SBS.

Según precisa *Smart Campaign* –una campaña global para integrar la protección del cliente en el ADN de la industria de las microfinanzas– en un estudio presentado en febrero del 2015²⁹, las centrales de riesgo privadas añaden a los datos provistos por la SBS, información adicional, proveniente de empresas de servicios diversos y municipios, inclusive señalan que una de estas centrales de riesgo captura, además, información crediticia de instituciones microfinancieras no reguladas, concluyendo que el sistema de información en el Perú es sofisticado y de amplia cobertura, y que por ello es reconocido a nivel mundial.

Finalmente, debemos precisar que a la fecha la SBS viene desarrollando diversas acciones para el fortalecimiento de las actividades de su central de riesgos, entre las que destacan:

- Llevar a cabo una autoevaluación del cumplimiento de los Principios de Reportes Crediticios del BM.
- La implementación de un proyecto para una Central de Riesgos por Operaciones (mejorando la comprensión y seguimiento de las operaciones crediticias de las empresas supervisadas).
- Incrementar el valor agregado de la información reportada a los usuarios a través de la mejora de la identificación del riesgo (análisis estadísticos de la data observada y de la información complementaria recibida), mecanismos apropiados de divulgación de información y mayor capital humano especializado en análisis estadístico de calidad de datos.

2.1.3.2. Sistema de pagos

La institución a cargo de la regulación y supervisión del sistema de pagos es el BCRP. Un sistema de pago es el conjunto de normas, acuerdos y procedimientos reconocidos como tales por la Ley de los Sistemas de Pagos y Liquidación de Valores³⁰ o declarados por el BCRP con arreglo a la misma, cuya finalidad principal es la ejecución de Órdenes de Transferencia de Fondos³¹ entre sus participantes. A la fecha, los sistemas de pagos existentes son el Sistema de Liquidación Bruta en Tiempo Real (LBTR), la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) y el Sistema de

²⁸Adicionalmente la central de riesgos de la SBS también reporta información relacionada a i) Reporte de Infractores de Organismos (Registro de Deudores Alimentarios Morosos del PJ, Registro de Deudores Judiciales Morosos del PJ, Empresas sancionadas por incumplimiento de la legislación laboral- MTPE, Proveedores inhabilitados de contratar con el Estado - OSCE); ii) Carteras transferidas a empresas vinculadas (periódica) y no vinculadas (única vez); iii) Cierre de cuentas corrientes y anulación de tarjetas de crédito.

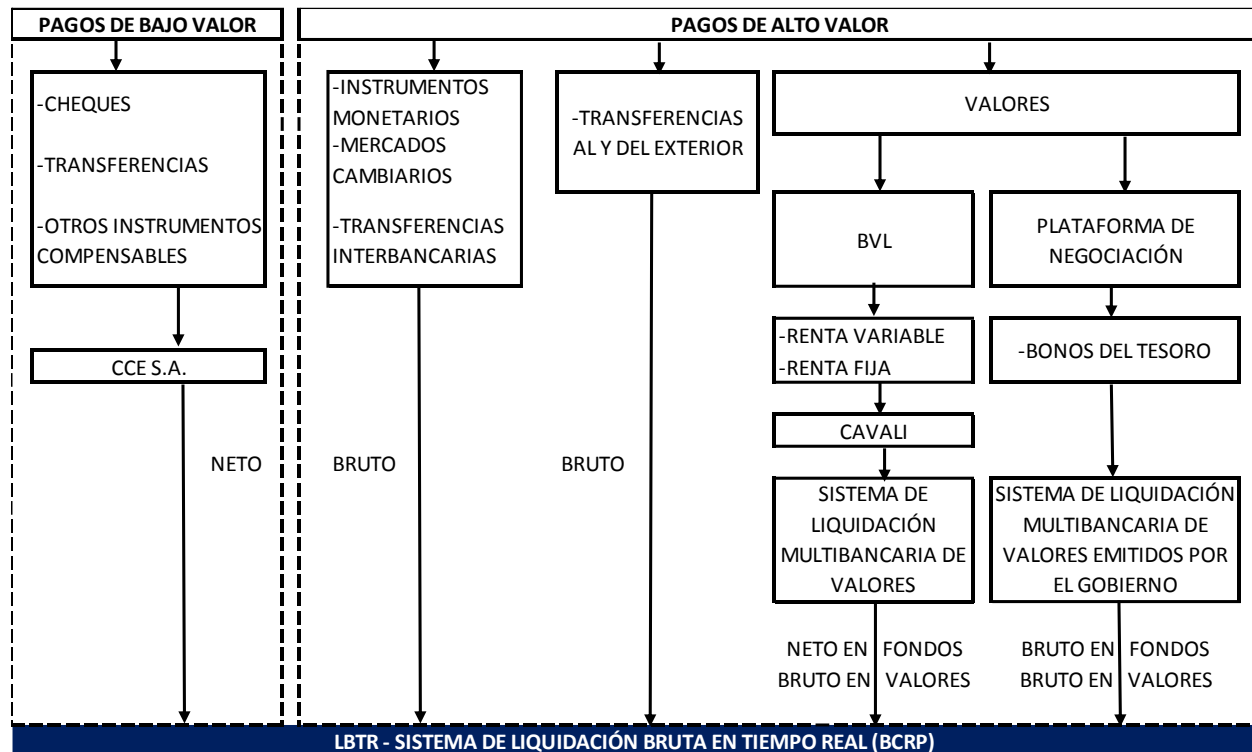
²⁹*The Smart Campaign* (2015), “¿Qué ocurre con los clientes que caen en Mora? Estudio exploratorio de prácticas de microfinanzas”. Febrero 2015.

³⁰Ley N° 29440.

³¹Una orden de pago, o posiblemente una secuencia de órdenes de pago, realizada con el propósito de poner fondos a disposición del beneficiario. Tanto las instrucciones de pago como los fondos descritos en la misma se mueven del banco del pagador/ iniciador al banco del beneficiario, posiblemente vía varios otros bancos como intermediarios y/o más de un sistema de transferencia de crédito.

Liquidación Multibancaria de Valores (SLMV). Es importante precisar que en Perú, el sistema de pagos ha permitido llevar a cabo transferencias de fondos por un valor aproximado a 6,9 veces el PBI durante el 2014.

Gráfico 6 - Sistemas de pagos de importancia sistémica



Fuente: BCRP

El LBTR es un sistema de transferencias interbancarias de fondos de alto valor, con una liquidación bruta (una a una), en tiempo real. Bajo este sistema, una vez que las órdenes de transferencia se liquidan, éstas devienen en irrevocables y la liquidación es instantánea, siempre que el participante ordenante cuente con la suficiente disponibilidad de recursos. Las empresas que califican como participantes del sistema corresponden a las empresas de operaciones múltiples sujetas a encaje según las normas del BCRP³².

La CCE es una empresa privada (de propiedad de los bancos comerciales), la cual tiene como objeto brindar servicios de canje y compensación de medios de pago entre bancos o entidades

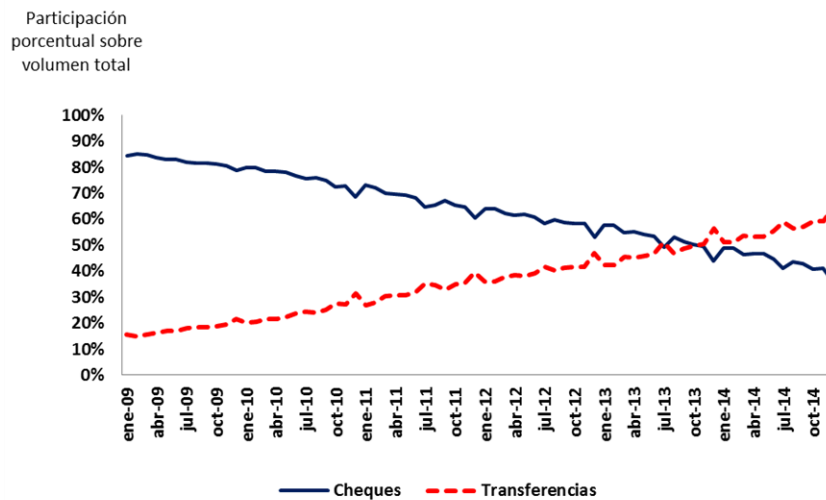
³²Los participantes pueden ser:

- **Tipo I:** Son las empresas bancarias señaladas en el numeral 1 del acápite A del artículo 16° de la Ley N° 26702, autorizadas por el BCRP para participar en el Sistema LBTR, utilizando sus Fondos Propios y los obtenidos de Operaciones Intradiarias de Compra Temporal de Activos Financieros.
- **Tipo II:** Son las empresas financieras, las cajas municipales de ahorro y crédito, la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima y las cajas rurales de ahorro y crédito, señaladas en el artículo 16° de la Ley N° 26702 y autorizadas por el BCRP para participar en el Sistema LBTR, utilizando únicamente sus Fondos Propios.
- **Otros Participantes:** Son el BN, CAVALI, COFIDE, Agrobanco, Fondo MiVivienda, Dirección General de Endeudamiento y Tesoro Público del MEF, Fondo de Seguro de Depósitos y otros autorizados por el BCRP para participar en el Sistema LBTR, utilizando únicamente sus Fondos Propios.

financieras, constituida en el año 2000 para dar introducción a la compensación electrónica de cheques a fin de agilizar los procedimientos de canje, con lo que el tiempo de liquidación de un cheque depositado en Lima se redujo de dos días a un día. Es importante señalar que a partir del año 2001, se introdujo la compensación y liquidación de las transferencias interbancarias.

El crecimiento de las actividades de la CCE es sostenido desde sus inicios. En los últimos seis años, el crecimiento promedio del volumen total de operaciones (cheques y transferencias interbancarias) fue de 8,4%, siendo la participación de las transferencias interbancarias cada vez más representativas. Prueba de ello es que en el año 2009 las transferencias interbancarias representaban apenas el 15% del volumen total de transacciones, mientras que a finales del 2014 llegaron a representar el 64%.

Gráfico 7 - Volumen de liquidación cheques vs transferencias interbancarias



Fuente: BCRP

Finalmente, se debe precisar que a la fecha la CCE viene implementando un proyecto de transferencias interbancarias en tiempo real, el cual será sumamente relevante para las líneas de acción relacionadas a sistemas de pagos para la ENIF.

Por su parte, la SLMV es un sistema de transferencia de fondos que opera desde el 2005 administrado por la Central de Valores y Liquidaciones (CAVALI), por el que se liquidan –en el LBTR– las obligaciones de pago que surgen de las negociaciones con valores en Rueda de Bolsa y la liquidación de las transacciones con bonos del Gobierno negociados a través de DATATEC. Este sistema utiliza un esquema DVP (*delivery versus payment*) que asegura la entrega de valores de manera simultánea al pago, eliminando el riesgo de contraparte. Es importante precisar que la implementación del SLMV fortalece el proceso de liquidación en su conjunto al integrarse al Sistema LBTR. Ello debido a que siendo el agente liquidador el BCRP, los riesgos se reducen en las transacciones con valores.



2.1.3.3 Registro central de valores y liquidaciones

La Caja de Valores y Liquidaciones (CAVALI) es el Registro Central de Valores y Liquidaciones del mercado peruano. Es una empresa privada que opera desde el año 2005 el SLMV, y está a cargo del registro, transferencia, compensación y liquidación de valores, donde sus operaciones incluyen las transacciones realizadas en los mecanismos centralizados de negociación, como las bolsas de valores, así como la prestación directa de servicios a nuestros participantes, instituciones emisoras y otros actores del mercado de capitales.

De esta manera, CAVALI se constituye como un sistema de transferencia de fondos por el que se liquidan –en el LBTR– las obligaciones de pago que surgen de las negociaciones con valores en Rueda de Bolsa y la liquidación de las transacciones con valores del Tesoro.

Es importante precisar que en el año 2015 se realizará la fusión entre la Bolsa de Valores de Lima (BVL) y CAVALI, lo cual permitirá unificar dos empresas bajo una sola línea estratégica y la creación una nueva firma con un patrimonio más sólido y tendrá como principal beneficio el desarrollo de nuevos productos en el corto plazo.

Actualmente CAVALI viene trabajando en el desarrollo de nuevos productos, varios de los cuales están orientados a generar nuevos mecanismos promotores de la inclusión financiera, como es el caso de la liquidación de operaciones con pagarés de Micro, Pequeña y Mediana Empresa (MIPYME).

2.1.3.4 Oportunidades de mejora

No obstante los avances registrados, se han identificado elementos aún susceptibles de mejorar en la infraestructura financiera existente para fortalecer el desarrollo de un ecosistema de productos y servicios financieros adecuados a las necesidades y capacidades de la población:

Información crediticia y metodologías de evaluación de riesgo: Es necesario expandir el universo de información disponible, sea en la Central de Riesgos u otras bases vinculadas, a fin de facilitar evaluación del crédito más completa. Entre la información pendiente de captura está por ejemplo aquella relacionada a los créditos otorgados por las Cooperativas de Ahorro y Crédito (COOPAC). Además, el uso de nuevas herramientas informáticas como *big data*³³ y los modelos psicométricos para la evaluación de potenciales deudores es aún incipiente y es posible explotar mejor estas herramientas.

- **Central de información sobre seguros:** No existe una central de información sobre seguros que cuenta con información precisa sobre el número de asegurados y puntos de acceso a los productos y servicios de seguros a nivel nacional, y que permita definir prioridades y medir avances en el uso de este servicio financiero.

³³El *big data* es el término que se emplea para describir un conjunto de procesos, tecnologías y modelos de negocio, que están basados en el análisis de datos en grandes volúmenes, de diversas fuentes, y a gran velocidad, y que capturan el valor que estos datos encierran (Fuente: BBVA New Technologies).



- **Constitución y ejecución de garantías:** Los costos monetarios y de tiempo, asociados al proceso de constitución y ejecución de garantías, son aún elevados.
- **Fortalecer los gobiernos corporativos de los sistemas de pagos de bajo valor,** con el fin de garantizar la participación –bajo un escenario de libre competencia– de las diversas instituciones financieras en el sistema de pagos.

2.2. Uso de servicios financieros

2.2.1. Situación de la demanda

Pese a que la mayor parte de la población tienen acceso a los mercados financieros, ello no necesariamente se traduce de manera automática en la adquisición y uso de los servicios que estos ofrecen, siendo las razones más importantes la desconfianza en los mercados y en las instituciones financieras, así como el desconocimiento respecto del uso adecuado de los servicios ofrecidos por estas instituciones.

En este sentido, es relevante analizar la información que ofrecen los estudios por el lado de la demanda para entender el comportamiento de la población frente a los servicios financieros, pues a partir de esta información se podrá lograr una mayor y mejor comprensión de las brechas entre las necesidades de la población y la oferta de servicios financieros. Más aún, si tomamos en cuenta los resultados de estudios como el llevado a cabo por Bebczuck³⁴, en donde se fundamenta que los bajos niveles de inclusión financiera obedecen principalmente a razones por el lado de la demanda (desconfianza y falta de conocimiento financiero).

Actualmente, el estudio de demanda de servicios financieros que tiene mayor cobertura geográfica, representatividad y tamaño de muestra, es el ENUPEF, el cual evidencia que el 35% de la población urbana adulta declara poseer una cuenta de ahorro en el sistema financiero formal. Según los entrevistados los principales motivos de ahorro son: respaldo ante emergencias (33%), previsión para problemas de salud (15%) e inversión en educación (10%). En cuanto a los mecanismos de ahorro, 52% de los que ahorran indicaron que lo hacen guardando el dinero en efectivo en casa, 14% en el sistema financiero formal y 16% mediante los sistemas informales de fondos colectivos denominados juntas o panderos³⁵.

Adicionalmente, la Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros nos proporciona información relevante respecto de la población en las áreas rurales. Así, esta encuesta nos señala que aproximadamente el 85% de total de la población en áreas rurales reconoce la ubicación de por lo menos un punto de atención del sistema financiero, y el tiempo que le toma en promedio para llegar hasta el punto de atención más cercano es de 2,6 horas (mientras que el promedio del total de la población es de una hora). Por otro lado, también precisa que el 37% del total de la población en área rural declara ahorrar (dentro o fuera del sistema financiero

³⁴Bebczuck, Ricardo (2008), “Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Review and Lessons”. Documento de Trabajo, núm. 68 CEDLAS, Buenos Aires.

³⁵Las juntas o panderos corresponden a la actividad constituida por un grupo de personas que deciden contribuir de manera periódica a una caja común (denominado también como ‘pozo’), y una vez conformado este ‘pozo’, los fondos son otorgados, a cada uno de los miembros del grupo periódicamente y en forma rotativa.



formal), y coincidentemente, el 37% de dicha población también declara haber solicitado un préstamo dentro o fuera del sistema financiero formal.

Asimismo, de aquellos que indicaron no tener una cuenta de depósito en el sistema financiero, el 34% manifestó que las entidades financieras no son de confianza y no se sienten seguros, 31% indicó que sus ahorros eran pocos como para depositarlos en el banco, 22% no lo hizo por los altos costos y 16% por los bajos intereses ofrecidos. Ello evidencia que actualmente no existen productos acordes a las necesidades de la demanda.

Por otro lado, en cuanto a la percepción y uso de mecanismos de financiamiento, el 65% de los entrevistados declaró que alguna vez solicitó un préstamo, siendo las principales fuentes de financiamiento el sistema financiero formal (55%), un amigo o familiar (37%) y prestamistas informales o agiotistas (8%). Adicionalmente, de los que accedieron a un préstamo de una entidad financiera formal, el 24% señaló que el dinero fue usado para invertir o reinvertir en un negocio, 21% para arreglo o ampliación de vivienda y 15% para estudios propios o de algún familiar.

En cuanto a los principales argumentos de aquellos entrevistados que se abstuvieron de solicitar un crédito a una entidad financiera formal, el 44% indicó que las instituciones “piden muchos papeles”, 40% argumentan que “las tasas de interés son muy altas”, 24% “que los montos que necesitan son muy pequeños” y 16% “que las entidades se demoran en otorgar un crédito”.

Respecto a la promoción de servicios de aseguramiento, será importante considerar los resultados del Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de los Productos y Servicios de Seguros (EGCPPSS)³⁶ 2013, según el cual el 29% de la población encuestada señaló que los costos de los productos ofrecidos son elevados, el 15% que los seguros no se ajustan a sus necesidades, y el 14% considera que no los necesita. Además de ello, el desarrollo del Mercado de Seguros constituye una oportunidad para los hacedores de políticas y los agentes privados, dado que Perú aún posee un amplio potencial para desarrollar y extender estos servicios financieros de cobertura, en especial los microseguros.

Como se precisó previamente, las fuentes de información utilizadas corresponden a los estudios de demanda con mayor representatividad realizados en el Perú. No obstante, existen otros esfuerzos importantes de los sectores público, privado y de cooperación mixta, para lograr un mayor entendimiento del comportamiento de la demanda (estos se precisan en el capítulo 6 del presente documento). Dichos esfuerzos aún se encuentran en una etapa inicial de desarrollo, evidenciando reducida representatividad y sin una frecuencia definida, lo que explica la generación de información desarticulada, resultados distintos, entre otros.

En este sentido, será una oportunidad para la ENIF aunar los diversos esfuerzos a fin de contar con una fuente de datos de carácter oficial, que pueda ser reconocida y aceptada por todos los agentes participantes, y conlleve a una asignación y uso eficiente de los recursos económicos. De esta manera, la articulación de esfuerzos generaría sinergias sumamente atractivas para

³⁶Desarrollado por Datum Internacional en el año 2013.



estandarizar metodologías y proveer información relevante para todos los actores involucrados en la ENIF, brindando un mayor conocimiento de la demanda para la identificación de las necesidades del ciudadano y las empresas, facilitando el diseño e implementación de políticas públicas por parte del Estado, así como la creación de productos adecuados a los diversos segmentos, por parte de los agentes privados.

Por ello, será relevante involucrar al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el proceso de articulación, dado que es el organismo central y rector del Sistema Estadístico Nacional, responsable de normar, planear, dirigir, coordinar y supervisar las actividades estadísticas oficiales del país; su participación fortalecerá la institucionalidad de la Política de Inclusión Financiera, aprovechando además la oportunidad de avanzar con los compromisos que Perú asumió ante la OCDE, para la homologación de los criterios y metodologías de análisis de la información proveniente de la demanda.

2.2.2. Oferta de productos

Las condiciones para la creación de un ecosistema de productos y servicios financieros adecuados y costo-eficientes pueden ser mejoradas en la medida en que se enriquezca la información de demanda, sobre todo de los segmentos actualmente no atendidos por el sistema financiero.

2.2.2.1. Servicios de pago y dinero electrónico

En el Perú, desde hace más de una década se vienen implementado diversos esfuerzos públicos y privados para lograr una mayor cobertura y uso de los servicios de pago, tales como la creación de la CCE para agilizar los servicios de canje y compensación de los cheques y transferencias interbancarias, la promulgación de la norma sobre las cuentas de depósito para los sueldos, así como los diversos esfuerzos para lograr que los procesos de registro, compensación y liquidación sean cada vez más dinámicos. De esta manera, en el 2014 el total de operaciones registrado en los sistemas de pagos representa 6,9 veces el PBI.

A pesar de estos avances, existe un bajo uso de instrumentos de pago electrónicos, incluso de los clientes que tienen una cuenta bancaria. Actualmente el uso de tarjetas de débito corresponde principalmente a retiros de efectivo en cajeros automáticos, estando concentrado y poco desarrollado el ecosistema para que las personas puedan realizar sus transacciones de manera digital, por la falta de puntos de venta u otros medios para realizar transacciones con los comercios.

Por otro lado, el esfuerzo de mayor significancia fue llevado a cabo en el año 2013, gracias a un trabajo estrechamente coordinado entre el sector público y privado, el cual corresponde a la aprobación de la Ley N° 29985 que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera. Esta Ley permite que una amplia gama de actores, financieros y no financieros, puedan emitir y transferir dinero electrónico, fortaleciendo el rol de este servicio de pago como una herramienta para la inclusión financiera bajo un escenario de competencia y promoción de medios de pago más eficientes, fomentando el desarrollo de un ecosistema diversificado y acorde con las necesidades de los usuarios.



Es a partir de la estructuración de este marco normativo, que en el Perú se inició el desarrollo de una iniciativa de dinero electrónico sumamente innovadora, incluso a nivel mundial, para el desarrollo de una plataforma de dinero interoperable bajo un modelo abierto. La Asociación de Bancos de Perú (ASBANC) inició el proyecto de dinero electrónico “Modelo Perú”, bajo un esquema de colaboración entre diferentes actores económicos que son además competidores, promoviendo así un modelo de *coopetition*³⁷. El Modelo Perú generará un nuevo canal transaccional basado en el uso de teléfonos móviles de alta y baja gama, implementando billetera electrónica que aprovechará el uso masivo de celulares en el país mediante una plataforma interoperable. Permitiría las transacciones entre todos los competidores del sistema financiero (generando importantes economías de escala), siendo a su vez lo suficientemente flexible para la implementación de productos financieros innovadores basados en dinero electrónico. Se espera que el Modelo Perú inicie sus operaciones en el segundo semestre del 2015.

Adicionalmente, existen otras iniciativas privadas de desarrollo de medios de pago electrónico, como por ejemplo, enviar dinero a cualquier persona que cuente con dispositivo móvil sin que ésta necesite tener una cuenta en el banco y otra modalidad de dinero electrónico mediante el cual se asocia un número telefónico a una tarjeta prepago para realizar compras y otros tipos de transacciones.

Finalmente, se ha identificado que uno de los principales retos para la ENIF es el mayor uso de los pagos electrónicos, lo que redundará en menores costos y riesgos en las transacciones de los agentes económicos, brindando así un punto inicial de acceso al sistema financiero formal para la población no incluida. Para ello, será necesario hacer explícitos los costos y riesgos asociados al uso del efectivo en el Perú y promover la digitalización de los pagos efectuados por el Estado. Igualmente, la ENIF deberá brindar las herramientas necesarias para promover el fortalecimiento de la regulación bajo el principio de proporcionalidad para los procesos de registro, compensación y liquidación de los pagos minoristas, especialmente en las transacciones mediante el uso de tarjetas de crédito, tarjetas de débito, cajeros electrónicos, plataformas de dinero electrónico; así como para el uso del servicio de remesas. De esta manera, el plan de acción de la ENIF considera dentro de sus objetivos estratégicos priorizar la seguridad y eficiencia de los sistemas de pagos bajo una estructura de mercado promotora de la competencia.

2.2.2.2. Inversión y ahorro³⁸

Uno de los objetivos específicos de la ENIF es promover el continuo incremento de personas que ahorran en el sistema formal. Según las cifras publicadas en el reporte “Perú: Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y Pensiones”³⁹. Las tasas promedio

³⁷Es el resultado de la combinación entre los conceptos de cooperación y competencia. La cooperación se entiende como la ayuda o contribución entre individuos, y la competencia como la capacidad de generar rivalidad entre individuos que desean lo mismo.

³⁸Bajo el enfoque multidimensional de la ENIF, el alcance del ahorro comprende los depósitos de ahorro en el sistema financiero, el ahorro con fin previsual en los sistemas público y privado, la participación en acciones, la participación en fondos de inversión, y la adquisición de bonos y otros títulos de deuda. Esta definición se encuentra en línea con la que utiliza el BCRP para el ahorro financiero, sin considerar a los seguros. La diferencia entre el ahorro e inversión reside en el motivo de uso de recursos, que pueden ser para resguardo (ahorro) u obtención de rédito (inversión).

³⁹SBS, junio 2014.

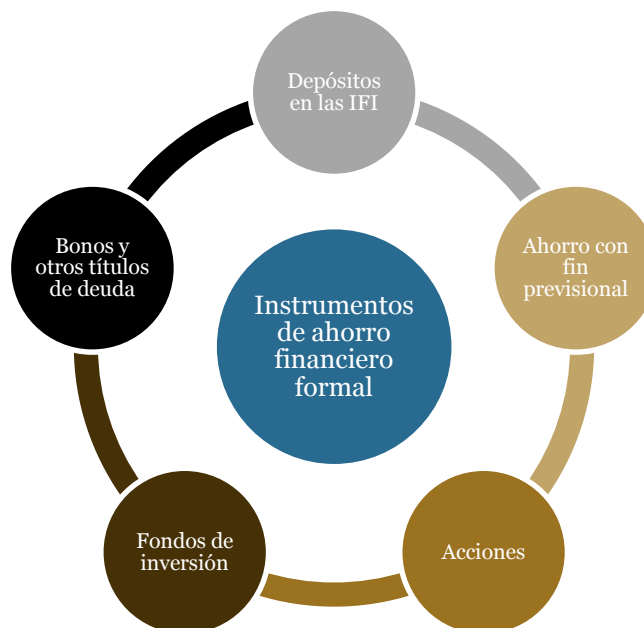
de crecimiento anual de las cuentas de depósitos y de ahorros en los últimos cinco años han sido de 14,2% y 22,2%, respectivamente.

Sin embargo, el enfoque multidimensional de la ENIF define un mayor alcance respecto de la funcionalidad del ahorro, el cual involucra también el uso de instrumentos adicionales a los ofrecidos por el sistema financiero. Así, se entiende que las motivaciones del ahorro implican desde el resguardo (evitar la tenencia de efectivo), fines previsionales, disponibilidad de recursos ante eventos no esperados, y la búsqueda de rentabilidad (inversión) según el nivel de riesgo tolerable.

De esta manera, es necesario considerar en el diseño de políticas productos adicionales a las cuentas de ahorro y depósito tales como fondos previsionales, inversión en acciones, participación en fondos de inversión, adquisición de bonos y otros títulos de deuda, entre otras alternativas.

En el Perú, la oferta de estos productos es provista por una amplia gama de entidades financieras, tales como los bancos comerciales, instituciones microfinancieras, Sociedades Agentes de Bolsa (SAB), Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), Sociedades de administración de Fondos de Inversión (SAFI), entre otros. Estas instituciones ofrecen a las personas naturales y jurídicas, diversos productos de ahorro –con y sin fin previsional– e inversiones, como se puede observar en el siguiente esquema.

Gráfico 8 - Oferta de instrumentos de ahorro financiero





En este sentido, los principales productos son:

a. Depósitos

Son un mecanismo de ahorro para empresas y hogares, ofrecidos bajo las modalidades de depósitos a la vista, depósitos de ahorro y depósitos a plazo, cuyos recursos son captados por las empresas del sistema financiero facultadas por la SBS⁴⁰.

En términos absolutos a finales del 2014, el total de depósitos en el sistema financiero representan aproximadamente el 38% del PBI peruano, donde los bancos concentran más del 80% de las captaciones. Según, las cifras publicadas por la SBS respecto del número de personas con cuentas de depósitos en el sistema financiero, éstas muestran un crecimiento anual promedio de 15,7% en los últimos cinco años.

Cabe señalar que los depósitos de las personas naturales y personas jurídicas sin fines de lucro, y los depósitos a la vista de las personas jurídicas con fines de lucro se encuentran bajo la cobertura del Fondo de Seguros de Depósito (hasta S/. 94,2 mil a diciembre de 2014).

Asimismo, la evolución en términos de participación de personas con cuentas de depósitos en el sistema financiero, según las cifras publicadas por la SBS, muestran un crecimiento promedio anual en los últimos cinco años de aproximadamente 15,7%, el cual habría permitido lograr que el total de personas con cuentas de depósitos lleguen a representar aproximadamente el 90% de la PEA (Población Económicamente Activa) a finales del 2014 (mientras que en el 2010 representaban aproximadamente el 54%). Si bien este indicador estaría distorsionado por la doble contabilización de personas que poseen algún tipo de cuenta de depósito en más de una entidad, el mismo nos estaría mostrando una tendencia a la incorporación cada vez mayor de personas al sistema financiero por el uso de cuentas de depósito.

Excepcionalmente, las COOPAC también pueden recibir depósitos, siempre y cuando estos sean de sus socios. Según la información publicada por la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP), en el 2014 existen 164 cooperativas registradas en el país, las cuales mantienen depósitos por un equivalente al 2,6% del SF.

b. Ahorro con fin previsional

Son los aportes realizados por las personas naturales al Sistema Privado de Pensiones (SPP) y al Sistema Nacional de Pensiones (SNP) con el fin de acceder a una pensión al momento de jubilarse. Los fondos del SPP son administrados por las AFP (Hábitat, Prima, Integra y Profuturo), mientras que la Oficina de Normalización Previsional (ONP) administra el SNP. Según los datos estadísticos, a junio de 2014 el ratio de

⁴⁰Las empresas autorizadas a captar depósitos son los Bancos, las Financieras, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, la Caja Municipal de Crédito Popular de Lima y las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito.



Cotizantes/PEA⁴¹ en el SPP alcanzó un nivel de 14,3%, mientras que en el SNP el ratio de Aportantes/PEA se situó en 9%.

c. Acciones⁴²

Por otro lado, las acciones corresponden a una alternativa de inversión que ofrece el mercado de capitales en el Perú, el cual es regulado por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y son canalizadas a través de las SAB. Es importante que el nivel de negociación de acciones en el Perú es relativamente bajo; en el 2014 el nivel de negociación de acciones respecto al PBI fue de apenas el 2,3%; proporción sustancialmente menor respecto a otros países de la región (Colombia: 6,1%, México: 11%, Chile: 11,5% y Brasil 32,5%).

d. Fondos de inversión

Es un instrumento de ahorro, el cual se estructura como un patrimonio formado con los aportes de un grupo de inversionistas (personas naturales o jurídicas) que invierten parte de su capital en búsqueda de rentabilidad. Lo que hace el fondo es reunir el dinero aportado por todos los participantes, para que una entidad se encargue de su gestión y administración.

Un tipo especial de fondos de inversión de gran uso son los fondos mutuos, que a diciembre de 2014 registraban más de 352 mil partícipes y un patrimonio proporcional al 3,1% del PBI (US\$ 6 200 millones).

e. Bonos y otros títulos de deuda

Son títulos emitidos por gobiernos, municipalidades y empresas, mediante los que en un periodo determinado, se comprometen al pago de la deuda, reconociendo una tasa de interés implícita.

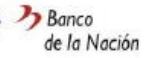
Uno de los instrumentos de deuda diseñados para promover la participación del pequeño y mediano inversionista corresponde a las Letras del Tesoro, que son títulos de deuda a pequeña escala y de menor riesgo que los depósitos bancarios, al tener un valor facial de S/.100 y vencimientos entre 90 días a 360 días. Si bien se constituyen como una alternativa a los depósitos a plazo bancarios, todavía el nivel de emisión es relativamente reducido (desde su primera emisión en junio de 2013 a febrero de 2014, la emisión total de letras del tesoro asciende a S/. 1 089 millones).

2.2.2.3. Financiamiento

La ENIF busca fomentar el financiamiento como instrumento para el desarrollo económico, mediante el diseño de políticas públicas orientadas a mejorar el acceso a mecanismos de financiamiento del sistema financiero y del mercado de capitales.

⁴¹La PEA está comprendida por todas las personas de 14 años y más de edad, que en un determinado periodo se encuentran: i) Trabajando, ii) No trabajaron pero tenían trabajo, o iii) Se encontraban buscando activamente un trabajo.

⁴²Parte alícuota del capital social de una empresa.



Para ello, es relevante entender la dinámica del crédito en el Perú, puesto que ha sido la principal fuente de financiamiento para las empresas peruanas. Más aún, si consideramos que los deudores clasificados por la SBS como MIPYME⁴³ representan aproximadamente el 34% del total de los deudores del sistema financiero⁴⁴, y que el Perú es un referente a nivel global respecto del desarrollo de las microfinanzas.

Tanto el sector público como el privado brindan distintos productos para las personas y empresas, siendo los bancos los principales financistas, dado que acumulan más del 80% de las colocaciones. Entre el 2009 y el 2014, número de deudores pasó del 23 al 31% de la población adulta, lo cual fue resultado de la incorporación de más de 1,8 millones de deudores al sistema financiero. No obstante, en los últimos años se ha observado un deterioro en la calidad de cartera de las instituciones financieras, lo cual deriva en una caída de la rentabilidad de las entidades financieras y un latente riesgo de sobreendeudamiento, que viene siendo monitoreado por el supervisor financiero.

Respecto a la asignación de créditos del sistema financiero, cabe indicar que entre los principios que sustentan el marco legal y regulatorio del sistema financiero del Perú, las entidades del sistema financiero pueden asignar libremente los recursos que administran, siguiendo un criterio de costo-beneficio; asimismo, tienen libertad para determinar su precios. Bajo este marco, sobre todo las entidades microfinancieras, han cumplido una labor importante en atender a segmentos de bajos ingresos. Así, según la SBS, entre junio de 2009 y 2014, se incorporaron al sistema financiero 380 mil deudores pertenecientes a los dos quintiles más pobres.

En este contexto, debemos hacer notar que el Estado peruano ha venido llevando a cabo diversos esfuerzos a fin de promover el desarrollo productivo empresarial, enfrentando diversos retos y obstáculos como la alta informalidad, la falta de información de la demanda, el elevado riesgo, la baja cultura financiera, entre otros factores. Una de las acciones del Estado a destacar, fue la promulgación de la Ley N° 29623 en 2010, la cual promueve el acceso al financiamiento a través de la comercialización de un título valor denominado “Factura Negociable”, mejorando el marco legal y regulatorio para productos asociados al financiamiento de ventas, como es el caso del *factoring*⁴⁵ para las MIPYME.

⁴³La clasificación utilizada por la SBS tiene el siguiente criterio:

Microempresas: Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/. 20 mil en los últimos seis meses.

Pequeñas empresas: Créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/. 20 mil pero no mayor a S/. 300 mil en los últimos seis meses.

Medianas empresas: Son otorgados a personas naturales o jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser considerados como corporativos o grandes empresas, en el caso de personas naturales son considerados siempre que parte de dicho endeudamiento corresponda a pequeñas empresas o a microempresas (sin incluir créditos hipotecarios).

⁴⁴SBS (2014). “Perú: Indicadores de Inclusión Financiera de los sistemas financiero, de seguros y pensiones”, junio del 2014.

⁴⁵El *factoring* es una operación contractual por el cual una entidad financiera autorizada, adelanta fondos a sus clientes, quienes le entregan títulos de crédito o facturas comerciales impagas o por vencer, para que sean cobradas a sus deudores por la referida entidad financiera.



Sin embargo, a diciembre del 2014 apenas ocho bancos y dos entidades financieras fuera de la banca múltiple ofrecían este producto, en vista de que el *factoring* todavía se enfrenta a barreras regulatorias y operativas, además de ser un instrumento poco conocido por las empresas. Por ello, en marzo de 2015 mediante Ley N° 30308, se implementaron algunas modificaciones a la legislación actual, a fin de promover de manera eficiente el uso de este importante instrumento.

Asimismo, existen muchos otros proyectos impulsado por el Estado destinados al desarrollo productivo empresarial. Según los estudios llevados a cabo por el Consejo Nacional de Competitividad (CNC)⁴⁶ existen hasta 67 programas o instituciones que tienen como objetivo el desarrollo productivo y empresarial, siendo los de mayor importancia: el Fondo para la Innovación, la Ciencia y la Tecnología (FINCYT), el Fondo de Investigación y Desarrollo para la Competitividad (FIDECOM), Mi Empresa, las CITE del Instituto Tecnológico de la Producción (ITP) y del Ministerio de Turismo y Comercio Exterior (MINCETUR), el Fondo Nacional de Desarrollo Pesquero (FONDEPES), la Agencia de Promoción de la Inversión Privada (PROINVERSION), PROCOMPITE, Sierra Exportadora, el Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC), la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERU), AGRORURAL, AGROIDEAS, el Servicio Nacional de Sanidad Agraria (SENASA), el Programa Subsectorial de Irrigaciones (PSI), el Instituto Nacional de Innovación Agraria (INIA) y el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (Foncodes). El presupuesto institucional de estos programas asciende alrededor de S/. 2 400 millones, proviniendo la mayor parte de estos recursos del Estado Peruano.

Los diversos fondos e instituciones a cargo de la promoción del desarrollo productivo empresarial cuentan con estructuras de financiamientos diversos, tales como la facilitación de capital semilla, acceso a créditos, fondos no reembolsables condicionados, los cuales en la mayoría de los casos se complementan con mecanismos de acceso a tecnología, mercados o asistencia técnica. Otro esfuerzo importante a destacar es el Fondo MIPYME, el cual está orientado a mejorar las condiciones de financiamiento de las actividades empresariales, productivas o comerciales de las MIPYME, contando con recursos por S/. 600 millones, destinados a financiar fondos de garantía o afianzamiento para empresas del sistema financiero o del mercado de valores, así como también financiar programas que contribuyan a incrementar la productividad de las MIPYME.

Adicionales a estos programas, se encuentran los del MIDIS, BN, Ministerio de la Producción (PRODUCE), MEF, entre otros, cuyos fondos ascienden a más de S/. 2 mil millones (diciembre 2014), y son administrados por la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), institución que se desempeña como un banco de desarrollo de segundo piso, que canaliza los recursos que administra a través de otras instituciones financieras. Este tipo de programas están enfocados a promover el financiamiento productivo de las MIPYME, en ámbitos específicos como agricultura,

⁴⁶"Propuesta para optimización de fondos, programas y proyectos de apoyo al desarrollo productivo y empresarial". Consultoría elaborada para el Consejo Nacional de Competitividad. Diciembre 2014.

exportación, zonas rurales, mediante el afianzamiento de garantías, la provisión de fondos mediante banca de segundo piso y en algunos casos líneas de crédito directas.

Por otro lado, el MAV⁴⁷ fue creado en 2012, con el objetivo de contar con un mercado más accesible, flexible, y de menores requisitos y costos, buscando facilitar el acceso de las pequeñas y medianas empresas (PYME) al Mercado de Capitales, para que así estas empresas puedan emitir acciones de capital, e instrumentos de deuda de corto y largo plazo.

Asimismo, a diciembre de 2013 se contabilizaron 73 228 PYME de las cuales el 52% cuenta con acceso a financiamiento mediante el sistema financiero⁴⁸. Estas empresas, en especial las de mediano tamaño, son consideradas como potenciales participantes del MAV debido a que su necesidad de crecimiento redundará en la búsqueda de financiamiento, y en ese sentido, este novedoso sistema ofrece la oportunidad de acceder a tasas más competitivas y un endeudamiento a mayor plazo en comparación al sistema financiero, además de dar la oportunidad de apertura del capital social a las empresas.

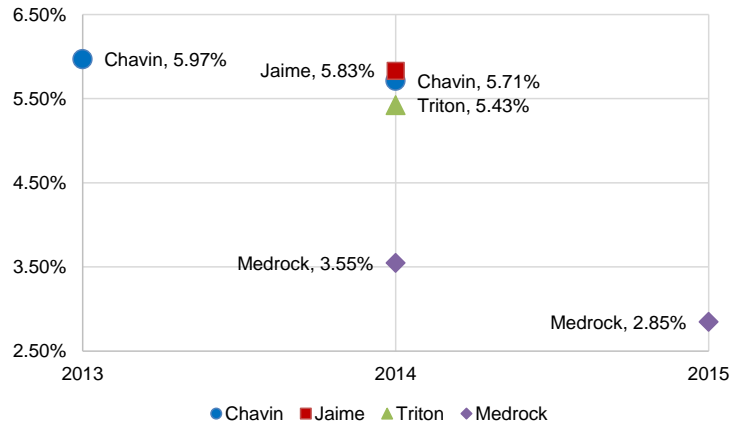
A la fecha cinco empresas de mediano tamaño se encuentran listadas en el MAV: Chavín de Huántar (agroexportadora), Jaime Rojas Representaciones Generales (equipamiento hospitalario), Tritón Trading (maquinarias portuarias), Laboratorio Medrock Corporation (farmacéutica) y Edpyme Inversiones La Cruz (entidad financiera). Estas empresas vienen emitiendo instrumentos de deuda de corto plazo para el financiamiento de su capital de trabajo, accediendo a tasas inferiores hasta en un 50% a las ofrecidas por las entidades bancarias.

Al primer trimestre de 2015, el total de colocaciones en el MAV ascienden a US\$ 15,8 millones, de las cuales el 85% es emitido en moneda extranjera por medio de instrumentos de corto plazo, siendo el promedio de la emisión US\$ 750 000. Es importante precisar que este mecanismo de financiamiento ha permitido mejores condiciones de acceso al financiamiento a las empresas (gráfico 9), como es el caso de la agroexportadora Chavín de Huántar, que en un inicio contaba con líneas de crédito bancarias con tasas cercanas al 14%. Al ingresar al MAV, esta empresa accedió inicialmente a una tasa de 6%, mientras que en posteriores emisiones las tasas de sus colocaciones se redujeron en casi 100 puntos básicos, habiendo registrando su última emisión una tasa de 5,1%.

⁴⁷Con el objetivo de promover el ingreso de empresas de menor tamaño que profundicen el mercado de valores, se creó el MAV, el cual busca facilitar el acceso de la pequeña y mediana empresa al mercado bursátil, reduciendo algunos requisitos y disminuyendo a la mitad los costos, en comparación al mercado tradicional. Se pueden negociar acciones de capital social, bonos e instrumentos de corto plazo.

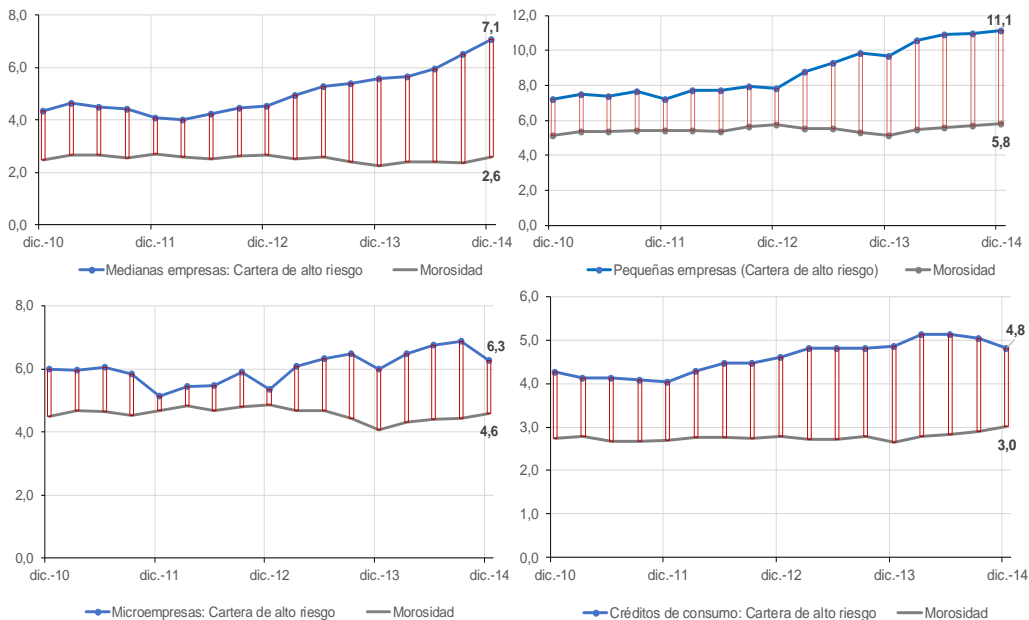
⁴⁸Información suministrada por el Ministerio de Producción y calculada en base a los datos de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) y la SBS a diciembre de 2013.

Gráfico 9 Evolución de las tasas promedio de colocación en el MAV



Finalmente, es primordial considerar los riesgos que implica la inclusión financiera a través de los créditos, pues esto puede conllevar a políticas de colocación de créditos más agresivas, ante una subvaloración de los riesgos, generando un sobreendeudamiento de la cartera. En este sentido, se debe considerar que durante los últimos 4 años, la morosidad y en especial la Cartera de Alto Riesgo (CAR) del sistema financiero evidencian un aumento sostenido. Como se puede apreciar en los siguientes gráficos, hay un riesgo latente en los créditos a las MIPYME y los créditos de consumo, resaltando la situación de las pequeñas empresas, que a diciembre de 2014 registran un CAR de 11,1% y una morosidad de 5,8%.

Gráfico 10 - Morosidad y Cartera de Alto Riesgo de los créditos a las MIPYME y de Consumo



Fuente: SBS



Un reto para la ENIF será promover mecanismos de financiamiento acordes con las necesidades, capacidad de pago y endeudamiento, de las personas y empresas, promoviendo así una cultura de financiamiento responsable.

2.2.2.4. Seguros

El sistema asegurador está conformado por 18 empresas: cinco están dedicadas a ramos generales y de vida, seis exclusivamente a ramos generales, y siete exclusivamente a seguros vida. Este mercado está en un proceso de desarrollo muy importante desde hace varios años. A diciembre del 2014 las primas totales sumaron S/. 10,2 mil millones, con más de 31 millones de pólizas emitidas.

Si bien el mercado asegurador peruano tiene aún una baja penetración, ha estado creciendo en los últimos tres años entre 10% y 15% anual. En 2014, la profundidad del mercado de seguros (primas/PBI) llegó al 1,7%, 10 puntos básicos sobre lo registrado en 2013. A nivel de ramos, se observó un crecimiento importante de seguros de vida, impulsado por las rentas vitalicias de las personas que van alcanzando la edad de jubilación. El aumento de los créditos y la bancarización han impulsado el crecimiento de los seguros asociados a estos productos, como el de desgravamen. En relación a los seguros generales, los productos que más han crecido están asociados a los seguros vehiculares, de incendio y líneas aliadas.

Dentro del ámbito de la ENIF, será relevante para el diseño de políticas públicas, focalizar los esfuerzos para lograr que la población –especialmente la de menores recursos– pueda acceder a mecanismos para una mejor gestión de los riesgos respecto de eventos críticos como lo es la salud, la muerte de miembros de la familia, así como de resguardo patrimonial. De las diversas experiencias internacionales que la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha identificado⁴⁹, se puede precisar que las principales preocupaciones respecto de la consolidación de un mercado de microseguros corresponden a la generación de valor para los usuarios, así como la viabilidad de los modelos de negocio para quienes lo ofertan.

De esta manera, deberá considerarse en la ENIF que la viabilidad de los productos de seguro estarán condicionadas a lograr un amplio número de usuarios, optimizar la gestión de costos de siniestros y finalmente, a incorporar la gestión de innovación en el diseño de procesos de bajo costo. La OIT señala además, que las intervenciones de la gestión pública podrían lograr una mayor eficiencia aumentando el volumen de usuarios, con la promoción del desarrollo de innovaciones tecnológicas que contribuyan a la mejor administración del riesgo y al mayor acceso por parte de usuarios en las zonas más aisladas.

En virtud a lo explicado, podemos considerar que el mercado de microseguros en el Perú nos enfrenta a un reto importante, en tanto solo nueve compañías ofrecen microseguros. Asimismo, a pesar que el crecimiento del número de asegurados registrado entre diciembre del 2010 y diciembre del 2014 definen un crecimiento promedio anual de aproximadamente 24% (crecieron de aproximadamente 331 mil a 800 mil) aún se trata de un mercado relativamente pequeño; pues

⁴⁹Fondo para la Innovación de Microseguros. Informe Anual 2013. OIT.

al cierre del año 2014 el mercado de microseguros representa apenas S/. 6,7 millones, es decir, menos del 0,1% del total del sistema.

Por otro lado, promover adecuados mecanismos de comunicación para difundir cómo los microseguros aportan valor a los usuarios, protegiendo a las personas de bajos ingresos de potenciales pérdidas ante eventos inesperados y mejorando su calidad de vida (bienestar de largo plazo).

No obstante, existen varios retos para lograr la profundización inclusiva del mercado de seguros, principalmente: (i) establecer el marco regulatorio necesario para favorecer el desarrollo de productos de seguros adecuados a las necesidades de todos los segmentos de la población; (ii) crear un sistema de transferencia de riesgos para el sector agrícola y viviendas sociales; y (iii) promover la cultura de seguros en la población y mayor difusión sobre los beneficios que se pueden obtener mediante la contratación de seguros.

2.3. Confianza

La confianza en las instituciones financieras, en el sistema en su conjunto y/o en sus productos, es uno de los elementos que explica el uso de los servicios financieros, sobre todo aquellos que involucran asumir algún tipo de riesgo financiero. Según la Encuesta de Acceso y Uso de Servicios Financieros⁵⁰ (EAUSF), la mayoría de los adultos peruanos reportó que ahorra a través de mecanismos de ahorro fuera del sistema financiero formal y el 55% de éstos indicó que dichos mecanismos le inspiran más confianza. De otro lado, según el EGCPPSS⁵¹, la falta de conocimiento y la dificultad para entender cómo funciona el seguro genera desconfianza en este mercado. En cuanto al financiamiento, la calidad de los algunos productos de crédito ofrecidos por el sistema financiero se encuentra relativamente cuestionada, dado que los clientes financieros se ubican entre los que presentan una mayor cantidad de quejas, estando únicamente detrás de los clientes de las empresas de telecomunicaciones. Así, en el 2013 los usuarios del sistema financiero y de seguros presentaron 14 048 reclamos y 6 439 denuncias ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), siendo los reclamos relacionados a los productos tarjetas de crédito y créditos de consumo los más frecuentes. Por otro lado, las empresas antes señaladas atendieron un total de 1,1 millones de reclamos de sus clientes. De manera general, la complejidad de términos y procesos genera desconfianza en el sistema financiero formal.

2.3.1. Formalización

Un problema que limita la profundización y mayor uso del sistema financiero formal es la elevada informalidad existente en la economía que favorece el uso del efectivo. Los clientes de servicios y productos financieros informales están menos protegidos en caso de abusos por parte de los proveedores o quiebras de éstos, y en general, no se benefician de la protección de sus derechos

⁵⁰SBS-BID (2012).

⁵¹DATUM (2012).



relacionados con el trato justo, el acceso a información transparente y los canales de queja y resolución de conflictos que se garantizan en el sistema financiero formal.

2.3.2. Protección al consumidor

El INDECOPI es la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor, presidiendo el Consejo Nacional de Protección al Consumidor, el cual está a cargo del diseño de la Política Nacional de Protección y Defensa al Consumidor (política que incluye también al usuario financiero).

Adicionalmente, la ley Complementaria a La Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros complementa las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación específica de la SBS, al ser esta institución la autoridad a cargo de velar por la supervisión y monitoreo del sistema financiero, se establecieron disposiciones adicionales y específicas a las contenidas en la Ley de Protección al Consumidor a fin de dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros. Dicha norma establece en su Disposición Transitoria Única que la SBS se encargará de emitir las normas de carácter reglamentario necesarias para garantizar su cumplimiento.

Con relación a dicho mandato, la SBS emitió la Resolución SBS N° 1765-2005⁵², que contiene no sólo las disposiciones complementarias a la Ley N° 28587⁵³, sino que además compendia un conjunto de normas que la SBS emitió desde 1992 referidas a la transparencia de información y a las responsabilidades que las empresas del sistema financiero tienen respecto de sus usuarios y clientes.

La protección del consumidor y las normas que regulan la conducta de mercado son temas que se han incorporado completamente en las funciones y la estructura orgánica de la SBS, puesto que forman parte de la evaluación general de los riesgos de las instituciones financieras.

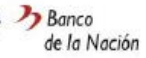
Según se detalla en el documento de trabajo DT/002/2010 de la SBS: *“Si bien es posible que los mandatos del INDECOPI y la SBS se superpongan en cierta medida, en la práctica las dos entidades muestran una clara división de tareas en materia de aplicación coercitiva de normas y un buen nivel de coordinación e intercambio de información. La SBS concentra sus esfuerzos en el aspecto preventivo, a partir de la convicción de que las instituciones financieras bien reguladas y supervisadas son más transparentes y equitativas con sus clientes y el público en general; el INDECOPI, por su parte, dedica especial atención a las medidas correctivas, esto es, a resolver problemas y conflictos entre el consumidor y el proveedor de servicios financieros”*⁵⁴.

De esta manera, la participación de ambas instituciones desde los alcances previamente definidos para cada una, se constituye como una importante fortaleza de Perú; más aún, instituciones como *The Smart Campaign* en el estudio de caso sobre el tratamiento a los clientes

⁵²Actualmente reemplazada por la Resolución SBS 8181 -2012.

⁵³Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros.

⁵⁴Prialé Giovanna y Denise Días (2010). “La protección al consumidor en el Perú y la banca sin sucursales”. Documento de trabajo 002, SBS.



que incurren en mora (2015), realizado para el Perú, Uganda e India, precisa que las acciones de supervisión a cargo de la SBS y los mecanismos de sanciones para malas prácticas y medidas correctivas, a cargo del INDECOPI, proveen herramientas para la resolución de conflictos eficientes. Sin embargo, identifica también como un reto importante lograr una mejor estrategia de comunicación que permita a los usuarios diferenciar con mayor claridad las responsabilidades de la SBS y el INDECOPI.

En la última década, el Perú ha desarrollado un sólido marco regulatorio orientado a la protección del consumidor financiero y de seguros, lo que ha permitido que el usuario pueda comparar los costos de las ofertas de servicios de crédito, el rendimiento de los depósitos y primas de seguros, facilitando el proceso de elección de los servicios financieros de acuerdo a sus necesidades. Del mismo modo, se cuenta con información suficiente publicada sobre los reclamos que tramitan las instituciones financieras y las sanciones impuestas, que tiene como objetivo que el mercado adecue sus conductas pudiendo acceder a información sobre las características de los diferentes productos financieros y de seguros que le permita conocer de cerca los derechos y obligaciones derivadas de los mismos.

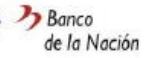
No obstante, si bien la cantidad de información disponible al consumidor no garantiza necesariamente su comprensión, actualmente existe la tendencia en las instituciones a redactar las cláusulas de sus contratos en forma clara y sencilla para facilitar el proceso de empoderamiento de los consumidores. Al respecto debemos precisar que uno de los principales avances en el sistema financiero, corresponde a la estandarización de contratos para los créditos de consumo, hipotecarios, tarjetas de ahorros y cuentas de ahorros.

De otro lado, al margen del aumento de los reclamos por el consecuente incremento de las operaciones, existen clientes que por desconocimiento sobre el procedimiento o la falta de facilidades, no realizan sus reclamos. Ante esta situación, las principales acciones de la SBS promueven la ampliación de los canales de recepción de reclamos de manera presencial, virtual y telefónica. Sin embargo, es importante precisar que el acceso a los mecanismos de reclamo para los usuarios en zonas rurales es aún limitado.

Si bien es cierto que el sistema financiero viene evolucionando y adoptando nuevas tecnologías e innovaciones a fin de simplificar y hacer más fácil el acceso a las operaciones disminuyendo los costos para el usuario, como por ejemplo en internet, servicios financieros móviles, dinero electrónico, cuentas básicas, etc., aún falta desarrollar muchos aspectos adicionales y de vital importancia como son una adecuada capacitación del personal que atiende al público y crear condiciones en las que se garantice el trato justo al cliente ofreciendo productos de calidad a precios justos y que encajen con sus necesidades.

2.3.3. Educación financiera

El Informe de Diagnóstico de Protección al Consumidor y Alfabetización Financiera del BM elaborado en 2013, indica que existe un sector considerable de la población que cuenta con limitado conocimiento de los conceptos financieros básicos, evidenciándose una ausencia una sólida cultura de ahorro en los usuarios de los mercados financieros. Igualmente, la Encuesta de



Educación Financiera desarrollada por el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) con el apoyo de la SBS en 2013, indicó que más del 50% de los hogares no cuentan con un presupuesto familiar. Además, sólo el 39% reconoce la pérdida de valor del dinero en el tiempo por la inflación. En cuanto a la relación de riesgo y diversificación, el 60% respondió que la diversificación reduce el riesgo.

De esta manera, es fundamental cubrir estas carencias mediante el fortalecimiento de la educación financiera de la población, lo cual demandará que las diversas intervenciones en la materia consideren las características particulares de los diferentes públicos objetivos. Para ello se puede dividir a la población en dos grandes segmentos según escenarios de intervención: por un lado, aquel que pertenece a la educación básica (niños y adolescentes) cuyo ámbito de acción está definido por el espacio físico de las instituciones educativas y por los contenidos de la malla curricular; y por otro lado, el segmento fuera de la educación básica (jóvenes y adultos), el cual se encuentra disperso, ya tiene potencial acceso a los mercados financieros y requiere diferentes espacios de intervención para ser alcanzado.

En relación a los niños y adolescentes, MINEDU incorporó en el año 2008 la educación financiera en el Diseño Curricular Nacional (DCN)⁵⁵, para que ésta sea implementada en la educación secundaria. Posteriormente, el MINEDU fortaleció la propuesta inicial, desarrollando una nueva propuesta curricular de Educación Económica y Financiera basada en un enfoque por competencias⁵⁶, la cual permite el desarrollo de las competencias y capacidades financieras a lo largo de toda la educación básica, desde las áreas de personal social en educación inicial y primaria; y a través del área de historia, geografía y economía en la educación secundaria.

De esta manera, la actual propuesta curricular de educación financiera –basada en un enfoque por competencias– responde a las necesidades, recomendaciones e investigaciones recientes en el ámbito nacional e internacional, de reconocidos organismos, como la UNICEF, OCDE, entre otros. Para ello, la propuesta curricular vigente fue revisada por diversos expertos a través de talleres de validación pedagógica con economistas y docentes de todos los niveles de la educación básica. Gracias a ello, se logró que el currículo actual de Educación Económica y Financiera para la educación básica establezca claramente un proceso gradual y progresivo de los aprendizajes en cada uno de los ciclos de la educación básica regular.

La implementación de este nuevo enfoque curricular hizo necesario establecer alianzas estratégicas con algunas instituciones del país y del extranjero que desarrollan experiencias de educación financiera a fin de implementar la propuesta de educación económica y financiera a nivel nacional, entre dichas instituciones que apoyarán la labor del MINEDU podemos citar al *Aflatoun Stichting Child Savings International*, *Child and Youth Finance Internacional*, el Centro de Estudios Financieros (CEFI) de ASBANC, la SBS, entre otros.

⁵⁵Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED.

⁵⁶Aprobada por Resolución Ministerial N° 199-2015-MINEDU.



Adicionalmente, en el marco del Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes (PISA) 2015⁵⁷, Perú participará en la evaluación internacional de las competencias financieras en estudiantes de 15 años. Las áreas a evaluar en la prueba de educación financiera 2015 son: dinero y transacciones, planificación y gestión de las finanzas, riesgo y beneficio, y panorama financiero. Para el desarrollo de la competencia financiera de PISA 2015, el MINEDU ha tomado la decisión de elaborar una propuesta de orientaciones pedagógicas (documento pedagógico que incluirá la elaboración de instructivos que propongan estrategias para resolver preguntas del área en cuestión, dirigido a docentes y estudiantes).

Por otro lado, en el caso de la población fuera del ámbito de la educación básica (jóvenes y adultos), los esfuerzos para el diseño y aplicación de programas de educación financiera deberán considerar que esta población está físicamente dispersa, y que muchos de ellos ya tienen acceso a los mercados financieros. Por ello, las intervenciones de educación financiera con una mayor probabilidad de éxito –respecto de su eficacia en cuanto a la generación de capacidades de la población objetivo– serán aquellas que tomen en cuenta en su diseño, las diversas etapas de la vida, los momentos óptimos de aprendizaje, así como los heterogéneos factores socioculturales y psicológicos de dicha población.

A manera de ejemplo, en el caso de la población joven, las intervenciones de educación financiera deben considerar que esta población está en un proceso de inserción al mercado laboral o en diversos procesos formativos (educación técnica y superior), lo cual los expone a una diversidad de productos y servicios financieros a los cuales pueden acceder. Este escenario demandará generar espacios tanto en las opciones de educación existentes, como fuera de ellas.

Por otro lado, la dispersión de la población adulta es otra característica a considerar, pues ello demandará considerar en el diseño de las intervenciones, estrategias de comunicación acordes a cada grupo, tales como charlas en sus centros laborales, asesoría financiera, capacitación a distancia, medios audiovisuales, entre otras.

Si bien en Perú se vienen realizando diversas intervenciones de educación financiera desde el año 2006, aún no contamos con suficiente información sistematizada y evaluaciones concluyentes respecto del éxito de las intervenciones en cuestión. En esta misma línea, estudios como el “Examen de diagnóstico de la Protección del Consumidor y la Alfabetización Financiera” realizados por el BM en el año 2013, señalan que “las actividades de educación financiera están fragmentadas en varias instituciones públicas y privadas”. Por otro lado, un mapeo de iniciativas de educación financiera, desarrollado en el año 2013 por la SBS, determinó que la mayoría de los programas de educación financiera carecían de un sistema de evaluación y monitoreo, y este mismo ejercicio permitió identificar debilidades en cuanto a la eficiencia de las metodologías (enfocadas en la transmisión de conocimientos teóricos).

La articulación de las diversas intervenciones, así como la evaluación de sus resultados permitirá contar con mejores herramientas para la educación financiera, pues ello brindará mecanismos

⁵⁷El difícil contexto económico y financiero actual ha llevado a los países de la OCDE a reconocer que la falta de competencias financieras en los jóvenes es uno de los factores que favorecen la toma de decisiones equivocadas, las cuales a su vez pueden tener efectos indirectos negativos (OCDE, 2009).

útiles para la retroalimentación de las diversas intervenciones, así como lograr mejoras en el diseño en función a las lecciones aprendidas.

Adicionalmente, es preciso señalar que las poblaciones vulnerables requieren particular atención y material especializado, como es el caso de las personas cuya lengua materna sea diferente al español, o sean analfabetos, entre otros casos que merecen especial atención. En el caso de la población atendida por el MIDIS, a la fecha, apenas el 9% ha sido beneficiaria de los programas de educación financiera, siendo también un reto para la ENIF lograr la ampliación de la cobertura de las intervenciones que evidencien un mayor grado impacto y un mayor potencial para ser escalable.

Finalmente, destacamos que los retos importantes de los programas de educación financiera son: lograr que los programas de educación financiera se desarrollen bajo un esquema de implementación coordinada, contar con mecanismos que permita la identificación y validación de iniciativas y metodologías de educación financiera y promover el diseño de intervenciones según las características de los diferentes grupos objetivos y momentos específicos. De esta manera, las intervenciones de educación financiera permitirán promover mayores niveles de confianza de la población en los mercados financieros, y mayor penetración y utilización responsable de los servicios financieros formales.

3. Objetivo

El objetivo general de la ENIF es:

“Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población”

A partir de este objetivo general, la ENIF se estructura bajo tres pilares –acceso, uso y calidad– que reflejan las tres dimensiones fundamentales de la inclusión financiera: cobertura (acceso físico de servicios financieros), ecosistema de productos (instrumentos financieros que responden a las necesidades y características de la demanda) y confianza (usuarios informados y protegidos).

Dentro de este marco conceptual, y para facilitar el diseño e implementación de la ENIF, se establecieron siete líneas de acción que abordan las áreas claves de intervención: pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables. Las líneas de acción tienen principalmente un enfoque temático que facilitará la coordinación y ejecución de la estrategia con los actores involucrados para cada una de las áreas establecidas. De igual forma, y como se explica más detalladamente en el capítulo 5, se crearon siete grupos técnicos temáticos, uno para cada línea de acción, como mecanismo de coordinación y consulta entre los actores de la estrategia.

3.1. Pilares

3.1.1. Acceso

La expansión de la cobertura geográfica de servicios financieros contribuirá al objetivo de lograr un mayor acceso de la población a servicios financieros, promoviendo así una mayor inclusión financiera en el país. Actualmente, los actuales canales de distribución de servicios financieros están concentrados en zonas urbanas y son limitados, evidenciando una reducida o nula presencia en zonas rurales y en los distritos más pobres. Por lo tanto, para poder lograr un adecuado alcance de los servicios financieros se requiere:

- Continuar con el fomento y la expansión de los puntos de atención (oficinas, ATM, cajeros corresponsales), sobre todo en zonas aún sin presencia del sistema financiero;
- Lograr una mayor interoperabilidad entre dichos puntos de atención;
- Reducir las brechas de infraestructura;
- Desarrollar canales de distribución alternativos, particularmente digitales, que faciliten la inclusión financiera;
- Utilizar los programas estatales y privados existentes para incorporar poblaciones o regiones actualmente excluidas al sistema financiero formal.

3.1.2. Uso

La estrategia también se encargará de proponer los incentivos adecuados para incentivar un mayor uso de los productos y servicios financieros. Para ello, será prioritario lograr una mayor



profundidad y permanencia del sistema financiero mediante el desarrollo de un ecosistema de productos y servicios financieros complementarios, que permitan satisfacer las necesidades de la población oportunamente y sean acordes con las características de los diferentes segmentos.

Por esta razón, en la implementación de la estrategia se han considerado objetivos orientados a mejorar la información disponible para conocer a mayor profundidad el comportamiento y preferencias de los diferentes segmentos poblacionales por servicios financieros, así como las acciones necesarias que permitan promover la adecuación de la oferta de servicios financieros sostenibles, según las necesidades de la demanda.

Así, se espera un mayor uso de servicios de pago y remesas; cuentas de depósito en general; productos de ahorro formal que respondan a las necesidades de corto y largo plazo de la población (ahorro previsional); instrumentos para el financiamiento de proyectos, sobre todo vinculados a grupos vulnerables y sectores prioritarios; y seguros como instrumentos formales para cubrir contingencias y reducir vulnerabilidades.

3.1.3. Calidad

El tercer pilar de la ENIF está orientado a diseñar mecanismos que permitan que los atributos de productos y servicios se ajusten a las necesidades de los clientes, y que el desarrollo de servicios financieros tenga en cuenta estas necesidades. Así, será un objetivo importante para la ENIF promover el aumento de la confianza de la población en los proveedores de servicios financieros formales. Algunas medidas en el fortalecimiento de este pilar son:

- Contribuir a la sostenibilidad de los mercados financieros a través del fortalecimiento institucional de las entidades que lo componen;
- Evaluar la migración de productos y sectores no regulados al sistema financiero formal;
- Reforzar las medidas para asegurar una adecuada protección al usuario financiero, mejorando los mecanismos de coordinación en el marco institucional de protección de los consumidores y la autorregulación de la industria respecto de sus prácticas de negocio, así como la simplificación y estandarización de los requisitos de transparencia y divulgación.
- Potenciar las acciones para mejorar la educación financiera de la población, esperando lograr que una mayor cantidad de personas acudan al sector financiero formal y que cuenten con las herramientas y capacidades necesarias para tomar decisiones informadas.

3.2. Líneas de acción

Dentro de este marco conceptual, se establecieron siete líneas de acción para facilitar el diseño e implementación de la ENIF, las cuales abordan las áreas claves de intervención: pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables.

Las líneas de acción tienen un enfoque temático, el cual facilita la coordinación y ejecución de la estrategia con los diversos actores involucrados para cada una de las áreas establecidas. Adicionalmente, por las características que posee cada una de estas líneas de acción, se debe considerar en su implementación que tanto la Educación Financiera, la Protección al Consumidor y los Grupos Vulnerables corresponden a líneas de acción de carácter transversal, tal y como se observa en el *Gráfico 11*. De igual forma, y como se explica más detalladamente en el capítulo



5, se crearon siete grupos técnicos temáticos, uno para cada línea de acción, como mecanismo de coordinación y consulta entre los actores de la estrategia.

Asimismo, será importante precisar las diferencias y complementariedad entre las líneas de acción referidas a la Educación Financiera y la Protección al Consumidor, pues ante un escenario en donde se evidencian importantes carencias de educación financiera⁵⁸, será sumamente relevante que las instituciones financieras promuevan altos estándares de transparencia y eficacia respecto de la información que proporcionan sobre los costos de los servicios y productos financieros⁵⁹. Es así que los planes de acción que estén asociados a ambas líneas debieran considerar horizontes de tiempo relativamente diferentes, puesto que políticas de protección al consumidor referidas a la transparencia de información pudieran generar en el corto plazo resultados más inmediatos, mientras que las acciones en lo referido a la educación financiera tendrían sus principales resultados en horizontes de tiempo más lejanos⁶⁰.

Finalmente, la transversalidad de la línea de acción que corresponde a los grupos vulnerables se justifica en tanto las políticas públicas diseñadas para generar mecanismos de inclusión – tanto económica como social– poseen un campo de acción que involucra a las diversas dimensiones de la inclusión financiera, como es el caso de la promoción del ahorro y los seguros, del uso de medios de pago electrónicos, acceso a mecanismos de financiamiento que potencien el desarrollo productivo empresarial, brindar elementos que potencien las capacidades financieras de la población, entre otras acciones.

⁵⁸Ver resultados de encuesta de cultura financiera.

⁵⁹Boch, David y Peter Pound (2012), “*EC Financial Literacy Study: a Harbinger of Future Regulatory Initiatives o Disclosure and Customer Communications*”, Bingham.

⁶⁰Raccanello, Kristiano y Eduardo Herrera Guzmán, (2014). “Educación e inclusión financiera”. En Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), vol. XLIV, núm. 2, pp. 119-141.

Gráfico 11 - Líneas de acción de la ENIF



Objetivo 1 – Pagos

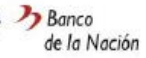
“Promover el desarrollo de canales e instrumentos digitales de pagos minoristas”.

Este objetivo específico busca promover la oferta y uso de instrumentos de pago electrónicos tales como tarjetas de crédito y débito, tarjetas prepago, dinero electrónico, banca móvil, transferencias interbancarias, así como promover la reducción del uso de efectivo en el pago de remesas internacionales.

Asimismo, se espera que el desarrollo de productos y servicios innovadores vaya de la mano con los avances que se requieran en los sistemas de pagos para lograr la reducción del uso de efectivo y de los costos de transacción asociados, promoviendo así un entorno más eficiente, seguro y rápido. De esta manera, se estima desarrollar una oferta amplia de servicios de pagos diseñados para cubrir las necesidades de distintos usuarios a precios adecuados.

Para este fin, se requiere promover los pagos electrónicos, fortalecer la regulación relacionada al mercado de pagos minoristas, lograr una mayor cobertura y calidad en los canales de distribución y de las infraestructuras de comunicaciones. Asimismo, se debe generar confianza en el sistema a través de la protección al consumidor, mayor seguridad y eficiencia de los pagos, y el fortalecimiento de las capacidades del usuario financiero. Igualmente, el Estado está comprometido directamente en generar avances en la digitalización de los pagos del gobierno⁶¹ y contar con una mayor cobertura de los sistemas de comunicación.

⁶¹Ver Agenda de Competitividad 2014-2018, CNC.



Objetivo 2 – Ahorro

“Fomentar el ahorro formal para todos los segmentos de la población de manera segura, confiable, y adecuada a sus necesidades”.

El cumplimiento de este objetivo favorecerá un mayor grado de utilización de fuentes de ahorro e inversión seguras, brindándole a la población herramientas para atenuar los riesgos que se generan en situaciones inesperadas y cubrir gastos recurrentes cuando sus ganancias se vean reducidas. Adicionalmente, se esperaría que dichos ahorros puedan ser usados eventualmente para el acceso a instrumentos de inversión o como colaterales de esquemas de financiamiento. Las intervenciones de política enfocadas en la oferta, esperan incrementar la inclusión financiera promoviendo el diseño de productos sostenibles, sencillos, de bajo costo (como cuentas básicas) y acordes con las necesidades de la población.

Por otro lado, las políticas públicas también deberán promover –desde el lado de la demanda– una mayor “usabilidad” respecto de los productos de ahorro. Es así que las intervenciones respecto de la generación de mayor confianza (transparencia de información y protección al consumidor), y la promoción de una cultura de ahorro –a través de una política de educación financiera enfocada en capacidades– permitirá una mayor inclusión financiera de la población en el Perú paulatinamente.

Objetivo 3 – Financiamiento

“Fomentar el acceso y profundización del financiamiento, con productos adecuados a las necesidades de personas y empresas, de manera responsable”.

La línea de acción de financiamiento deberá diferenciar dos grandes campos bajo los cuales estructurar sus principales intervenciones: el acceso a esquemas de financiamiento para las MIPYME y lograr una sustancial mejora en la calidad del acceso al financiamiento de los ciudadanos. Asimismo, se espera promover el desarrollo de productos sostenibles –tanto en el sistema financiero como en el mercado de capitales– que respondan a las necesidades, características de los ciclos de negocios, flujos de ingresos y capacidades de pago de los usuarios.

Respecto del financiamiento a las MIPYME, serán acciones prioritarias el diseño de políticas que permitan minimizar las asimetrías de información entre las fuentes de financiamiento y las empresas que lo requieren, mejorar las estructuras que permiten utilizar colaterales o garantías para el acceso al crédito y lograr que las acciones de regulación y supervisión continúen bajo los lineamientos de proporcionalidad y así contribuir a la reducción de los costos de transacción y el diseño de productos innovadores y de bajo costo. Asimismo, serán acciones prioritarias la promoción del desarrollo de mercados de capitales y otras herramientas alternativas de financiamiento, como el *crowdfunding*, el capital semilla, entre otros.

Por otro lado, las políticas públicas para promover la mejora del financiamiento para personas naturales serán herramientas de inclusión en tanto se orienten a mejorar los conocimientos de la población respecto de los tipos de financiamiento disponibles, generar confianza en el uso del crédito y una cultura financiera que asegure una expansión del financiamiento de manera



responsable y segura, evitando así los riesgos de sobre endeudamiento y contribuyendo al desarrollo y crecimiento económico.

Objetivo 4 – Seguros

“Fomentar el acceso y uso de productos y servicios de seguros para todos los segmentos de la población de manera confiable, eficiente y adecuada a sus necesidades”.

Se desea promover el diseño y uso de productos simples, innovadores y adecuados a todos los segmentos de la población, tales como micro-seguros, seguros agrícolas y seguros contra eventos catastróficos, entre otros. Será necesario también fomentar una adecuada cobertura física de la red de atención de los proveedores, una mayor difusión de los productos y educación a la población respecto a la necesidad de contar con seguros y las bondades de los productos. Así, se espera que los seguros cumplan un rol más efectivo en la mitigación de riesgos y reducción de la vulnerabilidad de los ingresos de la población, potenciando su rol complementario respecto de las otras líneas de acción, como es el caso del ahorro y el financiamiento.

Objetivo 5 – Protección al consumidor

“Proteger los derechos de los consumidores, garantizando la transparencia de la información, el establecimiento de sistemas de resolución de conflictos adecuados, así como de incentivos para la generación de prácticas de negocios adecuadas”.

Este objetivo específico busca lograr una mayor confianza en el sistema financiero a través de la provisión de información suficiente –y simplificada– sobre los productos y servicios ofrecidos, así como sobre los derechos de los usuarios. Asimismo, contribuirán a lograr este objetivo establecer procedimientos imparciales de resolución de conflictos entre los proveedores y los usuarios, y promover las buenas prácticas en la atención de los usuarios en los mercados financieros.

El incremento en la confianza de los usuarios por las empresas que brinden información completa y un trato adecuado a los clientes promoverá la adopción de buenas prácticas en el sistema, logrando así que una mayor cantidad de la población pueda usar adecuadamente los productos y servicios financieros de acuerdo con sus necesidades.

Objetivo 6 – Educación financiera

“Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras”.

La educación financiera debe considerarse como un proceso continuo a lo largo de la vida, pues el constante incremento de la complejidad de los mercados y la información que estos generan, así como las diferentes necesidades según las etapas de la vida⁶², hacen que la educación financiera se constituya como una herramienta eficaz para que la población pueda tomar decisiones responsables respecto del uso de productos y servicios financieros. Para ello será

⁶²OECD (2005a), “Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies”, OECD.



relevante que todos los segmentos de la población cuenten con capacidades y conocimientos financieros básicos.

Está demostrado a través de investigaciones sobre socialización económica de niños, niñas, adolescentes y jóvenes que ellos no están económicamente inertes, pues construyen activamente explicaciones acerca del mundo económico y que en base a estas definen sus comportamientos, decisiones, conductas y formas de consumo⁶³. Es así que la realidad económica y financiera se convierte en un conjunto de relaciones que los niños enfrentan tempranamente a partir de sus experiencias cotidianas (ir a las bodegas, boticas, ferias, escuchar conversaciones entre adultos sobre la economía familiar y local, o las informaciones recibidas a través de las noticias y la escuela, entre otros). Estas experiencias, los llevan a ensayar explicaciones sobre dicha realidad tan cercana pero compleja a la vez⁶⁴ y poder tomar control sobre sus propias decisiones. En esta línea, los organismos internacionales como la OCDE, consideran que la educación económica y financiera debe empezar desde edades muy tempranas, tanto en las familias como en las escuelas.

Objetivo 7 – Grupos Vulnerables

“Promover la inclusión financiera de la población vulnerable, para que acceda a los servicios y mercados financieros formales a través de la ejecución de acciones y medidas de acuerdo a sus necesidades, mejorando con ello su calidad de vida”.

Las acciones y medidas que se diseñen contribuirán a establecer políticas focalizadas en la población en situación de pobreza, de los ámbitos periurbano y rural, que por su condición económica son excluidas a su vez del mercado de trabajo y financiero, con características vulnerables de acuerdo a la edad, educación, género, salud (física o mental), etnicidad y situación de desplazamiento (migrante o desplazado), o que se encuentran en condiciones de subempleo (por pobreza y género), en las MIPYME y/o en el sector agropecuario.

De esta forma, los grupos vulnerables acortarán sus brechas de exclusión financiera reduciendo su vulnerabilidad económica al generarles canales de acceso a los servicios financieros formales que les permita impulsar la práctica financiera de ahorro, formalizar el uso del crédito y promover la generación de ingresos autónomos. Además, estas políticas deben ir acompañadas de estrategias de mejoras en infraestructura pública, redes de comunicación, productos y servicios financieros adecuados a las características de la población vulnerable, así como desarrollo de capacidades para su adecuado uso.

⁶³Denegri, Marianela (2004), “Introducción a la psicología económica”. Psicom editores.

⁶⁴Llanos, Marina, Denegri, Amar, Abello y Tirado (2009), “Aprendiendo a comprender el mundo económico”. Universidad del Norte, Colombia.

4. Grupos vulnerables

4.1. Definición

El concepto de “grupos vulnerables” hace referencia a la población que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o de salud física y mental se encuentran en situación de exclusión, pobreza y vulnerabilidad. Así, la población vulnerable se trata de un sector de la población que vive en situaciones más desventajosas que el resto de personas, pues no acceden a los servicios y mercados a los que accede el resto de la población y muchas veces no están en capacidad de ejercer sus derechos⁶⁵.

En esta línea, la condición de vulnerabilidad se encuentra estrechamente relacionada a la definición de condición de pobreza. Si bien el concepto de pobreza cuenta con múltiples aproximaciones⁶⁶, el presente documento hace una aproximación a lo que significa un patrón de privaciones con respecto a necesidades, bienes y servicios que contribuyen a una mejor calidad de vida. Es importante precisar que no se trata en estricto de un indicador de pobreza multidimensional⁶⁷, pues la definición de vulnerabilidad incluye características de ubicación y acceso a algunos mercados como el laboral y de activos.

A partir de esta aproximación, se reconoce que en Perú la definición de vulnerabilidad incluye características de ubicación o asentamiento (ciudadanos que habitan en sectores peri-urbanos o rurales), acceso al mercado laboral (tipo de actividad económica que se realiza), y otras características que tienen alto impacto en la exclusión de esta población del mercado laboral, mercado de activos y otras características como edad (menores de 24 años y adultos mayores), nivel educativo (iletrados o pertenecientes a grupos con bajos niveles educativos), etnicidad (ascendencia indígena o afro descendientes), discapacidades (físicas, psíquicas), situación de desplazamiento (migrantes y desplazados por violencia), entre otras.

4.2. Dimensiones de vulnerabilidad

Si bien el Perú es reconocido como una de las economías con una de las dinámicas de crecimiento más rápidas en la región y mejores perspectivas de mediano plazo, todavía los niveles de desigualdad son significativos pese a la reducción observada en el Coeficiente de Gini (este se redujo de 0,49 en el 2004 a 0,44 en el 2013).

En este contexto, podemos precisar que la población reconocida como grupos vulnerables será una de las más afectadas por las actuales brechas referidas a la inclusión financiera, enfrentando dificultades para acceder a servicios financieros adecuados a sus necesidades. La limitación de acceso a servicios financieros formales significa una exclusión determinante, al entorpecer las capacidades de generación de ingreso autónomo e incrementar la vulnerabilidad económica de las familias de bajos ingresos. Por ello, es importante el diseño y ejecución de acciones y medidas

⁶⁵Banco Mundial (2001). “Informe sobre el desarrollo mundial: 2000-2001: Lucha contra la pobreza – Panorama General”.

⁶⁶Spicker, Paul, Sonia Álvarez Leguizamón y David Gordon (2009). “Pobreza: Un glosario internacional”. CLASCO.

⁶⁷Según CLACSO existen diferentes propuestas para la definición de la pobreza multidimensional, entre ellas se incluye la medición de educación, necesidades básicas insatisfechas (condiciones del hogar, acceso a servicios), acceso a servicios de salud, entre otros.



fuertemente focalizadas que permitan trabajar las causas que impidan lograr una situación de inclusión financiera para todos los segmentos de población, y en particular los grupos vulnerables.

De esta manera, la ENIF considera como las principales dimensiones para el diseño de políticas que promuevan la inclusión financiera de los grupos vulnerables a la situación de pobreza, ubicación geográfica de la población, la situación laboral y otras condiciones relacionadas a la vulnerabilidad (edad, educación, género, salud, etnicidad y movilidad).

4.2.1. Situación de pobreza

Si bien la pobreza⁶⁸ en el Perú viene disminuyendo de manera importante, aún el 23,9% de la población es pobre (7,4 millones de personas)⁶⁹. En este contexto, el 4,7% de la población se encuentran en situación de pobreza extrema, pues su capacidad de generar ingresos le permite únicamente cubrir la canasta básica de alimentos.

La situación de pobreza impacta en otros factores que limitan el acceso a servicios y bienes, así como a mercados como el de trabajo y financiero. Entre los principales factores debe destacarse las bajas tasas de educación (24,4% de los pobres extremos son analfabetos, y sólo el 29,3% alcanza el nivel de educación secundaria). Otro factor a considerar es el escaso acceso a las tecnologías de información y comunicaciones pues solo el 0,6% de los pobres extremos tiene telefonía fija; 45,8% telefonía móvil; 2,7% televisión abierta o por cable y 0,1% internet. Las mismas restricciones aunque en menor medida las tienen los pobres no extremos⁷⁰.

En cuanto al acceso a los mercados financieros, la situación de pobreza también genera un impacto negativo. Dentro de los principales aspectos a considerar podemos citar los siguientes:

- **Acceso al sistema financiero:** Es limitado. Por el lado de la oferta los puntos de atención se mantienen por debajo del 65%⁷¹, a pesar de ser principalmente a través de cajeros corresponsales (y no agencias bancarias).
- **Prácticas financieras:** El ahorro es la principal práctica financiera de las poblaciones pobres, ya que en los quintiles 1, 2 y 3 más del 80% no demuestra capacidad de ahorro. Además más del 40% de la población pobre se presta o maneja créditos fuera del sistema financiero (prestamistas informales, Organismos No Gubernamentales–ONG y/o cooperativas).
- **Acceso a servicios financieros:** Son muy pocos los pobres que cuentan con servicios financieros. Del total de personas que tiene una cuenta en alguna institución financiera, solo el 8% recae en el primer quintil y el 9,8% en el segundo quintil. Asimismo, los pobres

⁶⁸Medida en Perú a través del gasto per cápita en una canasta básica de consumo, compuesta por alimentos y no alimentos. INEI: "Evolución de la Pobreza Monetaria, 2009-2013". Informe Técnico.

⁶⁹Para entender la magnitud de esta población, el Programa JUNTOS atiende solamente a 1,8 millones de la población total pobre (en zonas rurales).

⁷⁰ El 7,8% de los pobres no extremos accede a telefonía fija, el 69,8% a telefonía móvil; 11,4% accede a TV o cable y el 3,1% tiene acceso a internet.

⁷¹ Según el documento "Medición de la inclusión financiera en el Perú. Indicadores de la oferta y la demanda" Sotomayor, Narda, SBS 2014, el 63,7% de los distritos del quintil 1, y el 40,7% de los distritos del quintil 2 cuentan con un cajero corresponsal.



extremos abarcan un 7% de los poseedores de tarjetas de crédito y 5,3% de tarjetas de débito. Mientras tanto, los del segundo quintil poseen un 12,4% y un 10,5%, respectivamente.

De esta manera, podemos apreciar que los problemas de acceso físico limitan el uso del sistema financiero en la población pobre, a pesar que tienen prácticas financieras importantes de ahorro y crédito informal.

4.2.2. Residencia en espacio urbano/rural

En el Perú, las zonas rurales presentan condiciones de exclusión relacionadas a varios aspectos: redes de comunicación poco desarrolladas, escasez de infraestructura pública, poca conexión a mercados de productos y servicios, pobreza, etc. Existen, por lo tanto, diferencias significativas entre las características de los espacios urbanos y rurales.

Una primera diferencia se establece en el porcentaje de población pobre que se asienta en las zonas rurales. Según datos estimados por el INEI en el año 2014, el 23,9% de la población peruana ha sido calificada como pobre y el 4,7% como pobres extremos. Esta situación se acrecienta en el sector rural, pues se sabe que el 47,3% de su población ha sido calificada como pobre, y el 15,8% como pobre extremo. Por el contrario en las zonas urbanas sólo el 15,8% de la población urbana ha recibido la calificación de pobre y el 1% de pobre extremo.

Una segunda diferencia se ve reflejada en términos de formación de capacidades de la población. Así, en las zonas rurales el promedio de años de estudio de personas mayores a 15 años es de 6,8 años, a diferencia del sector urbano que cuenta con 10,6 años. Estas diferencias educativas impactan en el plano laboral. Así, la brecha en el acceso a servicios de prestaciones previsionales como el sistema de pensiones es evidente: en el sector rural solo el 10,2% tiene una pensión de jubilación, frente al 39,7% de la zona urbana.

Una tercera diferencia es el acceso a infraestructura. Por ejemplo, la telefonía fija para el área rural es de 2%, 53,4% para Lima Metropolitana y 22,2% para el resto urbano. El caso de la telefonía móvil es menos marcado, ya que para el sector rural abarca el 63,9%; 90,5% Lima Metropolitana; y 89,1% el resto urbano.

Si bien el mercado financiero rural está empezando a desarrollarse, faltan todavía mejoras en el ámbito de penetración e infraestructura por parte de instituciones financieras no solo estatales sino privadas. La mayoría de la población rural no tiene acceso a servicios financieros que favorezcan a una reducción en su vulnerabilidad, como el acceso a cuentas de ahorro, crédito de instituciones financieras formales, o pólizas de seguro.

Los datos del Global FINDEX 2014 indican que en el Perú el 29% de la población mayor de 15 años tiene una cuenta en una institución financiera, mientras que en el ámbito rural es solo de 23,2%. De la misma forma, únicamente un 4,4% de las personas en zonas rurales poseen tarjeta de crédito y 15,3% tarjeta de débito, porcentajes inferiores al estimado para el total de la población (11,7% y 21,4%, respectivamente). No obstante, en términos de ahorro, las diferencias son mucho menores. Así, mientras que en el sector rural, las personas que declararon ahorrar dinero en el año anterior fue 37,8%, a nivel nacional este resultado fue 39,3%.



Con todo ello, es no es difícil concluir que aún persisten importantes brechas de acceso al sistema financiero en la población que reside en zonas rurales.

4.2.3. Situación laboral

La situación laboral de la población también tiene importantes repercusiones en el acceso y uso del sistema financiero. Sobre todo si se consideran aspectos productivos (acceder a un crédito para mejorar pequeños negocios e ingresos del hogar) y aspectos previsionales (aportar de manera regular a un fondo de pensión para evitar caer en situación de vulnerabilidad futura). En el Perú se pueden identificar tres sectores laborales donde el tipo de actividad puede ser considerado de subsistencia y por lo tanto, la situación de exclusión financiera limita su desarrollo, genera situaciones de informalidad e incrementa la vulnerabilidad⁷²: las MIPYME, el empleo en el sector agropecuario y los trabajadores que se encuentran subempleados.

4.2.3.1. Micro, pequeñas y medianas empresas

Las MYPE son negocios de tamaño pequeño con muy baja inversión, unipersonales o familiares, cuyo dueño y sus familiares trabajan en ellas y generalmente la mano de obra es no calificada⁷³. Estas empresas se caracterizan por generar bajas utilidades destinadas generalmente al autoconsumo y una mínima parte a ser reinvertidas en el negocio, generando un crecimiento muy limitado y con una tendencia a desaparecer antes del año de su creación⁷⁴. Según la Ley N° 30056, las MIPYME se clasifican en base a sus niveles de ventas anuales cuantificadas en función de la Unidad Impositiva Tributaria (UIT)⁷⁵.

En el año 2012, según información proporcionada por PRODUCE⁷⁶, las microempresas representaron el 94,2% (1,3 millones de empresas) del total de empresas (formales e informales); la pequeña empresa representó el 5,1% (68 20 empresas), mientras que la mediana empresa el 0,2% (2 451 empresas) del total de empresas (formales e informales)^{77/78}. En específico las MIPYME formales (de las que se puede obtener información) desarrolla actividades relacionadas principalmente al sector terciario de la economía (comercio 47,0%, servicios 37,6%) y la mayoría se encuentra en la zona costera del país (72,4%; el 51,0% se localiza en Lima y Callao). El 21,4% de las MIPYME se encuentra en la sierra y sólo el 6,2% se ubica en las regiones de la selva.

Como se ha mencionado antes, el Perú ha venido creciendo de manera sostenida y ello se ha visto reflejado en el incremento del uso de servicios financieros por la población adulta en

⁷²Consideraremos vulnerabilidad laboral a pagos menores a la remuneración mínima vital, no aporte de pensiones previsionales, no acceso a servicios de salud, etc.

⁷³Consejo Nacional para MYPE y Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

⁷⁴Codemyte, Consejo Nacional para MYPE y Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

⁷⁵SUNAT en función a UIT

- Microempresa: ventas anuales hasta por el monto máximo de 150 UIT.
- Pequeña empresa: ventas anuales superiores a 150 UIT a 1 700 UIT.
- Mediana empresa: ventas anuales superiores a 1 700 UIT a un máximo de 2 300 UIT.

⁷⁶ Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y competitividad territorial –PRODUCE (2013).MIPYME 2012 Estadísticas de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa.

⁷⁷Hubo un incremento del 43,0% de las MIPYME respecto a los datos de 2007.

⁷⁸ El tamaño empresarial es determinado en base a la Ley N° 30056

general. Esto también se ha visto reflejado en el incremento de acceso a crédito de las MYPE⁷⁹, ya que más de 700 mil micro y pequeños empresarios fueron incorporados al sistema financiero en el periodo 2009-2014, alcanzando al primer semestre 2014 casi 1,9 millones de deudores MYPE⁸⁰.

Sin embargo, a pesar de este mayor acceso a crédito, importante para el crecimiento de las actividades de las empresas, según el FINDEX en 2011 solo el 2,8% de las personas que tenían cuentas en instituciones financieras las usaban para realizar negocios y en 2014 sólo el 11,9% recibía sus salarios a través de sus cuentas. Estos resultados indicarían que aún las MIPYME no están generando inclusión financiera entre sus empleados, especialmente los que podrían ser considerados como población parte de los grupos vulnerables.

Es decir, existen dificultades de acceso a servicios financieros distintos a los créditos en el sector MIPYME, y mejorar la inclusión financiera de los empleados y otros proveedores que dependen de las MIPYME”, resalta el FINDEX.

4.2.3.2. Sector agropecuario

La participación del sector agropecuario sobre el PBI fue de 7,3% en el año 2012 y emplea al 26% del total de la PEA ocupada nacional. Según el IV Censo Nacional Agropecuario 2012 realizado por el INEI⁸¹, el número de productores agropecuarios alcanzó un total de 2,3 millones; con un 63% de ellos concentrados en la región natural de la sierra. Según este censo, el 50,4% de los productores agropecuarios son mujeres. Además, sólo el 12,2% del total de productores cuentan con nivel de educación superior.

El uso y acceso de servicios financieros dentro del sector agropecuario es limitado, debido a la incertidumbre productiva que depende de factores externos a la producción, tales como el clima o plagas. Esto ha generado que un importante grupo de la población que se dedica a las actividades agropecuarias lo hagan en el marco de economías de subsistencia.

Así, según el censo del 2012 solo el 9% de los productores agropecuarios solicitó algún tipo de crédito y solo el 8% lo recibió. Además, entre los que no solicitaron créditos, un 28,5% mencionó que fue por altas tasas de interés, un 17,1% se refirió a la falta de garantías y el 15,9% restante señaló otros motivos (no creían que se les otorgaría el crédito, los trámites engorrosos, la no existencia de instituciones y personal habilitador del financiamiento, las deudas ya contraídas, entre otros).

⁷⁹Los créditos a las pequeñas empresas son aquellos destinados a financiar actividades de producción otorgados a personas naturales o jurídicas que tengan un endeudamiento total en el sistema financiero superior a 20 mil pero menor a 300 mil nuevos soles en los últimos 6 meses. En el caso de los créditos de microempresa, el monto total de endeudamiento no supere los 20 mil nuevos soles. (Resolución SBS N° 11356 – 2008).

⁸⁰ SBS, (2014) Perú: Indicadores de Inclusión Financiera, de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones. (Fuente CIIF-0001-junio 2014).

⁸¹INEI, IV Censo Nacional Agropecuario 2012.



No existen mayores productos asociados a las actividades agropecuarias como seguros, sistema de pensiones especial para jubilación, etc.; necesarios para apoyar el bienestar presente y futuro de la actividad productiva y del bienestar de los mismos productores agropecuarios.

4.2.3.3. Condición de subempleo

A nivel nacional, entre los años 2007 y 2012, la tasa de subempleo⁸² disminuyó en 18,2% (de 48,4% a 30,2%). Las mayores tasas de subempleo se encuentran en el grupo de mujeres (34,3%) y en zonas rurales (46,1%). Además, las mayores tasas de subempleo son del tipo “subempleados por ingresos”, es decir, estamos frente a un grupo de subempleados que se encuentra en condición de vulnerabilidad por pobreza y género.

A pesar de las recientes mejoras de la calidad de trabajo, muchas de estas personas no acceden al sistema financiero, o ven su acceso limitado, ni siquiera para el pago de sus remuneraciones, resalta el FINDEX.

4.2.4. Condiciones adicionales de vulnerabilidad

En el marco de la medición de la vulnerabilidad de la población, se resaltan otras características que tienen alto impacto en la exclusión de ésta de los mercados laboral, de activos y otros. Estos son la edad (menores de 24 años y adultos mayores), el nivel educativo (iletrados o pertenecientes a grupos con bajos niveles educativos), etnicidad (ascendencia indígena o afro descendiente), discapacidades (físicas, psíquicas) y situación de desplazamiento (migrantes y/o desplazados por violencia).

4.2.4.1. Vulnerabilidad basada en la edad

Tanto la población menor de 25 años, como los adultos mayores (de 65 años o más) enfrentan diferentes dificultades relacionadas a pobreza, ubicación de residencia, etc. El caso específico de los jóvenes entre 18 y 25 años es crítico porque se encuentran en una etapa en la cual recién ingresan al mundo laboral y comienzan a tomar contacto con el sistema financiero, la seguridad social y el sistema de salud y, a pesar de no estar lo suficientemente familiarizados con estos sistemas, las decisiones que tomen en esa etapa afectarán su situación futura. En ese sentido, para los jóvenes el hecho de no contar con las capacidades financieras adecuadas tendrá consecuencias negativas más importantes a lo largo del tiempo.

Asimismo, en el año 2014 la población adulto mayor representó el 9,4% de la población total del país. En términos absolutos, según información del INEI, supera los 2,9 millones de personas. Lima Metropolitana concentra la mayor cantidad de población de adulto mayor (alrededor del 31%) mientras que la región que concentra la menor proporción de grupo de personas mayores de 65 años es la costa rural (3%). En base a estas cifras, llama la atención que el 23,9% de

⁸²Se considera a la PEA subempleada a aquellos trabajadores cuya ocupación no es adecuada cuantitativa y cualitativamente, respecto a determinadas normas. En el caso del Perú se considera dos grupos de subempleo, por horas y por ingresos. Subempleo por horas (visible): Es aquel en el que se labora menos de 35 horas a la semana, se desea trabajar horas adicionales y se está en disposición de hacerlo. Subempleo por ingresos (invisible): Es aquel en el que se labora 35 o más horas semanales, pero su ingreso mensual es menor al ingreso mínimo de referencia.



personas adulto mayor se encuentra en situación de pobreza (Olivera y Clausen, 2013), y no cuenta con algún tipo de pensión de jubilación.

¿Cómo impacta pertenecer al grupo de jóvenes menores de 25 años y de adultos mayores en el acceso a mercados financieros?

“Con respecto al acceso al sistema financiero, del 20,2% de personas que reportan tener una cuenta de ahorros, solo 14,5% son menores de 25 años, y 20,9% mayores de 65. En esta línea, entre las personas menores a 25 años de edad, el 85,5% señala no contar con una cuenta de ahorros. Entre las personas mayores a los 65 años el porcentaje es similar, con un 79,1% reportando no contar con una cuenta. Por otro lado, entre las personas con tarjetas de débito, solo el 11,3% son menores a 25 años, y 13,3% mayores de 65 años. Sobre la tenencia de una tarjeta de crédito, 6,4% son menores a 25, y 5,7% mayores de 65. Para los jóvenes el método de retiro más frecuente suele ser el ATM (68,1%), seguido por retiro a través de agencias bancarias. Para los adultos mayores de 65 años, la opción de retiro suele ser las agencias bancarias (70,2%). Entre los jóvenes, las principales causas para no tener una cuenta de ahorros son el no contar con dinero suficiente o los costos asociados a la tenencia de una cuenta de ahorros. Para los adultos mayores, a las razones descritas entre los jóvenes se le suma la falta de confianza en el sistema financiero y la lejanía” (FINDEX, 2011)⁸³.

Es decir, aún existe trabajo pendiente en temas de inclusión financiera, relacionado a acceso a servicios financieros y educación financiera en el grupo de jóvenes menores de 25 años y de adultos mayores.

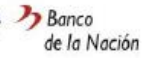
4.2.4.2. Vulnerabilidad basada en educación

Según las cifras proporcionadas por el INEI, la población adulta con nivel educativo nulo o básico en situación de pobreza se caracteriza por presentar menor capital educativo que la población no pobre⁸⁴. En el año 2013, el 48,7% de los pobres de 15 y más años de edad, solo logró estudiar algún año de educación primaria o no tenían nivel alguno de educación, mientras que el 20,7% de los no pobres alcanzo ese mínimo nivel de educación. Por otro lado, sólo el 7,7% de los pobres alcanzaron nivel superior de educación.

Además, el 14% de la población pobre de 15 y más años de edad no sabía leer ni escribir, es decir eran analfabetos. Este fenómeno afectó más a los pobres extremos ya que el 22,3% eran iletrados.

⁸³La información obtenida ha sido elaborada a partir del Perú - FINDEX 2011 <http://microdata.worldbank.org/index.php/catalog/1228>.

⁸⁴INEI, 2014 “PERÚ: Perfil de la Pobreza por Dominios Geográficos, 2004-2013”.



¿Cómo impacta pertenecer al grupo de poco educados en el acceso a mercados financieros?

“Con respecto al acceso a servicios financieros, del 28,9% de personas que reportan una cuenta de ahorros a nivel nacional, tan solo el 12% cuentan con nivel educativo primario o menos. De igual manera, de las personas con tarjetas de débito y crédito, solo 7,8% y 2,1%, respectivamente, cuentan con nivel primario. Para éste sector el método más frecuente de retiro de dinero es el ATM (de hecho, la mitad de las personas que usan el ATM para retiros responden a este nivel educativo), seguido por el acceso a su dinero a través de las cuenta de un tercero, (FINDEX 2014)”⁸⁵

El acceso a servicios financieros de la población poco educada debe priorizar el trabajo en formación de conocimientos para disminuir los temores de acceso al sistema financiero y mejorar la vinculación con el sistema financiero.

4.2.4.3. Vulnerabilidad basada en el género

Algunos estudios que analizan la promoción del ahorro formal entre mujeres rurales en Perú^{86/87} evidencian que familias rurales en condición de pobreza están interesadas en ahorrar. Estos ahorros son principalmente orientados a inversión en educación y salud para sus propias familias, dando cuenta de la capacidad transformadora del ahorro cuando se promueve principalmente entre mujeres. No obstante, en el Perú solo el 20% de la población tiene una cuenta de ahorros. De ese total, solo el 18% de ellos son mujeres⁸⁸.

¿Cómo impacta pertenecer al grupo de mujeres en el acceso a mercados financieros?

“Son menos las mujeres que acceden a cuentas de ahorro: 22,5% de las mujeres que tienen cuentas de ahorro versus el 35,7% de los hombres. Con respecto a la tenencia de una tarjeta de débito, solo el 15,8% de mujeres manifiesta tener una, contrario al 27,1% de hombres que lo hace” (FINDEX 2014).⁸⁹

Si se analiza el perfil del que accede al sistema financiero, el excluido típico sería una mujer, poco educada y que vive en zonas rurales. Pese a las ventajas demostradas del ahorro formal entre mujeres, queda todavía mucho trabajo por promover el acceso y uso de cuentas en este sector.

4.2.4.4. Vulnerabilidad basada en la salud física o mental

De acuerdo con el Censo Nacional de Población del año 2007, en el Perú existen 735 334 hogares con al menos una persona con discapacidad física o mental, los cuales representan un 10,9 % del total de hogares del Perú⁹⁰. En la zona Urbana existen 610 mil hogares que

⁸⁵La información obtenida ha sido elaborada a partir del Perú - FINDEX 2014.

⁸⁶Trivelli, Carolina, Jimena Montenegro y María Cristina Gutiérrez (2011), “Primeros Resultados del Programa Piloto ‘Promoción del ahorro en Familias JUNTOS’”. Documento de Trabajo No 159, Serie Economía (51). Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

⁸⁷Trivelli, Carolina y Johanna Yancari (2008), “Las Primeras Ahorristas de Proyecto Corredor. Evidencia de la primera cohorte de ahorristas de un proyecto piloto”. Documento de Trabajo, 153. Serie Económica, 48. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

⁸⁸Demirgüç-Kunt, Asli y Leora Klapper, (2013) “*Measuring Financial Inclusion: Explaining Variation in Use of Financial Services across and within Countries*”. *Brookings Papers on Economic Activity*, pp 279-340.

⁸⁹La información obtenida ha sido elaborada a partir del Perú - FINDEX 2014.

⁹⁰Confederación Nacional de Personas con Discapacidad del Perú. CONFENADIP, 2010.



representan el 11,9 % de la población urbana y en la zona Rural 125 mil hogares que representan el 7,7 % de la población rural, que tiene al menos una persona con discapacidad⁹¹.

4.2.4.5. Vulnerabilidad basada en la pertenencia a un grupo étnico

En el Perú, de acuerdo con un estudio realizado por Hall y Patrinos⁹², el promedio de años de escolaridad en el país, para la población no indígena es de 8,7 años, aunque para el caso de población indígena es de 6,4 años, reflejando una brecha de 2,3 años entre indígenas y no indígenas en el país. A esto se suma la baja calidad en la educación de las escuelas rurales, debido a poca inversión en infraestructura y capacitación de docentes⁹³.

La incidencia de la pobreza según lengua materna afectó más a la población que tiene como lengua aprendida en su niñez una lengua nativa: quechua, aimara o lenguas amazónicas. Así, en el año 2013, la pobreza afectó al 35,9% de las personas que mencionaron tener como lengua materna una lengua nativa (9% pobres extremos y 26,9% pobres no extremos). De acuerdo al área de residencia, tanto en el área rural como urbana, la pobreza incidió en mayor proporción entre la población que tiene como lengua materna una lengua nativa (49,4% y 20%, respectivamente)⁹⁴.

4.2.4.6. Vulnerabilidad basada en la condición de migrante o desplazado

Según el Sistema de Registro y Acreditación de Desplazados Internos hay 45 000 familias migrantes registradas. De ellas el 62,6% de las jefaturas de familia están constituidas por mujeres y el 37,4% por hombres. Esto indica que las mujeres asumieron el rol de jefas de hogar, recayendo en ellas la responsabilidad del sostenimiento afectivo y económico de sus familias. Los hechos más resaltantes que provocaron el desplazamiento fueron: en primer lugar la situación de violencia generalizada que afectó los espacios de vida personal y familiar (30,7%), seguidos de muerte o desaparición de sus familiares (27,9%) y persecución y amenazas a sus familias (25,7%)⁹⁵.

⁹¹INEI, 2008. Perfil Sociodemográfico del Perú.

⁹²Hall, Gillette y Harry Anthony Patrinos (2006) "Pueblos Indígenas, Pobreza y Desarrollo Humano en América Latina 1994-2004". Bogotá: Banco Mundial y Mayol Ediciones.

⁹³Trivelli, Carolina (2008), "La Persistente Desigualdad entre Indígenas y No Indígenas en América Latina". Documento de Trabajo N° 22. Programa Dinámicas Territoriales Rurales. Rimisp, Santiago, Chile.

⁹⁴INEI (2014) "PERÚ: Perfil de la Pobreza por Dominios Geográficos, 2004-2013".

⁹⁵Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2012.



4.3. Acciones clave para incluir a grupos vulnerables

La inclusión financiera de los grupos vulnerables identificados necesitará del diseño de políticas y acciones focalizadas dentro de la estrategia. A continuación se presenta un panorama general de las iniciativas clave dirigidas a cada categoría de los grupos vulnerables identificados.

Tabla 2. Evolución de los indicadores de acceso al sistema financiero

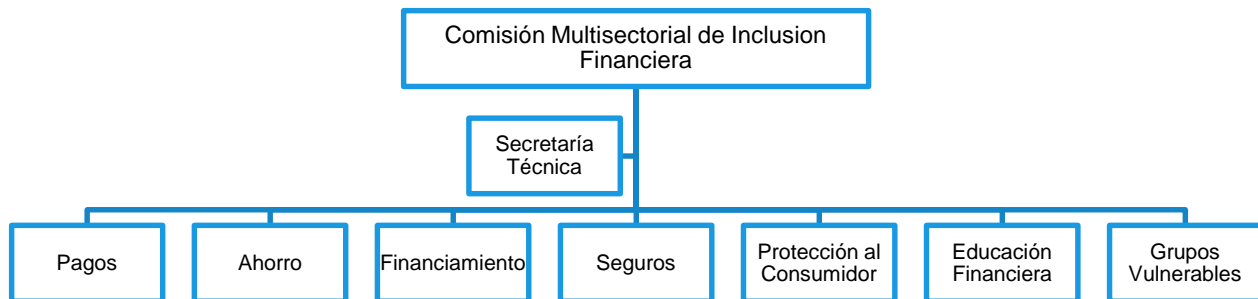
Pilar	Acciones	Población en Situación de Pobreza	Residentes en Espacio Rural	MIPYME	Sector Agropecuario	Subempleados	Jóvenes / Mayores de Edad	Nivel de Educación Bajo	Mujeres	Poblaciones con Discapacidades	Grupos Étnicos	Migrantes / Desplazados
ACCESO	Sistema de Identificación											
	Digitalizar los pagos del Gobierno											
	Extender programa seguro agrícola catastrófico a los departamentos sin cobertura actual											
	Crear incentivos para garantizar la presencia del sistema financiero en zonas no atendidas, en particular, zonas de influencia del Programa Juntos y Pensión 65											
USO	Conocer el flujo de efectivo a nivel nacional											
	Desarrollo de indicadores y estudios que muestren la demanda potencial de financiamiento en áreas rurales											
	Desarrollar diseño y oferta de productos simplificados, orientados a población con baja educación financiera											
	Reducir uso de efectivo en las transacciones, entre otros, el pago de remesas internacionales											
	Generar incentivos para impulsar productos de depósitos para grupos de bajo ingreso											
	Revisar barreras legales y prácticas de negocios para apertura, traslados y manejo de cuentas (ej. para menores, grupales)											
	Evaluación de esquemas de pensiones para sectores informales y otros segmentos de bajos ingresos											
	Promover y desarrollar instrumentos de financiamiento para la MIPYME en el sistema financiero, mercado de capitales, y otros medios											
	Articular políticas de desarrollo productivo de población vulnerable para mejorar el acceso a financiamiento de los usuarios a través de mecanismo de reducción de riesgos y costos											
	Establecer el marco institucional y legal que favorezca el desarrollo de seguros para el sector agrícola											
	Establecer un sistema eficiente de transferencia del riesgo para el sector agrícola											
CALIDAD	Simplificar contratos y elaborar formatos estándar para Cartillas de Información y Hoja Resumen											
	Fortalecer y ampliar la educación financiera para los beneficiarios de transferencias sociales											
	Educación Financiera Escolar											

5. Estructura de coordinación

La implementación de la ENIF involucra múltiples partes interesadas de más de un sector económico, lo cual suma a otros desafíos en la gestión de la estrategia. A la luz de esta complejidad, se ha considerado la creación de la CMIF, la cual es un órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado, que busca proponer el diseño y realizar el seguimiento de la implementación de la ENIF, estando conformada por el MEF, el MIDIS, MINEDU, la SBS, el BCRP y el BN.

Bajo la CMIF se encontrará la Secretaría Técnica, y siete Grupos Técnicos Temáticos (GTT) definidos según las siete líneas de acción señaladas en la sección 3 de objetivos. Los grupos temáticos de protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables trabajarán transversalmente con los grupos de pagos, ahorro, financiamiento y seguros.

Gráfico 12 - Estructura de coordinación de la ENIF



5.1. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera⁹⁶

El MEF como entidad rectora del Sector Economía y Finanzas, y amparado en su función de armonizar la actividad económica nacional, integra y a su vez preside la CMIF, acorde al lineamiento de “Desarrollar el sistema financiero con mayor inclusión financiera” del Plan Estratégico Multianual 2012-2016.

Igualmente, el MIDIS ejerce la rectoría de la política social, correspondiéndole diseñar, coordinar y conducir las políticas y estrategias orientadas a la inclusión social; velando por las poblaciones de menores recursos.

De la misma manera, el MINEDU como órgano rector de las políticas educativas nacionales, que tiene como funciones generales definir, dirigir, regular y evaluar, en coordinación con los Gobiernos Regionales, la política educativa y pedagógica nacional y establecer políticas específicas de equidad; además, debe formular, aprobar, ejecutar y evaluar, de manera

⁹⁶Cabe resaltar que otras funciones específicas de la Presidencia, Secretaría Técnica y GTT, se encuentran explicadas de manera detallada en el Reglamento Interno de la Comisión, aprobado mediante Resolución Ministerial N° 251-2014-EF/15.



concertada, el Proyecto Educativo Nacional y conducir el proceso de planificación de la educación.

Por su parte, la SBS como órgano autónomo, es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y tiene como uno de sus objetivos estratégicos fomentar una mayor inclusión y cultura financiera.

En tanto, el BCRP es un órgano autónomo, cuya finalidad es cumplir con la meta de inflación y contribuir con la estabilidad macro-financiera para lo cual promueve el desarrollo seguro y eficiente de los sistemas de pagos.

Asimismo, el BN es una empresa de derecho público y socio estratégico del Estado, en su rol de extender los servicios financieros, realiza labores activas de manera similar a las entidades financieras privadas en casos de ser única oferta bancaria, desempeñándose como agente promotor de la inclusión financiera, y garantizando el desarrollo económico y la inclusión social en el país.

Las principales funciones de la Comisión aprobadas en su reglamento interno son:

- Elaborar y aprobar el plan de trabajo,
- Formular la propuesta de los lineamientos de la ENIF,
- Coordinar y articular las acciones y esfuerzos interinstitucionales en la consecución del objeto de la ENIF,
- Realizar el seguimiento de la implementación de la ENIF, así como remitir informes técnicos al MEF, respecto de sus avances y resultados,
- Proponer modificaciones o ajustes a la ENIF, con el fin de garantizar que se logren los impactos deseados,
- Proponer investigaciones en materia de inclusión financiera,
- Establecer mecanismos de difusión de avances y seguimiento de la implementación de la ENIF,
- Organizar los Grupos Técnicos Temáticos,
- Aprobar los lineamientos de los estudios y documentos de trabajo que se encomienden a los grupos técnicos temáticos.

Cabe resaltar que para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión puede requerir a cualquier entidad del sector público la documentación e información relacionada con la inclusión financiera; estos requerimientos se realizarían mediante comunicación escrita o electrónica, para poder obtener una respuesta ágil y precisa. Las entidades del sector público deben entregar a la CMIF la información que les sea requerida por esta, salvo las excepciones de ley.



5.2. Presidencia

La Presidencia de la CMIF está a cargo del MEF⁹⁷. Las principales funciones del presidente de la CMIF son:

- Ejercer la titularidad de la CMIF,
- Dirigir el debate de las sesiones de la CMIF y proponer alternativas en caso de desacuerdo de los miembros,
- Representar a la CMIF en los actos públicos,
- Definir la agenda y presidir las sesiones de la CMIF,
- Canalizar la documentación e información necesaria para el ejercicio de las funciones de la CMIF o del GTT.
- Delegar funciones en el secretario técnico o cualquier otro miembro de la CMIF.

5.3. Secretaría Técnica

La Secretaría Técnica de la CMIF está a cargo del Viceministerio de Economía del MEF, a través de la Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado, convoca a reuniones de la CMIF y conduce el intercambio de información permanente entre los miembros de la misma y de sus GTT. Para tal efecto, la Secretaría Técnica coordina las acciones necesarias a fin de contribuir al cumplimiento de las funciones encomendadas a la CMIF.

Las principales funciones de la Secretaría Técnica aprobadas en su reglamento interno son:

- Organizar y coordinar las actividades de la Comisión que sean necesarias para el cumplimiento de sus fines,
- Cumplir los encargos que le sean encomendados, acordados previamente por la comisión,
- Solicitar información a los representantes de las instituciones, la misma que debe contar previamente con el acuerdo de la Comisión,
- Realizar el seguimiento correspondiente a los acuerdos de la Comisión,
- Efectuar el seguimiento de los estudios y trabajos técnicos que elaboren los GTT,
- Conducir el intercambio de información permanente entre los miembros de la Comisión y los GTT,
- Entregar a los miembros, aquellos documentos o propuestas relacionadas directamente con los temas de la agenda de la sesión convocada,
- Mantener actualizada la información respecto de los miembros de la Comisión
- Participar y cumplir las funciones operativas en las reuniones de la Comisión con todas las atribuciones y funciones que ello implique.

⁹⁷Decreto Supremo DSN No. 029-2014-EF.



5.4. Grupos técnicos temáticos

La formación de los GTT responde a las diferentes líneas de acción definidas en la ENIF, las cuales son: Pagos, Ahorro, Financiamiento, Seguros, Protección al Consumidor, Educación Financiera y Grupos Vulnerables.

En vista de ello, y con el propósito de realizar un adecuado seguimiento a la implementación de la estrategia, resulta conveniente asignar la dirección de cada GTT a las instituciones conformantes de la CMIF, siendo las principales funciones del representante:

- Apoyar la implementación de la estrategia,
- Asistir técnicamente a la CMIF,
- Elaborar estudios y/o documentos de trabajo que requiera la CMIF para el cumplimiento de sus fines,
- Elaborar informes técnicos respecto de los avances y resultados de las actividades encomendadas por la CMIF,
- Coordinar con la Secretaria Técnica el avance de los estudios y/o documentos de trabajos técnicos encomendados por la CMIF.

Las funciones de cada GTT estarán principalmente enmarcadas por el plan de acción definido en el capítulo 7 de la estrategia, y de acuerdo con el sistema de M&E que se realizará.

Los representantes y miembros participantes de cada uno de los GTT serían los siguientes:

- **GTT de pagos:** El encargado de este grupo será el BCRP, debido a que es el órgano rector de los sistemas de pagos. También participarán como miembros de este GTT los otros miembros de la CMIF, representantes del sector público –como Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Ministerio de Producción (PRODUCE), Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), COFIDE, INDECOPI, SMV y representantes del sector privado que serán invitados acorde a las necesidades.
- **GTT de ahorro:** Este grupo estará dirigido por la SBS, dado su rol como entidad reguladora y supervisora del sistema financiero que tiene por objetivo resguardar los ahorros de los usuarios del sistema financiero, apoyando de este modo la estabilidad financiera necesaria para el desarrollo del país. Este grupo estará integrado por representantes del MEF, MIDIS, BN, COFIDE, SMV, e instituciones del sector privado convocados de acuerdo a las necesidades.
- **GTT de financiamiento:** El GTT de Financiamiento será liderado por el MEF, dado el carácter multidimensional de la ENIF y el alcance del órgano, que es rector en el sector Economía y Finanzas. El BN, MIDIS y SBS participarán como miembros de este grupo, así como también otros representantes del sector público –tales como SMV, PRODUCE, Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI) y COFIDE– y del sector privado, según sea necesario.



- **GTT de seguros:** El grupo estará dirigido por la SBS, como organismo supervisor del sistema de seguros, y contará con el apoyo de miembros del MEF, MIDIS y el MINAGRI en los temas de su competencia, así como otros representantes del sector público y representantes del sector privado como la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG).
- **GTT de protección al consumidor:** El grupo estará presidido por la SBS, como organismo encargado de desarrollar el marco de regulación y supervisión al consumidor de servicios financieros. Este grupo contará con apoyo de representantes del MEF, MIDIS, MINAGRI, INDECOPI, SMV –como representantes del sector público– y también representantes del sector privado.
- **GTT de educación financiera:** El grupo estará presidido en forma colegiada, por el MINEDU y la SBS. El MINEDU contribuirá al fortalecimiento institucional de las políticas públicas promotoras de educación financiera, al ser el órgano rector de las políticas educativas nacionales, cuyas funciones generales corresponden a definir, dirigir, regular y evaluar, en coordinación con los Gobiernos Regionales, la política educativa y pedagógica nacional. Asimismo, será relevante para la dirección de este GTT, la amplia experiencia de la SBS en la implementación de programas de educación financiera, promoviendo así la inclusión y cultura financiera, dentro del marco de sus objetivos orientados a garantizar la estabilidad del sistema financiero. Este grupo estará integrado por representantes del MIDIS, BCRP, BN y del sector privado.
- **GTT de grupos vulnerables:** El grupo será dirigido por el MIDIS e integrado por miembros del MEF, BN y SBS; así también como por representantes del sector público tales como MINAGRI y PRODUCE.

6. Sistema de monitoreo y evaluación

Siendo la ENIF una herramienta de política, será necesario contar con un sistema de información que permita ir validando los avances de la misma hacia los objetivos y la visión establecida. En este sentido, y en concordancia con el marco metodológico utilizado para el diseño de la ENIF (Teoría de Cambio), es necesario definir un Sistema de M&E. Para ello, la Secretaría Técnica de la CMIF estará a cargo del Sistema de Monitoreo, mientras que la Presidencia de la CMIF coordinará la creación de un equipo técnico especializado para las actividades relacionadas a la evaluación.

Es importante precisar que los resultados que se obtienen desde los procesos y actividades de M&E durante el transcurso de la implementación de políticas e intervenciones, están basados en juicios de valor. Esto último hace indispensable que un sistema de M&E cuente con un alto grado de credibilidad, consenso y aceptación por los actores y ejecutores involucrados.

La definición de un sistema de Monitoreo requiere determinar previamente los indicadores necesarios para analizar las medidas o el grado de avance de las metas definidas en la ENIF. Así, bajo el esquema de la Teoría de Cambio, para lograr el objetivo o la visión de largo plazo que se plasma en la ENIF será necesario alcanzar previamente pre-condiciones o resultados intermedios, los cuales a su vez contribuirán a lograr los resultados o alcances estratégicos que permitirán lograr la inclusión financiera.

El gráfico 13 muestra un ejemplo del proceso del plan de acción presentado en el capítulo 7. La teoría del cambio comienza con la definición y ejecución de una actividad, tal como se describe en el plan de acción. Cada actividad contiene uno o más productos que son acciones específicas. De cada producto se obtiene un resultado intermedio, medido por un indicador, que es directamente imputable al producto. El resultado intermedio, a su vez, contribuye al impacto global de mejorar la inclusión financiera, medida por indicadores de impacto.

Gráfico 13 - Teoría del cambio – Ejemplos ilustrativos



6.1. Fuentes de datos

La información de alta calidad es la base de un sistema de M&E robusto. Por este motivo, es fundamental definir el universo de información sobre inclusión financiera que apoyará las actividades de M&E para la implementación de la ENIF. La tabla 3 resume la información disponible.

Tabla 3. Datos disponibles y fuentes de información

Nombre de base de dato	Del lado demanda u oferta	Unidad	N (muestra)	Año (los más recientes)	Frecuencia	Institución Responsable
Propiedad del país						
Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros	Demanda	Individual	2 800	2012	-	SBS
Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú	Demanda	Individual	-	2015	Por determinar	SBS
Encuesta de MYPE	Demanda	Empresa	1 920 - 5 164	2013	2014 (anual)	Ministerio de la Producción
Encuesta Nacional de Hogares	Demanda	Hogar / Individual	30 000	-	2015 (anual)	INEI
Anexos y Reportes del sistema financiero y el mercado de capitales e indicadores económicos	Oferta	Pagos, Créditos, Ahorros, Remesas, Otros		2014	Mensual/Trimestral/Anual	BCRP
Anexos y Reportes para las empresas del sistema financiero	Oferta	Puntos de Acceso	-	2013	Anual	SBS
Indicadores del mercado financiero	Oferta	Indicadores diversos			Mensual	SBS/SMV
Central de Riesgos	Oferta	Créditos	-	-	Permanente	SBS
Encuestas privadas						
Estudio de demanda de servicios financieros	Demanda	Individual	5 000	2015	Bienal	Arellano Marketing
Propiedad de Organismos Internacionales						
Encuesta de Cultura Financiera	Demanda	Individual	1 210	2014	-	CAF - SBS
FAS (Financial Access Survey)	Oferta	Individual	-	2014	Anual	Fondo Monetario Internacional

Global FINDEX	Demanda	Individual	1 000	2014	Trienal	Banco Mundial
Enterprise Surveys	Demanda	Empresa	1 000	2011	-	Banco Mundial

Es importante tener en cuenta que los indicadores que se presentan en el marco del M&E nos aproximan a una medición del avance e impacto de la ENIF y no podrán captar toda la profundidad y la amplitud de los objetivos y las acciones definidas en ésta. Por lo tanto, es fundamental que los esfuerzos para incrementar la calidad de la información en ciertas áreas – por ejemplo, en lo que respecta a las capacidades financieras y calidad de los productos y servicios– continúen y sean ampliados, y que el marco de M&E mantenga cierto grado de flexibilidad para incorporar estas fuentes de datos, indicadores y metas a medida que estén disponibles. La ENIF dedica varias actividades en el plan de acción (capítulo 7) para fortalecer la información disponible y mejorar el marco de M&E en inclusión financiera.

Tabla 4. Acciones para mejorar las fuentes de datos

Pilar	Componentes	Acciones	Productos
Cobertura	Infraestructura física	Evaluar la infraestructura de comunicaciones y de electricidad a lo largo del país e identificar vacíos de cobertura	Diagnóstico (mapa) de cobertura y calidad
	Información sobre la Demanda	Mantener actualizada la medición de la base de datos de la brecha entre necesidades de la población y productos financieros	Desarrollo del estudio, incluyendo Encuesta Nacional y estudios cualitativos Coordinación entre entidades involucradas en recolección de datos
Conocer el flujo de efectivo a nivel nacional		Recolección de información Análisis del circuito de efectivo a nivel nacional incluyendo modelos de distribución de caudales a través de los canales de distribución comercial	
Recoger información sobre las preferencias, conocimiento y desarrollo del ahorro de largo plazo		Realización de estudios cualitativos Coordinación entre entidades involucradas en recolección de datos	
Ecosistema de productos	Seguros	Establecer un sistema eficiente de transferencia del riesgo para el sector agrícola	Diagnóstico de los principales limitantes en los seguros agrícolas Formulación de una propuesta de nuevos indicadores indexados que permitan determinar más eficientemente la ocurrencia de un siniestro Aplicación de nuevos indicadores en la determinación de ocurrencia del siniestro en el FOGASA
		Infraestructura Financiera	Desarrollar una central de información sobre seguros
	Ampliación del universo de información disponible a fin de facilitar una mejor evaluación del crédito		Reporte de información crediticia de COOPAC
Confianza	Fortalecimiento Institucional	Monitorear e incluir información de entidades financieras no reguladas en los reportes de inclusión financiera	Desarrollar formatos y sistema de suministro de información Coordinar captura de información relevante de oferentes no regulados

	Transparencia y Divulgación	Revisar transparencia de las comisiones en los pagos minoristas	Regular el uso de la nomenclatura en la definición de productos para el mercado, para facilitar comunicación con los clientes
			Desarrollar y publicar información comparativa
	Educación Financiera	Evaluar la introducción de un proceso estandarizado de divulgación de información para AFP, utilizando formatos simplificados	Los productos a desarrollar serán definidos por el GTT de Protección al Consumidor
		Evaluar situación actual de la educación financiera (identificar actores, iniciativas, encuestas)	Mapeo de iniciativas de educación financiera de públicos y privados
			Interpretación de resultados de encuestas
			Determinación de línea base
Evaluación y monitoreo de la calidad y pertinencia de las intervenciones	Interpretación de resultados de evaluaciones realizadas		
	Implementación de sistemas de monitoreo de los programas		
	Diseñar nuevas intervenciones, evaluar y hacer piloto		

6.2. Marco de monitoreo y evaluación

Se presenta la estructura para evaluar el progreso hacia los objetivos de la ENIF a nivel nacional, utilizando indicadores y metas cuantificables. Los indicadores reflejan la gama completa de recursos de datos disponibles producidos por una serie de instituciones –incluyendo SBS, INEI, MIDIS, MEF y otros– en la medida en que sean compatibles con el monitoreo. Estos indicadores propuestos están estrechamente alineados con los pilares definidos para la ENIF, las líneas temáticas de acción y los grupos de población prioritaria establecidos.

Los indicadores se presentan en dos niveles. Los indicadores de impacto reflejan la medición del cumplimiento de los objetivos planteados a nivel nacional, que representan el progreso impulsado por una serie de acciones, así como también por factores que están fuera del alcance de la ENIF. Los indicadores de impacto son consistentes con los indicadores a nivel nacional propuestos por el AFI y el *GPII*. Las metas se definieron a través de un proceso consultivo con diferentes actores relevantes para la implementación de la ENIF. Se utilizaron una serie de metas referenciales en el proceso para establecer las metas nacionales, incluyendo proyecciones del PBI, el país con mejor desempeño en América Latina, y el promedio de economías con nivel de ingresos alto.

Los indicadores intermedios representan el progreso a nivel de un programa o acción específica determinada en el Plan de Acción de la ENIF y están vinculados como soporte a los indicadores de impacto. La medición de avance de estos indicadores es fundamental para analizar la efectividad de las acciones de la ENIF y entender los determinantes del progreso a nivel de resultados e impacto final. No se han establecido metas para estos indicadores, pero podrán ser incluidas en el futuro.

Tabla 5. Indicadores de impacto y metas de inclusión financiera

Dimensión	Área temática	Indicadores del impacto	Escenario Base (2014)	Meta (2021)	Fuente
Cobertura	Global	% de la población que vive en distritos con presencia del SF	92	100	SBS
	Ahorros, Pagos	% de adultos con una cuenta en el SF	29	75	Global FINDEX 2014
	Pagos	% de adultos que usan medios de pago electrónicos (tarjetas de débito y crédito, internet y celulares)	A la espera de resultados.	Por determinar	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)
		N° de pagos electrónicos por persona por año	14,5	80	BCRP
Ecosistema de productos	Ahorros	% de adultos que ahorra utilizando servicios del sistema financiero	A la espera de resultados.	Por determinar	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)
		% de la PEA que cotiza en el sistema de pensiones (nacional y privado)	24,4	30	SBS / ONP / INEI
	Financiamiento	% de MIPYME que tiene financiamiento	26,6	50	PRODUCE
		% deudores clasificados como normales /población adulta	26,7	40	SBS
	Seguros	% de adultos que tiene al menos un producto de seguro (excluyendo seguro social de salud y EPS)	A la espera de resultados.	Por determinar	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)
	Global	% de adultos que tiene confianza en el sistema financiero	A la espera de resultados	Por determinar	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)
Confianza	Educación Financiera	Índice de comprensión financiera (adultos que comprenden (i) el concepto de tasa de interés simple; (ii) la relación entre riesgo y rentabilidad; (iii) el concepto de inflación; y (iv) el concepto de diversificación)	A la espera de resultados.	Por determinar	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)/ Encuesta Nacional de Hogares 2015 (INEI)

Tabla 6. Indicadores intermedios

Dimensión	Área temática	Indicadores Intermedios	Escenario Base (2014)	Fuente
Cobertura	Global	% de adultos que no tiene cuenta por razones de distancia	A la espera de resultados ⁹⁸	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)
	Pagos	% de transferencias condicionadas o subvenciones que se realizan a través de instituciones financieras, banca celular, o dinero electrónico (no otorgado por efectivo).	60	MIDIS
		% de pagos P2G que se realizan a través de instituciones financieras, banca celular o dinero electrónico (no otorgado por efectivo).	Por determinar	MEF
Ecosistema de productos	Financiamiento / Ahorro	% de adultos que usan servicios financieros de proveedores no supervisados ⁹⁹	7,4% ¹⁰⁰	MEF
	Financiamiento	Número de deudores de créditos hipotecarios / número de hogares	2,9%	SBS (Central de riesgos), INEI
		Número de deudores de consumo categorizados como normales / población adulta	20,2%	SBS (Central de riesgos), INEI
	Seguros	Plazo promedio de pago de siniestros	30 días	SBS
% de productores agropecuarios asegurados con un producto de seguro agrícola		172 562 (por el Seguro Agrícola Catastrófico al 31/07/14)	SBS, APESEG, Agrobanco, MINAGRI, Censo Nacional Agropecuario, INEI	
Confianza	Financiamiento	% de adultos que ha solicitado créditos del sistema financiero y que percibe que el tiempo de espera, trámites documentarios y legales en que incurrieron fueron altos	A la espera de resultados	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)
	Protección al Consumidor	Tiempo promedio de absolución de un reclamo	30 días.	SBS
		Número de reclamos respecto al volumen de operaciones	0,93 reclamos por cada 1 000 operaciones	SBS

⁹⁸A modo de referencia, el Global FINDEX 2014 señala que en el Perú este indicador es de 19%.

⁹⁹La información utilizada corresponde a: (i) las Cooperativas reportadas en el informe "Evolución de las Principales Cuentas e Indicadores de las COOPAC a Diciembre del 2014, elaborado por la FENACREP, (ii) Las instituciones no supervisadas reportadas por el Consorcio de Organizaciones Privadas de Promoción al Desarrollo de la Micro y Pequeña Empresa (COPEME) en su "Reporte Financiero de Instituciones de Microfinanzas" a Diciembre del 2014, y (iii) la información proporcionada por COFIDE respecto de las UNICAS (asociaciones autogestionarias).

¹⁰⁰La cifra agregada corresponde a la sumatoria horizontal de clientes y debe ser tomada de forma referencial, debido a que está sobreestimada, pues un deudor puede ser reportado como cliente en distintas instituciones.

Dimensión	Área temática	Indicadores Intermedios	Escenario Base (2014)	Fuente
	Educación Financiera / Protección al Consumidor	% de adultos que sabe que el dinero en una entidad intermediaria del sistema financiero está protegido por un seguro	A la espera de resultados	Encuesta Nacional de Demanda Potencial de Servicios Financieros y Nivel de la Cultura Financiera en el Perú 2015 (SBS)

6.3. Evaluación de actividades clave

Además de monitorear el progreso, es fundamental que se realicen evaluaciones de las acciones clave de la ENIF para evaluar su eficacia, resultados y grado en que contribuyen a los objetivos y metas globales de la ENIF, a fin de poder generar retroalimentación para la mejora de la estrategia. El alcance exacto de estas actividades de evaluación dependerá de la disponibilidad de recursos, el resultado preciso que se está evaluando y la metodología adecuada para capturar el propósito de la evaluación.

Las actividades que explícitamente incluyen evaluaciones o tienen un alto potencial para incorporar una evaluación en la etapa de diseño se enumeran a continuación en la tabla 5.

Tabla 7. Listado de acciones para evaluar

Pillar	Componentes	Acciones	Acciones específicas
Cobertura	Infraestructura física	Promover la ampliación de la infraestructura de comunicaciones y de electricidad a lo largo del país e identificar vacíos de cobertura	Diagnostico (mapa) de cobertura y calidad Coordinación de iniciativas para mejorar infraestructura y garantizar cobertura de servicios de telecomunicaciones de calidad en todo el territorio nacional
	Programas Estatales y Públicos	Digitalizar los pagos del Gobierno	Diagnóstico de (G2P, P2G, G2B y B2G) Implementar medidas (legal/regulatoria/otras)
Ecosistema de Productos	Adecuación de Productos	Promover la adecuación de los servicios financieros a la demanda	Coordinación con el sector privado para impulsar el desarrollo de nuevos productos que satisfagan las necesidades de la población Promover el desarrollar diseño y oferta de productos simplificados, orientados a población con baja educación financiera Desarrollar mecanismos que incentiven el uso de estos productos: Fondos de garantía, bonos de calidad de cartera inclusiva, calificativos de desempeño social. Alinear incentivos a modelos de negocio que incorporen objetivos sociales
	Costo Eficiencia	Evaluar el uso del dinero electrónico para reducir costos en la ejecución de programas sociales	Diseñar proyecto piloto y evaluar Escalar proyecto
	Depósitos y Ahorro	Generar incentivos para impulsar productos de depósitos para grupos de bajo ingreso; promoviendo acceso a través de medios alternativos para recaudación y depósitos (cajeros corresponsales, medios electrónicos y cuentas de ahorro básicas y simplificadas).	Estudio de incentivos en experiencias internacionales Modificaciones regulatorias Evaluar incentivos (fiscales, otros)
			Promoción del sector privado



Pillar	Componentes	Acciones	Acciones específicas	
		Desarrollar programas de Educación Financiera altamente escalables a través de canales que ofrezcan productos o servicios innovadores, y mejorar los programas e iniciativas existentes, siguiendo la hoja de ruta y el código de conducta	Escalar pilotos	
			Revisión y mejora de programas actuales	
			(por determinar)	
		Programas de asesoramiento a clientes con problemas financieros	Educación Financiera Escolar	Incorporar en el currículo escolar de la educación básica aprendizajes referidos a educación financiera bajo un enfoque por competencias.
				Elaborar normas técnicas y orientaciones pedagógicas para las instituciones educativas en materia de educación financiera.
		Establecer alianzas con instituciones y proveedores de servicios financieros para mejorar los desempeños de los estudiantes en materia de competencias financieras.		
		Elaborar materiales y recursos impresos y digitales de apoyo para estudiantes y docentes de educación básica que conduzcan a mejorar sus competencias y capacidades financieras.		



7. Plan de acción

El Plan de Acción se ha definido a partir de los tres pilares de la ENIF –acceso, uso y calidad– considerando además, las siete líneas de acción sobre las cuales trabajarán los GTT. Asimismo, la CMIF ha visto conveniente asignar como responsables (entidades primarias) de cada una de las acciones, a la institución –miembro de la CMIF– cuyas competencias facilitarían el desarrollo de los productos propuestos para cada acción.

Adicionalmente, debemos precisar que la ENIF también consideró en su diseño, la participación de los diversos actores, tanto del sector público como privado, involucrados en la promoción de la inclusión financiera. Es por ello que en las acciones definidas en el Plan de Acción se recogen las diversas observaciones, sugerencias y comentarios de las instituciones y gremios relevantes para cada línea de acción, y además se consideran en cada GTT, mecanismos de comunicación y esquemas de trabajo colaborativo con las diversas entidades competentes para cada acción definida. Para ello, las entidades definidas como secundarias serán invitadas a participar oportunamente.

7.1. Pilar 1: Acceso

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción		
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021	
Infraestructura física	1	Promover la ampliación de la infraestructura a nivel nacional de comunicaciones y electricidad e identificar vacíos de cobertura	Realizar un diagnóstico (elaborar mapa) de cobertura y calidad Coordinar iniciativas para mejorar infraestructura y garantizar cobertura de servicios de telecomunicaciones de calidad en todo el territorio nacional	MEF	MTC, CNC, MIDIS	Alta	■	■	■	■	■	■	■	■	Pagos
	2	Fortalecer los sistemas de Identificación	Los productos serán propuestos por los GTT competentes para cada línea de acción	MEF	RENIEC, SBS, MIDIS, BN	Media		■							Transversal ¹⁰¹
Puntos de Acceso	3	Generar una red integral de pagos electrónicos (comercios)	Recolectar información relevante Evaluar barreras actuales para formalización de comercios Proponer incentivos y cambios regulatorios	MEF	BCRP, CNC, ASBANC, COFIDE, PRODUCE	Alta	■	■	■						Pagos
	4	Revisar y dar solución a la problemática asociada con las tasas que cobran las municipalidades por instalar un cajero corresponsal	Recolectar información relevante Evaluar mecanismos de solución Implementar cambios regulatorios	MEF	SBS, INDECOPI, ASBANC, PRODUCE, ASOMIF, FEPCMAC, BN	Media	■	■							Pagos
Programas Estatales y Públicos	5	Evaluar el rol de la Banca Estatal en la inclusión financiera	Evaluar el cambio de estatuto (Resolución ministerial/decreto supremo) y Ley de Bancos Evaluar instrumentos de segundo piso	MEF	SBS, COFIDE, BN, FONAFE	Media			■	■					Transversal
	6	Digitalizar los pagos del Gobierno	Realizar un diagnóstico de los tipos de pago (G2P, P2G, G2B y B2G) Implementar medidas legales y regulatorias	MEF	MIDIS, BCRP, SMV, BN	Alta	■	■	■						Pagos
	7	Evaluar la extensión del programa seguro agrícola catastrófico a los departamentos sin cobertura actual	Identificar las poblaciones de menores recursos no atendidas que se encuentran expuestas a un alto riesgo de pérdida de cultivos Promover mecanismos de cofinanciamiento de los seguros en el sector agrícola Realizar acuerdos con los gobiernos regionales para extender la cobertura geográfica de los seguros Fomentar el seguro agrícola comercial	MEF	MINAGRI, APESEG, Gobiernos Regionales, Asociación de Agricultores	Media	■	■							Seguros

¹⁰¹ Se consideran como transversales aquellas acciones que involucran más de una línea de acción.

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción		
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021	
	8	Evaluar incentivos (tributarios y/o monetarios, así como la eliminación de barreras burocráticas o legales) para garantizar la presencia del sistema financiero en zonas no atendidas, en particular, zonas de influencia del Programa Juntos y Pensión 65 en los distritos donde se concentra la población en situación de pobreza)	Las acciones serán propuestas por los GTT competentes para cada línea de acción.	MIDIS	MEF, SBS	Alta									Transversal
	9	Promover acceso a financiamiento a través de canales alternativos, incluyendo no presenciales y digitales	Analizar marco normativo y evaluar ; experiencias internacionales y prácticas de la industria Desarrollar propuestas y coordinar con agentes involucrados	SBS	MEF, BN, PRODUCE, Gremios, (ASBANC; COPEME)	Media									Financiamiento
	10	Promover innovación en canales de venta para seguros	Revisar la normativa actual Coordinar con gremios y adecuar normativa	SBS	MIDIS, APESEG	Media									Seguros

7.2. Pilar 2: Uso

Componentes	#	Acciones	Acciones específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Información sobre la Demanda	11	Mantener una base de datos actualizada, que permita la medición de las posibles brechas entre necesidades de la población y productos financieros	Desarrollar estudio de demanda, que incluya Encuesta Nacional	SBS	MEF, INEI, MIDIS, ASBANC, ASOMIF y otros gremios	Alta							Transversal
			Coordinar con entidades involucradas en la generación y recolección de datos										
			Realizar estudios cualitativos										
	12	Conocer el flujo de efectivo a nivel nacional	Recolectar de información relevante Evaluar el circuito de efectivo a nivel nacional, incluyendo modelos de distribución de caudales a través de los canales de distribución comercial	SBS	BCRP, ASBANC, ASOMIF y otros gremios	Alta							
13	Desarrollar indicadores y estudios que muestren la demanda potencial de financiamiento en áreas rurales	Desarrollar estudios de demanda, que incluyan a la Encuesta Nacional y estudios cualitativos complementarios que permitan tomar acciones para la mitigación de riesgos.	SBS	MIDIS, MINAGRI	Alta								Transversal
14	Recoger información sobre las preferencias, conocimiento y desarrollo del ahorro de largo plazo	Realizar estudios cualitativos	SBS	MEF, INEI, MIDIS	Alta								Ahorro
		Coordinar con entidades involucradas para la recolección de datos											
Adecuación de Productos	15	Promover la adecuación de los servicios financieros a la demanda	Coordinar con el sector privado para impulsar el desarrollo de nuevos productos que satisfagan las necesidades de la población Promover el diseño y oferta de productos simplificados	SBS	MEF, MIDIS, BN, COFIDE, SBS, MINAGRI, ASBANC, ASOMIF, FEPMAC y otros gremios	Alta							Financiamiento
Desarrollar mecanismos que incentiven el uso de estos productos: Fondos de garantía, bonos de calidad de cartera inclusiva, calificativos de desempeño social	CMIF												
Alinear incentivos para que los modelos de negocio incorporen objetivos sociales													

Componentes	#	Acciones	Acciones específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción	
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021
Costo Eficiencia	16	Revisar el marco legal actual para las empresas transportadoras de caudales	Proponer mejoras al marco normativo (Proyecto de ley)	BN,	SBS, BCRP	Media								Pagos
		Coordinar con SUCAMEC												
Costo Eficiencia	17	Evaluar el uso del dinero electrónico para reducir costos en la ejecución de programas sociales	Diseñar y evaluar proyectos piloto	MIDIS	BN	Alta								Pagos
		Escalar proyectos												
Servicios de Pago y Remesas	18	Evaluar la generación de incentivos para asegurar una oferta sostenible de servicios y productos de pago, así como por el lado de la demanda, para promover los pagos electrónicos	Evaluar la incorporación de incentivos	MEF	BCRP	Alta								Pagos
			Promover incentivos en los distritos donde se concentra la población considerada como parte de los grupos vulnerables	MIDIS	MEF, BN									
	19	Promover el uso de productos y servicios financieros por la población más joven (14-18 años)	Permitir la apertura de cuentas de ahorro y monederos electrónicos para menores de edad	MEF	SBS, Gremios	Alta								Pagos
	20	Fortalecer el marco legal de instrumentos y pagos minoristas	Evaluar el marco legal	BCRP	-	Alta								Pagos
			Proponer mejoras en la normativa para fortalecer la seguridad y eficiencia, en un marco de competencia											
	21	Establecer mecanismo de coordinación con los actores (pagos)	Definir una agenda de reuniones periódicas con actores relevantes	BCRP	SBS	Media								Pagos
22	Reducir uso de efectivo en las transacciones, entre otros, en el pago de remesas internacionales	Proponer medidas que incentiven el uso de medios de pago electrónicos.	BCRP	Gremios	Media								Pagos	
Productos Innovadores	23	Adecuar marco de regulación para facilitar la operatividad de esquemas basados en dinero electrónico	Identificar barreras al desarrollo del dinero electrónico y proponer mecanismos de solución	MEF	SBS, BCRP	Alta								Pagos
			Evaluar exoneraciones tributarias											
			Revisar límites para transacciones											

Componentes	#	Acciones	Acciones específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Depósitos y Ahorro	24	Generar incentivos para impulsar productos de depósitos para grupos de bajo ingreso; promoviendo acceso a través de medios alternativos para recaudación y depósitos (cajeros corresponsales, medios electrónicos y cuentas de ahorro básicas y simplificadas)	Realizar estudio sobre experiencias internacionales	MEF	SBS, MIDIS, BN	Alta	■	■					Ahorro
	Evaluar y proponer modificaciones regulatorias		Promover acciones conjuntas con el sector privado										
Depósitos y Ahorro	25	Revisar barreras legales y prácticas de negocios para apertura, traslados y manejo de cuentas (para menores, grupales)	Revisar marco normativo	SBS	MEF	Media			■	■			Ahorro
	Revisar practicas actuales y regulación												
Pensiones	26	Promover el desarrollo del sistema previsional	Evaluar y proponer incentivos para que los trabajadores independientes participen en los sistemas de pensiones	MEF	SBS, MIDIS, AAFP	Alta	■	■	■	■			Ahorro
	Evaluar y proponer esquemas de pensiones para sectores informales y otros segmentos de bajos ingresos												
Crédito y Financiamiento	27	Articular iniciativas de financiamiento promovidas por el Estado para identificar su potencial en la inclusión financiera, evitar duplicaciones y generar sinergias con el sistema financiero	Identificar y evaluar iniciativas	MEF	COFIDE, CNC, PRODUCE, MINAGRI	Alta	■						Financiamiento
	Articular y priorizar las iniciativas con mayor potencial.												
Crédito y Financiamiento	28	Promover y desarrollar instrumentos de financiamiento para las MIPYME en el sistema financiero, mercado de capitales, y otros	Promover el factoring	MEF	SBS, PRODUCE, SMV, MIDIS	Alta	■						Financiamiento
	Promover el MAV		Evaluar y proponer nuevos productos										

Componentes	#	Acciones	Acciones específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción	
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021
		medios no tradicionales												
	29	Desarrollar estudio de fondos de garantía y de garantías colaterales alternativas a las tradicionales y mejorar el sistema de garantías de crédito y garantías recíprocas	Elaborar un diagnóstico de la situación actual de los sistemas de garantías. Desarrollar marco normativo para nuevos instrumentos	MEF	SBS, COFIDE, PRODUCE, FOGAPI	Alta								Financiamiento
	30	Desarrollar iniciativas para la promoción de viviendas populares a través del perfeccionamiento de garantías y fiducias de bajo valor; así como financiamiento para mejora de viviendas	Elaborar un diagnóstico de la situación actual. Desarrollar propuesta normativa	SBS	MEF, Fondo MiVivienda	Media								Financiamiento
	31	Articular las políticas de desarrollo productivo de población vulnerable para mejorar el acceso al financiamiento de los usuarios a través de mecanismo de reducción de riesgos y costos	Coordinar políticas desarrollo productivo Identificar y evaluar mecanismos de reducción de riesgos y costos Desarrollar e implementar nuevas propuestas	MIDIS	MEF, MINAGRI, COFIDE	Alta								Financiamiento
Mercados Alternativos	32	Promover el ahorro en alternativas de inversión en el mercado de valores	Implementar plataforma electrónica para la venta de Letras del Tesoro Incentivar el ahorro familiar en fondos mutuos, mediante campañas de difusión en coordinación con el sector privado Desarrollar nuevos instrumentos de inversión (Fibras, facturas negociables, Derivados, ETF) e integración con otros mercados regionales Crear una plataforma de registro de fondos mutuos	MEF	SMV, Colectivo Acceso	Baja								Ahorro

Componentes	#	Acciones	Acciones específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción	
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021
Seguros	33	Revisar el marco de regulación de microseguros	Elaborar un diagnóstico de la situación actual	SBS	MEF	Alta	■							Seguros
			Evaluar marco normativo y realizar los ajustes necesarios				■							
	34	Facilitar el proceso de registro de modelos de pólizas de seguros y microseguros	Revisar proceso de registro y elaborar un diagnóstico de la situación actual	SBS	APESEG	Alta	■							Seguros
			Promover el uso de cláusulas estándar				■	■	■					
			Diseñar procedimiento para microseguros				■							
			Identificar las condiciones mínimas para el proceso de registro					■						
	35	Promover la creación de un marco institucional y legal que favorezca el desarrollo de seguros para el sector agrícola y otras actividades en donde las MIPYME se desarrollan	Identificar las principales deficiencias del actual marco institucional	MEF	MINAGRI, PRODUCE, SBS, APESEG, ASOMIF	Media	■							Seguros
			Identificar los principales lineamientos para el diseño de una normativa que agilice los procedimientos de pago de primas (estado) e indemnizaciones (usuarios)				■	■						
	36	Evaluar la viabilidad de un sistema eficiente de transferencia del riesgo para el sector agrícola	Elaborar un diagnóstico de los principales limitantes en los seguros agrícolas	CMIF	MINAGRI, MEF, SBS, APESEG, Asociaciones de productores agropecuarios	Alta	■							Seguros
			Proponer nuevos indicadores indexados que permitan determinar más eficientemente la ocurrencia de un siniestro				■	■	■					
Aplicar nuevos indicadores en la determinación de ocurrencia del siniestro en el FOGASA (Fondo de Garantía para el Campo y del Seguro Agropecuario)								■						
37	Evaluar la incorporación de seguros en los programas sociales.	Identificar las principales barreras.	MIDIS	SBS, MEF	Media	■							Seguros	
38	Mejorar marco normativo de AFOCAT	Coordinar con los diversos agentes para la elaboración de una propuesta de mejora del marco normativo	SBS	MTC	Alta	■	■						Seguros	
		Diseñar nuevo marco de regulación y supervisión				■	■							
39		Evaluar experiencias internacionales	SBS	APESEG	Media	■							Seguros	

Componentes	#	Acciones	Acciones específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción		
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021	
Infraestructura Financiera		Desarrollar una central de información sobre seguros	Evaluar marco normativo y realizar los ajustes necesarios Evaluar el diseño e implementar una Central de Riesgos de Seguros												
	40	Mejorar el sistema legal y judicial, en lo referente a la constitución y ejecución de garantías y Títulos Valores, haciendo dicho proceso menos costoso, más rápido y accesible	Evaluar e identificar barreras del actual sistema Evaluar marco normativo y realizar ajustes necesario para mejorar el proceso concursal Evaluar marco normativo de las garantías mobiliarias y realizar ajustes necesarios. Evaluar marco regulatorio y realizar los ajustes necesarios.	MEF	CNC, SUNARP, MINJUS, PRODUCE, SBS	Alta								Financiamiento	
	41	Ampliar las fuentes de información disponible para una mejor evaluación del riesgo crediticio	Promover la adecuación del marco normativo para la supervisión de reporte de información crediticia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Promover el uso de tecnologías de la información por parte de entidades del Estado, de modo que la información financiera pueda ser compartida con las centrales de riesgo	SBS	SMV, ASBANC, ASOMIF, FENACREP, Centrales de Riesgo	Alta								Financiamiento	
	42	Evaluar el uso de nuevas metodologías y tecnología para análisis de riesgo crediticio. (Ej: big data, modelos psicométricos, entre otros)	Identificar metodologías alternativas utilizadas en la industria Evaluar la calidad de estas metodologías y formular recomendaciones	SBS	ASBANC	Media								Financiamiento	

7.3. Pilar 3: Calidad

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo					Línea de Acción		
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019		2020	2021
Fortalecimiento Institucional	43	Realizar modificaciones regulatorias para garantizar un mejor gobierno corporativo en entidades financieras públicas	Evaluar marco normativo y realizar los ajustes necesarios	SBS	MEF, FEPCMAC, SMV	Media							Ahorro	
			Alinear marco normativo a las regulaciones asociados											
	44	Lograr la consolidación de la ENIF como política de Estado a través del compromiso de todos los actores	Desarrollar una estrategia de comunicación que promueva la integración de los lineamientos de la ENIF en las políticas sectoriales	MEF	CMIF	Alta								Transversal
	45	Monitorear e incluir información de entidades financieras no reguladas en los reportes de inclusión financiera	Desarrollar formatos y sistema de suministro de información	SBS	COFIDE, COPEME, MEF	Alta								Transversal
			Recopilar información relevante de sistemas no regulados											
46	Evaluar ingreso de empresas que ofrecen servicios de financiamiento no captadoras de depósitos del público y que no representan riesgo sistémico.	Evaluar marco normativo y realizar los ajustes necesarios	SBS	MEF, PRODUCE, MIDIS	Media								Financiamiento	
47	Incorporar en los programas de desarrollo productivo empresarial acciones de promoción de la inclusión financiera	Identificar y promover los programas de desarrollo productivo empresarial que consideren componentes relacionados con la utilización de servicios financieros	MEF	CNC, MIDIS, PRODUCE, MINAGRI, Centros de Investigación	Alta									

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción			
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021		
	48	Evaluar la migración de instituciones no supervisadas, que intermedian recursos al sistema financiero formal	Evaluar y desarrollar modelo de graduación al sistema financiero formal	MEF	SBS Gremios	Media										
Formalización	49	Evaluar migración de productos y canales no regulados al sistema financiero formal	Evaluar y desarrollar migración al sistema financiero regulado para las ONG	MEF	COFIDE, COPEME PCM, SBS,	Media Alta									Ahorro	
			Promover la formalización de negocios													
	50	Evaluar el marco regulatorio para la protección de los inversionistas no profesionales de instrumentos de mercado de valores	Los productos serán propuestos por el GTT de Protección al Consumidor	SBS	INDECOPI, SMV, MEF	Alta									Protección al Consumidor	
	51	Evaluar competencias entre SBS, SuSalud e INDECOPI	Proponer MOU con SuSalud	SBS	SuSalud, INDECOPI	Alta										Protección al Consumidor
			Revisar marcos normativos de competencia													
			Proponer modificaciones al marco normativo actual													
52	Adecuar el marco regulatorio vinculado al uso de dinero electrónico, pagos móviles e internet	Evaluar marco normativo y realizar los ajustes necesarios	SBS	MEF, BCRP, Gremios	Alta										Protección al Consumidor	
53	Evaluar y coordinar políticas para la reinserción de clientes al sistema financiero	Los productos serán propuestos por el GTT de Financiamiento	MEF	BCRP, INDECOPI, SBS, COFIDE	Alta										Protección al Consumidor	
Transparencia y Divulgación	54	Revisar transparencia de las comisiones en los pagos minoristas	Regular el uso de la nomenclatura en la definición de productos para el mercado, para facilitar comunicación con los clientes	SBS	BCRP, INDECOPI	Media									Pagos	
			Desarrollar y publicar información comparativa													

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción		
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021	
	55	Evaluar la introducción de un proceso estandarizado de divulgación de información para las AFP, utilizando formatos simplificados	Los productos serán propuestos por el GTT de Protección al Consumidor	SBS	AAFP INDECOPI	Media									Protección al Consumidor
	56	Estandarizar cláusulas generales de contratación para los productos cuenta de ahorros, préstamos de consumo, préstamos hipotecarios de bien futuro, préstamos hipotecarios de bien existente, tarjeta de crédito y seguros	Realizar estudios de prueba	SBS	Gremio	Alta								Protección al Consumidor	
Evaluar marco normativo y realizar los ajustes necesarios															
	57	Simplificar contratos y elaborar formatos estándar para cartillas de información y hoja resumen, y exigir utilización	Realizar estudios de prueba	SBS	Gremios	Alta							Protección al Consumidor		
Diseñar formatos															
Coordinar con sistema financiero															
	58	Regular uso de nomenclatura en la definición de productos para el mercado, para facilitar comunicación con los clientes	Realizar estudios de prueba	SBS	Gremios	Alta								Protección al Consumidor	
	59	Simplificar los procesos e información relacionada a los sistemas de recursos/quejas, y mejorar la comunicación de mensajes que expliquen el	Simplificar y traducir mensajes	CMIF	INDECOPI, SBS, BN, MIDIS	Media							Protección al Consumidor		
Coordinar la ampliación de puntos de acceso para orientación y recepción de quejas															
Difundir la existencia de canales															

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción	
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021
		funcionamiento de estos sistemas												
Prácticas de Negocios	60	Promover la elaboración de códigos de conducta para el sector financiero, de seguros (compañías e intermediarios) y AFP (énfasis en divulgación de información, reclamaciones, adecuación de productos, prácticas comerciales, educación financiera)	Evaluar marco normativo y realizar ajustes necesarios	SBS	Gremio financiero, seguros y AFP	Media								Protección al Consumidor
			Revisar experiencias internacionales											
			Evaluar mecanismos de implementación											
			Coordinar con sistema financiero											
Educación Financiera	61	Definir objetivos, alcance y propósito del Grupo Técnico de Educación Financiera.	Desarrollar el Plan Nacional de Educación Financiera	MINED U, SBS	MIDIS, BN, Gremios, Centros de Investigación	Alta								Educación Financiera
	62	Evaluar situación actual de la educación financiera (identificar actores, iniciativas, encuestas)	Identificar iniciativas de educación financiera de los sectores público y privado	MINED U, SBS	MIDIS, COFIDE, ,	Alta								Educación Financiera
			Recopilar información relevante de la demanda											
	63	Evaluar y monitorear la calidad y pertinencia de las intervenciones	Realizar evaluaciones de impacto y estudiar resultados	MINED U, SBS	MEF, MIDIS, BN, Centros de Investigación	Alta								
Diseñar nuevas intervenciones y evaluar resultados														
64	Desarrollar programas de Educación Financiera escalables a través de canales que ofrezcan productos o servicios innovadores y mejorar los programas e iniciativas existentes	Diseñar, implementar y evaluar programas piloto	MINED U, SBS	MEF MIDIS Centros de Investigación Gremios	Alta									Educación Financiera
		Escalar pilotos												
			Revisar y mejorar programas actuales											

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo					Línea de Acción		
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019		2020	2021
65		Fortalecer y ampliar la educación financiera en las actividades de los Programas Públicos	Desarrollar planes de educación financiera para los programas públicos pertinentes	MIDIS	BN, MINAGRI, MINEDU, COFIDE	Alta							Educación Financiera	
			Ejecutar planes para promover el uso de servicios financieros											
			Capacitar usuarios de programas sociales											
66		Implementar campañas de sensibilización	Sensibilizar en temas de Fondos de Pensiones	SBS	AAFP, ONP	Alta							Educación Financiera	
			Sensibilizar en temas de ahorro, pagos y crédito	SBS	BN, MINEDU, BCRP, MIDIS, COFIDE	Alta								
			Incentivar la incorporación de un mayor número de inversionistas pequeños en el mercado de valores	MEF	SMV	Media								
			Sensibilizar en temas de seguros para promover una cultura de prevención	SBS	APESEG, MIDIS, MINAGRI	Alta								
			Sensibilizar sobre los beneficios, riesgos y elementos clave del uso de medios electrónicos	SBS	MIDIS, BN, BCRP	Media								
67		Desarrollar programas de asesoramiento a clientes con problemas financieros	Los productos serán propuestos por el GTT de Educación Financiera	SBS	MEF, INDECOPI, Gremios	Media							Educación Financiera	
68		Ampliar el ámbito de la educación financiera	Incorporar en el currículo escolar de la educación básica aprendizajes referidos a educación financiera bajo un enfoque por competencias	MINEDU, SBS	MEF, MIDIS, Centros de Investigación y Gremios	Alta							Educación Financiera	
			Elaborar normas técnicas y orientaciones pedagógicas para las instituciones educativas en materia de educación financiera											
			Establecer alianzas con instituciones y proveedores de servicios financieros para mejorar los desempeños de											

Componentes	#	Acciones	Acciones Específicas	Entidades		Prioridad	Plazo						Línea de Acción	
				Primaria	Secundarias		2015	2016	2017	2018	2019	2020		2021
			los estudiantes en materia de competencias financieras											
			Elaborar materiales y recursos impresos y digitales de apoyo para estudiantes y docentes de educación básica que conduzcan a mejorar sus competencias y capacidades financieras											

ANEXO 1

Competencias, capacidades e indicadores de desempeño referidas a educación financiera en el Diseño Curricular Nacional¹⁰²

CICLO	II			III	IV	V	VI	VII
EDAD/GRADO	3 años	4 años	5 años	1° y 2°	3° y 4°	5° y 6°	1° y 2°	3°, 4° y 5°
CAPACIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO							
Comprende las relaciones entre los elementos del sistema económico y financiero.	<ul style="list-style-type: none"> Vivencia las ocupaciones de los miembros de su familia. 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica, en actividades vivenciales, las ocupaciones de los miembros de su familia y los servicios que brinda a la comunidad. 	<ul style="list-style-type: none"> Describe las ocupaciones económicas que realizan las personas de su espacio cotidiano. Menciona cómo algunas instituciones (municipios, empresas de servicios públicos, Banco de la Nación, etcétera) satisfacen las necesidades sociales de las personas. 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciona las ocupaciones que desarrollan las personas y sus beneficios para la comunidad. Da ejemplos de cómo participa y contribuye en la economía familiar ahorrando recursos. Reconoce que las personas cooperan para utilizar los recursos con el fin de satisfacer sus necesidades. Señala que existen diferencias entre necesidades y deseos de consumo. Identifica los bienes y servicios que se producen y comercializan en su comunidad. Identifica los medios de intercambio más 	<ul style="list-style-type: none"> Explica cómo las personas cumplen distintos roles, se organizan, producen bienes y servicios. Reconoce que las empresas producen bienes y servicios, y cómo contribuyen al desarrollo de la sociedad. Da ejemplos de cómo el Estado promueve y garantiza los intercambios económicos. Reconoce que el mal uso del dinero y otros recursos afecta el bienestar de las personas y las familias. Identifica el origen del dinero, sus 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los roles que desempeñan la familia, las empresas y el Estado en el sistema económico y financiero. Explica que los recursos son limitados y que por ello se debe tomar decisiones sobre cómo utilizarlos. Reconoce cómo el pago de impuestos impacta positivamente en el Presupuesto Nacional y que lo que se busca es asegurar el bienestar para todos. Reconoce que las personas, las empresas y el Estado toman decisiones económicas considerando determinados factores. Explica los conceptos de oferta y demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> Reflexiona críticamente sobre el rol del Estado frente a los delitos financieros (robo de identidad, fraude electrónico, lavado de activos, evasión de impuestos, etcétera). Explica que el Estado toma medidas de política económica que permiten la sostenibilidad y equidad en el país. Explica cómo el Estado, las empresas y las personas toman decisiones económicas y financieras considerando indicadores económicos. Argumenta que la producción y comercialización de productos y servicios tienen que cumplir con las leyes que protegen al consumidor. Reflexiona sobre la importancia de optar por un fondo previsional. Explica la importancia de la política monetaria para el 	
	<ul style="list-style-type: none"> Reconoce que obtiene sus bienes a través de su familia. 	<ul style="list-style-type: none"> Menciona los bienes (productos) que se consumen en su familia, los lugares de donde provienen y las personas que intervienen en su producción. 		<ul style="list-style-type: none"> Reconoce que al obtener un producto se debe retribuir por ello (dinero/trueque). 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los medios de intercambio más 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica el origen del dinero, sus 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de oferta y demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica la importancia de la política monetaria para el
		<ul style="list-style-type: none"> Menciona los bienes (productos) que se consumen en su familia, los lugares de donde provienen y las personas que intervienen en su producción. 		<ul style="list-style-type: none"> Reconoce que al obtener un producto se debe retribuir por ello (dinero/trueque). 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los medios de intercambio más 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica el origen del dinero, sus 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de oferta y demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica la importancia de la política monetaria para el
		<ul style="list-style-type: none"> Menciona los bienes (productos) que se consumen en su familia, los lugares de donde provienen y las personas que intervienen en su producción. 		<ul style="list-style-type: none"> Reconoce que al obtener un producto se debe retribuir por ello (dinero/trueque). 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica los medios de intercambio más 	<ul style="list-style-type: none"> Identifica el origen del dinero, sus 	<ul style="list-style-type: none"> Explica los conceptos de oferta y demanda. 	<ul style="list-style-type: none"> Explica la importancia de la política monetaria para el

¹⁰²Resolución Ministerial N° 199-2015-MINEDU.

CICLO	II			III	IV	V	VI	VII
EDAD/GRADO	3 años	4 años	5 años	1° y 2°	3° y 4°	5° y 6°	1° y 2°	3°, 4° y 5°
CAPACIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO							
					utilizados en su familia y comunidad.	características y funciones básicas. • Señala las fases del proceso de producción de un bien o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los principales productos y servicios financieros, y que estos se encuentran protegidos y regulados por las leyes y normas del Estado. • Explica las funciones de las entidades del Estado que toman decisiones económicas. • Analiza los problemas de la economía (subempleo, pobreza, consumismo, sobreendeudamiento) a nivel nacional. 	<p>crecimiento y desarrollo de un país.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analiza los factores que influyen en la oferta y la demanda. • Explica otros sistemas de administración de recursos (cooperativismo / economía solidaria). • Reconoce la importancia del comercio a nivel local, regional, nacional e internacional, y las relaciones entre ellos. • Explica los diversos modelos económicos y sus características. • Explica conceptos como inflación y deflación.
Toma conciencia de que es parte de un sistema económico.	<ul style="list-style-type: none"> • Guarda y cuida los materiales que utiliza en el aula para que otros lo puedan utilizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Da ejemplos de situaciones en las que él cuida los recursos de su escuela y menciona cómo ello beneficia a todos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Da ejemplos de recursos brindados por su familia y la escuela que le permiten tener una mejor calidad de vida. • Identifica aquellas acciones (ahorro, cuidado, preservación) que contribuyen al bienestar de su familia y su escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> • De ejemplos de situaciones económicas que inciden en su bienestar y la vida de las personas. • Identifica ejemplos de publicidad difundida por los medios de comunicación social (radio, televisión, prensa, Internet, etcétera) que buscan influir en su consumo y en el de otras personas. • Reconoce el impacto que genera el trabajo realizado por sus familiares y demás 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconoce que las condiciones favorables o desfavorables de la economía afectan su presupuesto y el de su familia. • Explica cuál es el rol de la publicidad en su consumo y cómo influye en sus decisiones y las de su familia. • Reconoce la importancia de cumplir con los compromisos de las deudas y las 	<ul style="list-style-type: none"> • Analiza de manera reflexiva cómo la publicidad busca influir en sus consumos. • Reconoce que las decisiones de política económica que toma el Estado lo afectan como sujeto económico. • Explica el riesgo que supone para la sociedad optar por la informalidad al momento de tomar decisiones económicas o financieras. • Reconoce que el pago de impuestos 	<ul style="list-style-type: none"> • Explica que las decisiones que toma están en relación con las condiciones económicas y financieras del contexto (crisis, desempleo, inflación). • Expresa una opinión crítica sobre los mensajes subliminales de la publicidad, cuya finalidad podría ser incrementar el consumo de bienes y servicios. • Analiza el impacto de la globalización en su vida y en la de los demás. • Explica cómo posibles decisiones de incumplir con obligaciones tributarias y crediticias afectan a la sociedad. 	

CICLO	II			III	IV	V	VI	VII
EDAD/GRADO	3 años	4 años	5 años	1° y 2°	3° y 4°	5° y 6°	1° y 2°	3°, 4° y 5°
CAPACIDAD	INDICADOR DE DESEMPEÑO							
					personas para su comunidad.	responsabilidades tributarias. • Analiza el impacto de sus decisiones de gasto en su vida, su hogar y su comunidad.	contribuye al mejoramiento de las condiciones de vida de su comunidad y país.	• Reflexiona cómo su decisión de involucrarse en actividades económicas ilícitas trae consecuencias negativas para él mismo y para la sociedad.
Gestiona los recursos de manera responsable.	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza de manera responsable los recursos que le pertenecen. • Participa en donaciones y decide sobre el futuro de sus pertenencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Organiza sus recursos (bienes, pertenencias) para el desarrollo de sus actividades. • Utiliza de manera responsable los recursos con los que cuenta (agua, papel, útiles, alimentos). • Participa en intercambios, donaciones, trueques y otras actividades en las que decide el futuro de sus pertenencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliza responsablemente los recursos de los que dispone, reconociendo que se agotan. • Participa del ahorro de recursos en el aula para cubrir una necesidad del grupo. • Reconoce que los servicios públicos tienen un costo y los usa con responsabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrolla acciones para el cuidado de los recursos de su espacio reconociendo que estos le permiten satisfacer necesidades. • Compara los precios de las cosas que quiere comprar. • Usa de manera responsable sus bienes, considerando que los recursos son escasos. • Difunde la importancia del uso responsable de los servicios públicos que se brindan en su comunidad. • Realiza acciones cotidianas de ahorro de bienes y servicios que se consumen en su hogar y su escuela. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formula planes de ahorro personal de acuerdo con metas trazadas. • Promueve acciones para el uso responsable de los recursos económicos y financieros por parte de las personas de su localidad. • Demuestra con acciones concretas por qué es importante ser un consumidor informado. • Promueve campañas para fomentar el ahorro personal y la cultura de pago de impuestos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formula un presupuesto personal con los ingresos y egresos personales o del hogar. • Toma decisiones considerando que cada elección implica renunciar a algo para obtener otra cosa. • Usa y administra responsablemente sus ingresos en relación con sus egresos. • Propone maneras de vivir económicamente responsables. • Ejerce sus derechos y responsabilidades como consumidor informado. • Promueve acciones para reducir el analfabetismo financiero y tributario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Propone alternativas para optimizar la administración de los recursos. • Formula presupuestos considerando necesidades, deudas y futuros proyectos. • Propone alternativas para el uso sostenible de los recursos económicos y financieros de su localidad y país. • Ejerce sus derechos de consumidor al amparo del Código de Protección y Defensa del Consumidor. • Promueve la importancia de estar informado sobre las tasas de interés como una herramienta para la toma de decisiones financieras. • Explica cómo las decisiones y acciones de las personas son indispensables para el desarrollo económico del país. 	

Bibliografía

AFI (2011), *“Measuring Financial Inclusion. Core Set of Financial Inclusion Indicators”*.

AFI, GPFI y CGAP (2012), *“Global Standard setting Bodies and Financial Inclusion for the Poor: Toward Proportionate Standard and Guidance”*.

ARELLANO MARKETING (2013), *Estudio Nacional del Usuario Peruano de Entidades Financieras (ENUPEF 2013)*.

BANCO MUNDIAL (2001), *“Informe sobre el desarrollo mundial: 2000-2001: Lucha contra la pobreza - Panorama General”*.

BANCO MUNDIAL (2011), *Global Financial Inclusion Database (FINDEX 2011)*.

BANCO MUNDIAL (2014), *Global Financial Development Report 2014 (GFDR)*.

BANCO MUNDIAL (2014), *Global Financial Inclusion Database (FINDEX 2014)*.

BEZUCK, RICARDO (2008), *“Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Review and Lessons”*. Documento de Trabajo, núm. 68 CEDLAS, Buenos Aires.

BOCH, DAVID Y POUND, PETER (2012), *“EC Financial Literacy Study: a Harbinger of Future Regulatory Initiatives o Disclosure and Customer Communications”*, Bingham.

CNC (2014), *“Propuesta para optimización de fondos, programas y proyectos de apoyo al desarrollo productivo y empresarial”*. Consultoría elaborada para el Consejo Nacional de Competitividad.

CNC (2014), *Agenda de Competitividad 2014-2018*.

CONGER, LUCY; INGA, PATRICIA; Y WEBB, RICHARD (2009), *“El Árbol de la Mostaza: Historia de las microfinanzas en el Perú”*. Instituto del Perú. Universidad de San Martín de Porres.

DATUM INTERNACIONAL (2013), *“Estudio sobre el Grado de Conocimiento y Percepción de los Productos y Servicios de Seguros (EGCPPSS)”*.

DEMIRGUÇ-KUNT, ASLI Y KLAPPER, LEORA (2013), *“Measuring Financial Inclusion: Explaining Variation in Use of Financial Services across and within Countries”*. *Brookings Papers on Economic Activity*, pp 279-340.

DENEGRI, MARIANELA (2004), *“Introducción a la psicología económica”*. Psicom editores.

FOMIN, CAF, CALMEDOW Y MICRORATE (2012), *“Centrales Públicas de Riesgo, Burós de Crédito y el Sector Microfinanciero en América Latina”* (Noviembre 2012).

HALL, GILLETTE Y PATRINOS, HARRY ANTHONY (2006). *“Pueblos Indígenas, Pobreza y Desarrollo Humano en América Latina 1994-2004”*. Bogotá: Banco Mundial y Mayol Ediciones.

HANNING, ALFRED Y JANSEN, STEFAN (2010), *“Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues”*, ADBI Working Paper Series, núm. 259, Asian Development Bank Institute, Manila.}

INEI (2008), *Perfil Sociodemográfico del Perú*.

INEI (2012), *IV Censo Nacional Agropecuario 2012*.

INEI (2014) *“PERÚ: Perfil de la Pobreza por Dominios Geográficos, 2004-2013”*.

INEI (2014), *“Evolución de la Pobreza Monetaria, 2009-2013”*. Informe Técnico.

INEI (2014), *“PERÚ: Perfil de la Pobreza por Dominios Geográficos, 2004-2013”*.



JOHNSON PASTOR, ARTURO (2008), "Experiencias Regionales de Innovación Financiera".

LLANOS, MARINA, DENEGRI, AMAR, ABELLO Y TIRADO (2009), "Aprendiendo a comprender el mundo económico". Universidad del Norte, Colombia.

OECD (2005), "*Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*".

OECD, CENTRAL BANK OF COLOMBIA AND FOGAFIN (2013), "*Financial Education in Latin America and the Caribbean: Rationale and Way Forward, International Network on Financial Education*".

OIT (2013) "Fondo para la Innovación de Microseguros. Informe Anual 2013".

PRIALÉ, GIOVANNA Y DÍAS, DENISE (2010), "La protección al consumidor en el Perú y la banca sin sucursales". Documento de trabajo 002, SBS.

RACCANELLO, KRISTIANO Y HERRERA GUZMÁN, EDUARDO (2014), "Educación e inclusión financiera". En Revista Latinoamericana de Estudios Educativos (México), vol. XLIV, núm. 2, pp. 119-141.

ROA, MARÍA JOSÉ (2013), "Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad".

SBS (2014), "Perú: Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y Pensiones".

SBS (2014), "Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones", Junio 2014.

SBS-BID (2012), "Encuesta Piloto de Acceso y Uso de Servicios Financieros, Resultados Inferenciales".

SBS-BID (2012), "Encuesta de Acceso y Uso de Servicios Financieros (EAUSF)".

SOTOMAYOR, NARDA (2014), "Medición de la inclusión financiera en el Perú. Indicadores de la oferta y la demanda", SBS 2014.

SPICKER, PAUL; ÁLVAREZ LEGUIZAMÓN, SONIA; Y GORDON, DAVID (2009). "Pobreza: Un glosario internacional". CLASCO.

THE ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT LIMITED (2014), "*Global Microscope 2014: The enabling environment for financial inclusion*".

THE SMART CAMPAIGN (2015), "¿Qué ocurre con los clientes que caen en Mora? Estudio exploratorio de prácticas de microfinanzas". Febrero 2015.

TRIVELLI, CAROLINA (2008), "La Persistente Desigualdad entre Indígenas y No Indígenas en América Latina". Documento de Trabajo N° 22. Programa Dinámicas Territoriales Rurales. Rimisp, Santiago, Chile.

TRIVELLI, CAROLINA Y YANCARI, JOHANNA (2008), "Las Primeras Ahorristas de Proyecto Corredor. Evidencia de la primera cohorte de ahorristas de un proyecto piloto". Documento de Trabajo, 153. Serie Económica, 48. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

TRIVELLI, CAROLINA; MONTENEGRO, JIMENA; Y GUTIÉRREZ, MARÍA CRISTINA (2011), "Primeros Resultados del Programa Piloto 'Promoción del ahorro en Familias JUNTOS'". Documento de Trabajo No 159, Serie Economía (51). Lima: Instituto de Estudios Peruanos.