



---

# **REPORTE SEMESTRAL**

## **DE LA ESTRATEGIA**

## **NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

## **DEL PERÚ**

## **ENERO – JUNIO**

## **2018**

---

**REPORTE SEMESTRAL DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA**

**Enero - Junio de 2018**

**Año 4, N° 6**

**COMISIÓN MULTISECTORIAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA – CMIF**

## PRESENTACIÓN

El presente reporte es el sexto que elabora de manera conjunta la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), Comisión creada por Decreto Supremo N° 029-2014-EF con el objetivo de diseñar e implementar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF). La CMIF está integrada por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 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).

La ENIF fue aprobada en julio de 2015 mediante el Decreto Supremo N° 191-2015-EF como una herramienta de política pública, la cual tiene por objetivo 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. Esta herramienta se estructura bajo tres pilares: acceso, uso y calidad y, siete líneas de acción: pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables.

En este contexto, el presente reporte se elabora con el objeto de dar a conocer los principales avances de la implementación de las acciones del Plan de Acción de la ENIF al 30 de junio de 2018. A continuación, se menciona los principales avances:

**Línea de Acción de Pagos.** En esta línea se busca promover el desarrollo de canales e instrumentos digitales de pagos minoristas. De esta forma, los diferentes agentes públicos y privados vienen desarrollando actividades que se enmarcan en este objetivo. Así, las marcas de tarjetas y sus adquirentes continúan desarrollando servicios para promover los pagos a comercios de menor tamaño; los trámites para operar como cajero corresponsal se simplifican y se reduce el costo; la billetera de dinero electrónico (Bim) mantiene su tarifa promocional gratuita para transferencias y las principales empresas del sistema financiero ofrecen una tarifa de costo cero para las transferencias interbancarias inmediatas y diferidas por montos menores a S/ 350 soles o US\$ 135. Adicionalmente, el BN viene ampliando significativamente su red de cajeros corresponsales.

**Línea de Acción de Ahorros.** En esta línea, se busca promover el ahorro formal de tal forma que facilite el proceso de acumulación de capital, favoreciendo asimismo, un mayor

grado de utilización de fuentes de ahorro e inversión seguras, brindándole a la población herramientas para atenuar los riesgos que se generen en situaciones inesperadas o imprevistos, y cubrir gastos recurrentes cuando sus ingresos se vean reducidos. En tal sentido, en los últimos años, se ha venido trabajando en el levantamiento de información por el lado de la demanda con la finalidad de identificar las principales barreras para el acceso y uso frecuente de mecanismos de ahorro.

De acuerdo con la encuesta Global Findex del Banco Mundial<sup>1</sup>, en el año 2017, 43% de la población indicaba tener una cuenta en el sistema financiero, cifra superior en 14 puntos porcentuales al porcentaje alcanzado en el año 2014 (29%). Por otro lado, con respecto al ahorro a largo plazo, en el año 2017, la SBS levantó información de demanda cuantitativa y cualitativa de ahorro a largo plazo en la población joven y adulto mayor. Entre los principales resultados encontrados, se destaca que a pesar que el 71% de peruanos consideró ahorrar para la vejez como muy importante, solo el 31% realizó alguna acción para cubrir sus gastos para la vejez<sup>2</sup>.

Es importante destacar que entre las acciones desarrolladas por la SBS vinculadas a la línea de acción de ahorro se tiene el proyecto del nuevo Reglamento de Cuentas Básicas, que modifica las características y condiciones de apertura de las cuentas básicas creadas mediante Resolución SBS N° 2108-2011 para contribuir con el proceso de inclusión financiera en el país. A través de este ajuste regulatorio se crean regímenes simplificados que facilitan su operatividad y promueven un mayor uso de cuentas de ahorro en el sistema financiero.

**Línea de Acción de Financiamiento.** En esta línea se busca fomentar el acceso y uso adecuado de mecanismos de financiamiento para las personas y empresas. De acuerdo con la información reportada por la SBS, entre los años 2015 y el 2017, el número de deudores en el país se incrementó en 530 mil, alcanzando 6.7 millones de personas. Asimismo, con el proyecto de Ley de Cooperativas que modifica la Ley N° 26702 respecto de la regulación y supervisión de las COOPAC (se estima sea publicada en julio de 2018 y entre en vigencia en enero de 2019), se ampliarán las fuentes de información disponible para una mejor evaluación del riesgo crediticio al permitir que las operaciones de

---

<sup>1</sup> La encuesta Global Findex del Banco Mundial recoge información de demanda a partir de la aplicación de encuestas representativas a nivel nacional realizadas a más de 150 000 adultos con edades a partir de 15 años en más de 140 países.

<sup>2</sup> Estrategias de Ahorro a Largo Plazo de la Población Joven y el Adulto Mayor (2017).

financiamiento de las COOPAC puedan ser reportadas en la Central de Riesgos de la SBS.

Por otro lado, se busca impulsar la factura negociable y un nuevo régimen de garantías mobiliarias como herramienta de acceso al financiamiento de la micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYME) para incrementar su productividad; la canalización de fuentes de financiamiento hacia las micro y pequeñas empresas (MYPE) a través del BN; la adecuación normativa para impulsar el acceso de financiamiento de las MIPYME a través del desarrollo de financiamiento y/o garantías para el sector forestal y del Reafianzamiento para Empresas Afianzadoras y de Garantías (EAG).

**Línea de Acción de Seguros.** En esta línea de acción, se busca incrementar el uso de seguros como mecanismo de protección, particularmente, para grupos vulnerables. En tal sentido, de acuerdo con información reportada por la SBS, entre los años 2016 y 2017, el número de asegurados a través de microseguros se incrementó de S/ 4.9 a S/ 5.5 millones, acumulando un valor de primas de S/ 90 millones. Asimismo, la SBS viene realizando mejoras en la recolección de información de oferta sobre el mercado asegurador con lo cual se espera tener mayor conocimiento del sector y formular acciones de política e iniciativas para potenciar su desarrollo.

**Línea de Acción de Protección al Consumidor.** En esta línea se busca garantizar la transparencia de la información, establecer sistemas de resolución de conflictos adecuados e incentivar la generación prácticas de negocios adecuadas. De esta forma, durante el primer semestre de 2018, la SBS viene implementando el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS N° 3274-2017 del 18 de agosto de 2017) para reforzar el sistema de protección del consumidor de servicios financieros con énfasis en que las entidades del sistema financiero presenten una adecuada gestión en la conducta de mercado en la relación con sus usuarios, entendida como adecuadas prácticas de negocio, transparencia de la información y adecuada gestión de reclamos. Al junio de 2018, se pre-publicó un proyecto de norma que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, a fin de facilitar el desarrollo de la oferta de productos y servicios en un entorno digital.

**Línea de Acción de Educación Financiera.** En esta línea de acción se busca mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población. De

esta forma, se vienen implementando las acciones contempladas en el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF): educación en escuelas públicas a través del Programa de Asesoría a Docentes “Finanzas en el Cole” en el marco Convenio de Cooperación Interinstitucional suscrito entre el MINEDU y la SBS, así como, la “Semana Mundial del Ahorro” realizada en marzo, actividad que contó con la participación de más de 163 instituciones y que benefició aproximadamente 27 mil personas entre niños y jóvenes a nivel nacional. Con relación a las poblaciones vulnerables, el MIDIS y la SBS vienen implementando el Proyecto Educación Financiera Intercultural (PEFI) dirigido a mujeres socias de comedores populares en las regiones de Arequipa, Iquitos, Junín, Lima y Piura.

**Línea de Acción de Grupos Vulnerables.** En esta línea de acción se busca promover la inclusión financiera de la población vulnerable, para que acceda a los servicios y mercados financieros formales. Es por ello, que el MIDIS en este marco viene desarrollando planes de inclusión financiera en los programas sociales como Juntos, para: promover la incorporación de nuevos puntos de pago en los distritos de intervención del programa, identificando para ello los canales de atención de la entidad pagadora (BN); fomentar en las usuarias y usuarios el uso de los canales de atención de la entidad pagadora, tales como: agentes correspondentes, cajeros automáticos, agencias y banca celular; fortalecer los conocimientos y habilidades de las usuarias de Juntos, en temas financieros básicos, ahorro formal, a través de la sensibilización o charla informativa, para que puedan usar adecuadamente los productos y servicios financieros; y fortalecer las capacidades y competencias del equipo de colaboradores de Juntos (Gestores Locales y Coordinador Técnico Zonal), en temas de inclusión y educación financiera.

## I. INFORMACIÓN GENERAL

### 1. ¿Qué es la Inclusión Financiera?

Es el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población.

### 2. ¿Qué es la ENIF?

Es un instrumento de política de Estado para promover la IF a través de la ejecución de acciones multisectoriales, contribuyendo al desarrollo económico, descentralizado e inclusivo del país.

### 3. ¿Cuál es el objetivo de la ENIF?

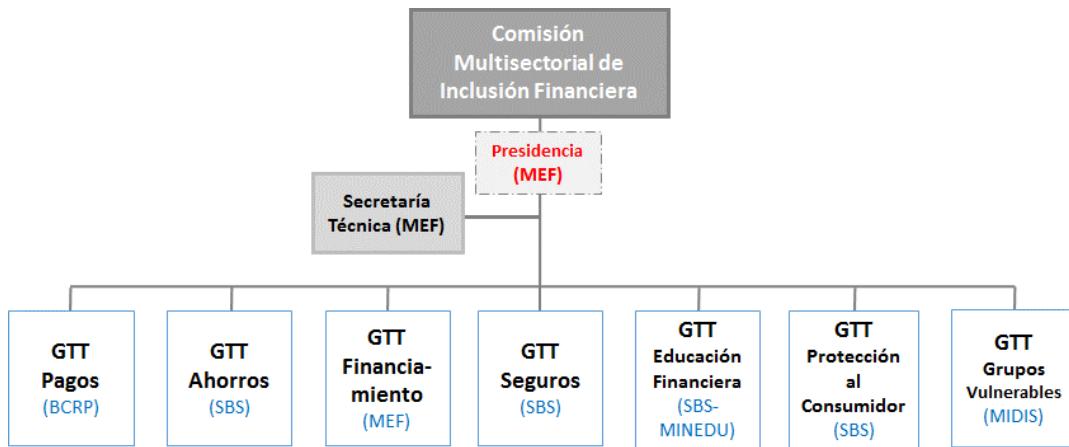
Promover el acceso y uso responsable de servicios financieros integrales, que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.

### 4. ¿Cómo se estructura la ENIF?

La ENIF se estructura bajo los pilares de Acceso, Uso y Calidad y considera siete líneas de acción: Pagos, Ahorro, Financiamiento, Seguros, Protección al Consumidor, Grupos Vulnerables y Educación Financiera.

### 5. ¿Quiénes implementan la ENIF?

Los Grupos Técnicos Temáticos (GTT), implementan los planes de acción respectivos a las 7 líneas de acción. Estos GTT son dirigidos por miembros de la CMIF y están conformados por diversos actores públicos y privados.



## II. IMPLEMENTACIÓN DE LA ENIF

En este reporte se hace referencia a los principales avances en cada una de las 7 líneas de acción de la ENIF de enero a junio de 2017<sup>3</sup> lo cual coadyuva a la promoción de la inclusión financiera (IF).

### 1. LÍNEA DE ACCIÓN DE PAGOS

#### ***Acción 3. Generar una red integral de pagos electrónicos–comercios***

- En el marco del subgrupo de Tarjetas, las marcas y los adquirientes de las tarjetas de pago continúan desarrollando productos con condiciones atractivas para los comercios de menor tamaño, las que contribuirán a su inclusión.

Así, a través de un teléfono celular, los clientes podrán pagar las compras en comercios afiliados que cuenten con un código de respuesta rápida (QR por sus siglas en inglés). El cliente escanea el código e ingresa el monto a pagar y su clave, por su parte, el adquirente acredita el pago al comercio afiliado.

El BCRP está evaluando establecer el estándar del código QR para utilizarlo en pagos y una regulación que promueva la interoperabilidad para que el comerciante tenga un solo QR y el servicio sea ofrecido con múltiples medios de pago digitales.

#### ***Acción 4. Revisar y dar solución a la problemática asociada con las tasas que cobra las municipalidades por instalar un cajero corresponsal***

- En el marco de la implementación de la Ley de Licencia de Funcionamiento (Decreto Ley N° 1271)<sup>4</sup>, la SBS en marzo publicó la Resolución N° 885-2018-SBS, mediante la cual definió las actividades de los operadores de cajeros correspondentes<sup>5</sup>, las actividades de los agentes regulados en el Reglamento de las Empresas de

<sup>3</sup> En el Anexo se precisa el número de cada acción principal definido en el Plan de Acción de la ENIF.

<sup>4</sup> Norma propuesta por el MEF y que modificó la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976; con lo cual se dispuso se otorgue a las bodegas, licencias que incluyan más de un giro; siempre que éstas sean afines o complementarios como en el caso de actividades de cajero correspondiente y otras actividades orientadas a promover la IF.

<sup>5</sup> Regulados en el Reglamento de Canales Complementarios de Atención al Público de las Empresas del Sistema Financiero y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, aprobado mediante la Resolución SBS N° 4798-2015 y su modificatoria.

Transferencia de Fondos<sup>6</sup>, la comercialización de productos de seguros a través de los comercializadores<sup>7</sup>, y los cajeros automáticos, como actividades orientadas a promover la inclusión financiera, para que dichas actividades se entiendan incluidas en todos los giros existentes en virtud de lo cual el titular de una licencia de funcionamiento pueda desarrollar las referidas actividades sin necesidad de solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional.

#### ***Acción 6. Digitalizar los Pagos del Gobierno***

- El BN cuenta con 114 mil usuarios registrados que usan el botón de pagos “págalo.pe”, para realizar pagos de tasas de diferentes instituciones del Estado<sup>8</sup> empleando tarjetas de débito o crédito VISA o MasterCard. En agosto del presente año se incorporará el pago con la tarjeta American Express.

A junio, se realizaron aproximadamente 43 mil operaciones mensuales (12 mil en diciembre de 2017) y las mayores recaudaciones corresponden a tasas del Poder Judicial, Migraciones y RENIEC, constituyendo el 36%, 30% y 17% del total, respectivamente.

El BN está haciendo coordinaciones para incorporar el pago de nuevos servicios y trámites del estado, como la emisión de giros, la constitución de depósitos judiciales y otras tasas.

#### ***Acción 17. Evaluar el uso del dinero electrónico para reducir costos en la ejecución de Programas Sociales***

- Durante el primer semestre de 2018 el MIDIS elaboró con la asistencia técnica y financiera de The Better Than Cash Alliance (BTCA) un informe que incluye una hoja de ruta para la digitalización de pagos en el territorio de intervención de los programas sociales del MIDIS. En este marco, el informe ha realizado un diagnóstico resaltando los avances del MIDIS en el proceso de digitalización como el entregar

---

<sup>6</sup> Aprobado mediante Resolución SBS N° 1025-2005 y sus modificatorias.

<sup>7</sup> A que se refiere el artículo 3 literal b) del Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, aprobado mediante la Resolución SBS N° 1121-2017.

<sup>8</sup> A través de págalo.pe se pueden realizar pagos de 121 tasas correspondientes a 12 entidades del sector público.

tarjetas de débito y ampliar la red de agentes corresponsales para usuarios del programa Juntos, el informe también ha planteado recomendaciones relacionadas a modificaciones en la arquitectura del SIAF para que acepte la incorporación de cuentas de dinero electrónico y resalta la importancia de un ecosistema de pagos interoperable, entre otras recomendaciones para la operación de la transición al uso de dinero electrónico.

En tal sentido, el informe plantea la implementación de cuatro tipos de proyectos piloto, que van desde la generación de nuevos puntos de pago hasta pilotos en los que se haga uso de un producto de dinero electrónico como Bim. Además, la asistencia técnica al MIDIS por parte de BTCA ha desarrollado una herramienta de análisis territorial por el cual, a partir de una serie de variables, se puede determinar territorios con mayor potencial para la digitalización, esta herramienta fundamental para la planificación del MIDIS.

***Acción 18. Evaluar la generación de incentivos para asegurar una oferta disponible de servicios y productos de pago, así como por el lado de la demanda, para promover los pagos electrónicos***

- Respecto de la oferta de servicios financieros, la banca celular del BN “Multired Celular” registró 125 823 nuevas afiliaciones, con lo cual el total de cuentas afiliadas asciende a 1.3 millones a través de tres operadores telefónicos (el 65% desde Movistar, el 32% desde Claro y el 3% desde Entel) y se registraron 4.4 millones de operaciones durante la primera mitad del año, lo que muestra un importante crecimiento respecto de los 5 millones de operaciones registradas a diciembre de 2017. A través de Multired Celular se pueden realizar transferencias, pagos varios, recargas, giros, retiros y consultas.
- En cuanto a canales de atención, durante el primer semestre la red de agentes se incrementó en 30% por la contratación de 2 020 nuevos agentes o cajeros corresponsales, por lo que el BN cuenta con 10 340 canales a junio de 2018. Ver cuadro 1.

**Cuadro 1. Canales de atención del BN**

	Dic-16	Dic-17	Jun-18
<b>Total canales de atención</b>	<b>7 206</b>	<b>8 312</b>	<b>10 340</b>
<b>1. Oficinas</b>	<b>632</b>	<b>634</b>	<b>633</b>
Única Oferta Bancaria	368	370	370
PIAS			6
<b>2. Cajeros automáticos</b>	<b>879</b>	<b>915</b>	<b>918</b>
<b>3. Cajeros corresponsales</b>	<b>5 695</b>	<b>6 763</b>	<b>8 783</b>
3.1 Agentes Multired	5 642	6 709	8 729
3.2 Rapido	53	54	54

Fuente: BN

- El BCRP se reunió con Globokas, gestor de una red de cajeros corresponsales que cuenta con 21 agencias y 6 mil puntos de atención (agentes Kasnet) y opera con 20 entidades del sistema financiero (7 bancos y 13 microfinancieras). Globokas destacó algunos problemas que se enfrenta para promover la inclusión financiera a través de los cajeros corresponsales, por ejemplo, la condición de exclusividad en zonas urbanas que algunas entidades financieras exigen a sus agentes, y el reducido límite del monto de las operaciones con cuentas simplificadas.

#### ***Acción 22. Reducir el uso de efectivo en las transacciones, entre otros, el pago de remesas internacionales***

- La Cámara de Compensación Electrónica (CCE) está en proceso de modernización de su plataforma tecnológica, lo que le permitirá implementar con menores costos nuevos desarrollos.
- Las principales empresas del sistema financiero continúan promoviendo la inclusión financiera ofreciendo una tarifa de costo cero para las transferencias interbancarias (TIN) inmediatas y diferidas por montos menores a S/ 350 soles o US\$ 135.

#### ***Acción 23. Adecuar el marco de regulación para facilitar la operatividad de esquemas basados en dinero electrónico***

- El Acuerdo de Pago de Dinero Electrónico (APDE) Bim presentó al BCRP su nuevo Reglamento Operativo. Los principales cambios incluyen la incorporación de nuevas funcionalidades de cash-in y cash-out desde el POS de los cajeros corresponsales del Banco de Crédito del Perú y BBVA Continental, y cash out desde los cajeros automáticos de los bancos BBVA Continental y Nación. Asimismo, crea al bimer, el

cual es un promotor que combina las funciones del usuario final, las del comercio (para vender sus productos) y del agente (para abrir cuentas Bim). Al cierre de junio, Bim cuenta con 24 emisores de dinero electrónico, 440 mil cuentas afiliadas y el saldo total de las cuentas asciende a S/ 462 mil.

Bim está desarrollando aplicaciones para ampliar las funcionalidades que puede ofrecer a sus clientes, una de ellas, para vincularse con los usuarios de redes sociales para abrir cuentas, hacer recargas y consultas. Otra aplicación permitiría integrar los 100 mil puntos de venta (POS) de Procesos de Medios de Pago para recibir pagos por compras en comercios, desde la cuenta de dinero electrónico del cliente.

Cabe señalar que Bim anunció que mantiene su tarifario promocional de modo que las transferencias a otras cuentas serán gratuita hasta diciembre del presente año y el cash out para montos mayores a 500 soles será más barato.

- El BCRP promovió la décima reunión del GTT de Pagos para fomentar el desarrollo del ecosistema de dinero electrónico, instrumento creado para promover la inclusión financiera. Participaron emisores de dinero electrónico, el administrador del APDE Bim y reguladores.

## 2. LÍNEA DE ACCIÓN DE AHORROS

### *Acción 14. Recoger información sobre las preferencias, conocimiento y desarrollo del ahorro de largo plazo*

- En el año 2017, la SBS con el apoyo de la Cooperación Suiza (SECO), realizó el estudio sobre “Estrategias de ahorro a largo plazo en la población joven y adulto mayor” con el objetivo de conocer los mecanismos adoptados por las personas en el transcurso de su vida para cubrir los gastos relacionados a su vejez y entender de qué manera los adultos mayores enfrentan sus gastos y necesidades actuales.

Con base a lo anterior, en el mes de marzo de 2018, en el marco de la Semana Mundial del Ahorro, se organizó una conferencia denominada “Como ahoran los peruanos para su futuro” en la cual se difundieron los principales resultados del estudio. Entre los principales resultados se encontró que el 71% de peruanos

considera que ahorrar para la vejez es muy importante; sin embargo, el 62% manifestó no realizar alguna acción para cubrir los gastos de su vejez. Entre los jóvenes de 18 a 24 años, sólo el 21% realiza una acción; mientras que en el segmento de adultos entre 40 y 59 años, esta cifra se duplica. Adicionalmente, el estudio reveló algunos resultados sobre las expectativas que tienen los peruanos en lo que respecta a las fuentes de ingresos para el futuro.

Así, en el caso de la población que no está tomando acciones, el apoyo del Estado a través de programas sociales como Pensión 65 (28%), u otros programas sociales (12%) y transferencias de familiares (26%) son los mecanismos más mencionados. Dentro de este grupo, el 19% de los más jóvenes de 18 a 24 años esperan recibir un subsidio a través del programa Pensión 65. Asimismo, la encuesta identificó y analizó las principales estrategias que toman las personas para cubrir los gastos que tendrán en la vejez. El estudio reveló que más de la mitad aporta a un sistema de pensiones, siendo la principal razón su carácter obligatorio (67%).

Los resultados revelan la necesidad de ampliar la cobertura previsional, facilitar acceso a los sistemas de pensiones, brindar alternativas de ahorro a largo plazo, y mejorar la cultura financiera y previsional. En tal sentido, algunas recomendaciones del estudio indican la necesidad de promover el aporte voluntario con fin previsional, mejorar los estados de cuenta para que el aportante pueda hacer un seguimiento a sus aportes, incrementar la oferta de productos previsionales, entre otros. Asimismo, para aquellos que no están realizando ninguna acción para ahorrar en el largo plazo, se plantea mejorar el acceso a pensiones, promover el ahorro voluntario sin fin previsional, y reforzar la cultura previsional de manera permanente.

***Acción 24. Generar incentivos para impulsar productos de depósitos para grupos de bajo ingreso, promoviendo acceso a través de medios alternativos de recaudación y depósitos (cajeros correspondentes, medios electrónicos y cuentas de ahorro básicas y simplificadas)***

- En diciembre de 2017 se pre-publicó el proyecto de nuevo Reglamento de Cuentas Básicas, que modifica las características y condiciones de apertura de las cuentas básicas creadas mediante Resolución SBS N° 2108-2011 con el fin de contribuir con la inclusión financiera en el país. Se espera que la norma se apruebe en julio de 2018.

La propuesta normativa busca regular las cuentas de depósito denominadas cuentas básicas, alineando su objetivo de fortalecer la inclusión financiera en el país con las exigencias regulatorias para combatir el lavado de activos y adecuar sus requerimientos a las exigencias del nuevo Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado en el Sistema Financiero, bajo regímenes simplificados que faciliten su operatividad.

En el proyecto se definen las características de las cuentas básicas, permitiéndose la apertura de las mismas en cajeros correspondentes. Asimismo, se logra que la norma propuesta guarde consistencia con la aplicable a las cuentas simplificadas de dinero electrónico. Por otro lado, se mantiene las exigencias sobre la operatividad regulada en el año 2011: retiros y depósitos máximos de S/ 1 000 diarios de un mismo titular en una misma empresa, los saldos consolidados de las cuentas básicas de un mismo titular en una misma empresa no pueden ser superiores a S/ 2 000 y los depósitos y retiros mensuales acumulados de un mismo titular en una misma empresa no pueden exceder los S/ 4 000.

Entre las principales novedades se precisa que las cuentas básicas deben ser creadas como tales desde su origen y mantener esa denominación a efectos que las entidades financieras puedan realizar un control adecuado de los límites a los cuales están sujetos los depósitos y retiros. Asimismo, se elimina la exigencia de un monto mínimo de apertura y de mantener un saldo mínimo mensual; además, se descarta la restricción vinculada al número de cuentas básicas en todo el sistema financiero.

A su vez, se indican los requisitos de identificación y verificación mínimos aplicables a la apertura de estas cuentas, considerando que esta puede realizarse de manera presencial o a través de canales digitales. Asimismo, se confirma que dichas cuentas se encuentran incluidas en el régimen simplificado de debida diligencia en el conocimiento del cliente, descrito en el artículo 31 del Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015 y su modificatoria.

Asimismo, a fin de generar mayores incentivos para impulsar productos de depósitos para grupos de bajos ingresos a través de cajeros correspondentes, la Superintendencia definió las actividades de los operadores de cajeros

correspondentes<sup>9</sup> como actividades orientadas a promover la inclusión financiera, para que dichas actividades se entiendan incluidas en todos los giros existentes en virtud de los cuales el titular de una licencia de funcionamiento pueda desarrollar las referidas actividades sin necesidad de solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento ni realizar ningún trámite adicional.

- El BN diseñó un plan para alcanzar la apertura de 24 mil cuentas de ahorro para el 2018 a través del despliegue de 550 distritos sin presencia del BN distribuidos en: 108 en Macroregión II – Sede Trujillo, 107 en Macroregión III – Sede Huancayo, 99 en Macroregión V – Sede Arequipa, 85 en Macroregión I – Sede Piura, 80 en Macroregión – Sede Lima, 71 en Macroregión IV – Sede Cusco.

### 3. LÍNEA DE ACCIÓN DE FINANCIAMIENTO

#### ***Acción 28. Promover y desarrollar instrumentos de financiamiento para las MIPYME en el sistema financiero, mercado de capitales, y otros medios no tradicionales***

- De acuerdo a las estadísticas del año 2016<sup>10</sup>, existen 1 737 743 empresas, de las cuales 99.5% son MIPYME y de éstas sólo el 6.7% acceden a financiamiento a través del sistema financiero formal, lo que evidencia una de las grandes limitaciones que enfrenta este segmento para lograr su desarrollo económico y consolidar su productividad, toda vez que para desarrollarse requieren acceder a capital de trabajo y activos fijos.

En este contexto, se busca promover la negociabilidad de la factura negociable, por lo que en el 2017 se promovió la aprobación del Decreto Supremo N° 259-2017, el cual adecuó el Reglamento de la Ley N° 29623, Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial, aprobado por Decreto Supremo N° 208-2015-EF; a lo establecido por el Decreto Legislativo N° 1282<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> En línea con el Decreto Legislativo N° 1271 que modificó la Ley Marco de Licencia de Funcionamiento, Ley N° 28976, mediante Resolución SBS N° 885-2018 del 07 de marzo de 2018.

<sup>10</sup> Fuente: Dirección de Estudios Económicos de la Dirección General de Estudios Económicos, Evaluación y Competitividad Territorial del Ministerio de la Producción (DEMI).

<sup>11</sup> Decreto Legislativo aprobado en diciembre de 2016, que modifica la Ley N° 29623, Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial y que amplía el plazo de acogimiento al Fondo de Garantía Empresarial – FOGEM.

Siendo la factura negociable un título valor transferible, tiene como objetivo ayudar a la productividad de las MIPYME, a través de capital de trabajo líquido que puede ser obtenido negociando las facturas, mejora del perfil de riesgo y acceso a crédito más barato; lo cual ha permitido registrar desde agosto del 2015 a abril de 2018 un flujo acumulado de S/ 10 106 millones por la negociación de 291 468 facturas. Esto representa un crecimiento en promedio anual de 89% en el monto de facturas negociables y un crecimiento en promedio anual de 119% en el número de facturas.

- A junio del 2018 el BN continuó canalizando créditos a las micro y pequeñas empresas (MYPE) a través de colocaciones directa por sus ventanillas MYPE (374 oficinas, de las cuales 181 son UOB) y colocaciones a través de oficinas de instituciones microfinancieras (MiBanco 22% del total de colocaciones y Financiera Confianza 21% del total)<sup>12</sup>. Las líneas de crédito directa del BN han otorgado 553 294 créditos por un monto de más de S/ 2.1 millones y a través de líneas de créditos otorgadas a las IMF se han canalizado 574 623 créditos por S/ 2.5 millones.

#### ***Acción 29. Desarrollar fondos de garantía y de garantías colaterales alternativas a las tradicionales y mejorar el sistema de garantías de crédito y garantías recíprocas***

- En noviembre de 2017 se aprobó un nuevo Reglamento Operativo del Programa de Reafianzamiento para EAG mediante Resolución Ministerial N° 447-2017-EF/15 para que las MIPYME accedan a mejores condiciones de financiamiento a través del desarrollo y promoción de la industria de garantías directas por medio de las EAG. De esta forma, en mayo de 2018 se firmó el Contrato de Comisión de Confianza con el Fondo de Garantías para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), única EAG en Perú<sup>13</sup>. Así, se constituyó el Fondo de Garantía denominado FOGAPI I por S/ 17.5 millones.
- En febrero de 2018 mediante Resolución Ministerial N° 054-2018-EF/15, se aprobó el Reglamento Operativo del Programa de Financiamiento y Garantía para el

---

<sup>12</sup> Financiera Confianza, CMAC Arequipa, Mibanco, CRAC Los Andes, CMAC Maynas, CMAC Trujillo, Financiera Proempresa, Edpyme Solidaridad, CMAC Ica, CMAC Cusco, Crediscotia Financiera, Compartamos Financiera, Edpyme Alternativa, Edpyme Raíz.

<sup>13</sup> De acuerdo a la décimo sexta disposición final y complementaria de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, el Fondo de Garantía para la Pequeña Industria - FOGAPI, se encuentra sujeto a los factores de ponderación de riesgos, patrimonios efectivos, límites y niveles de provisiones, establecidos por esta ley, así como a la supervisión de la SBS.

Sector Forestal con el objetivo de ejecutar instrumentos de préstamo y/o garantía, a través de las IFI autorizadas y supervisadas por la SBS; a fin de promover las inversiones en las industrias con fines maderables.

***Acción 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***

- El MEF con asistencia del Banco Mundial y con participación de la SBS, SUNARP, entre otras instituciones; ha elaborado un proyecto normativo para aprobar un nuevo Régimen de Garantías Mobiliarias con el objetivo de implementar un nuevo marco legal de garantías mobiliarias, donde se adecúan procesos de constitución y publicidad por medio de un Sistema Informático de Garantías Mobiliarias (SIGM) a fin de facilitar el desarrollo económico por medio de las mejoras en las condiciones y acceso al financiamiento de los consumidores y población en general, y de las empresas peruanas de diversos sectores productivos y comerciales, en especial de las MIPYME. Se espera la norma sea aprobada en septiembre de 2018.

Asimismo, se contempla ampliar el acceso al público de la información de registro y constitución de la garantía mobiliaria, ya que éste podrá acceder vía web a la publicación de avisos, a la modificación de los mismos y a la ejecución de la garantía mobiliaria; por lo cual se tendrá el historial de información de las garantías registradas en un sistema.

Caber resaltar que, las Naciones Unidas, la Organización de Estados Americanos, el Banco Mundial, entre otros han desarrollado normativa modelo sobre la operatividad de las garantías mobiliarias en base a la responsabilidad entre las partes de decidir cómo constituyen un bien en garantía mobiliaria y que el registro de ello se establezca vía un Sistema Informático, lo cual coadyuva a la disminución de costos al realizar los procesos de forma sistematizada. De esta forma, países de las economías APEC (Estados Unidos, China, México, otros), así como Colombia han sido referencias para la elaboración de la norma peruana, siendo el Banco Mundial quien ha brindado la asesoría técnica respectiva para el desarrollo de la propuesta normativa peruana.

Cabe resaltar que en el Perú con el régimen de garantías anteriormente aprobado desde el 2006 hasta el 2017, ha registrado sólo 114 mil garantías en promedio anual, cantidad de registros menores a países como México y Colombia que cuentan con un nuevo régimen de garantías mobiliarias con similares principios a los contemplados en el referido proyecto normativo:

- México (nuevo régimen desde 2010 al 2017): 472 mil garantías anuales.
- Colombia (nuevo esquema desde 2014 al 2017): 216 mil garantías anuales.

***Acción 41. Ampliar las fuentes de información disponible para una mejor evaluación del riesgo crediticio***

- En el mes de junio de 2018, el Congreso de la República aprobó por unanimidad la modificación de la Ley N° 26702, otorgándole la supervisión de las COOPAC a la SBS a partir del 01 de enero de 2019. De acuerdo con la norma aprobada, las COOPAC tendrán la obligación de reportar a la Central de Riesgos de la SBS a partir del séptimo año de la entrada en vigencia de la Ley.

Al respecto, es importante anotar que la información almacenada en la central de riesgos es exhaustiva, siendo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, y comerciales, conteniendo información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas. En la central de riesgos se registra a los deudores con deuda desde un nuevo sol y tiene una cobertura del 100% de adultos con créditos en el sistema financiero. En tal sentido, en la central de riesgos se registran los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios, los riesgos comerciales en el país, los riesgos vinculados con el seguro de crédito y otros riesgos de seguro.

La información de la central de riesgos se actualiza periódicamente con información que las empresas deben suministrar mensualmente. Por otro lado, los proveedores de servicios financieros tienen acceso a esta información cada vez que otorgan un crédito tal como lo establece la SBS.

La información de la Central de Riesgos de la SBS respecto al récord histórico de un deudor siempre se mantiene en el sistema como un indicador de la calidad del cumplimiento de la obligación adquirida. En el caso de las centrales de riesgo privadas, la información sobre incumplimientos de obligaciones es excluida cuando

la obligación se ha extinguido y hayan transcurrido 2 años desde su extinción, o cuando hayan transcurrido 5 años desde el vencimiento de la obligación.

Las centrales de riesgo privadas utilizan información de la central de riesgos de la SBS e incorporan información adicional. Por ejemplo, cuentan con convenios propios de información con empresas proveedoras de servicios (luz, agua, cable y teléfono), con otras empresas fuera del sistema financiero e inclusive en algunos casos, cuentan con información de créditos otorgados por algunas cooperativas.

***Acción 46. Evaluar ingreso de empresas que ofrecen servicios de financiamiento no captadoras de depósitos del público y que no representan riesgo sistémico***

- Es importante señalar que al cierre de marzo 2018, existen COOPAC que no se encuentran registradas en el padrón de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP). Las COOPAC identificadas a marzo de 2018 son 676, de las cuales solo 149 reportan a la FENACREP y, una, la Cooperativa de Luz y Fuerza reporta a la SBS.

En junio de 2018, el Congreso de la República aprobó por unanimidad la modificación de la Ley N° 26702, otorgándole la supervisión de las COOPAC a la SBS (a partir del 01.01.2019), así como crea un fondo de seguro de depósitos cooperativo y un registro de cooperativas de ahorro y crédito. Al respecto, con la emisión de esta nueva ley de regulación y supervisión de las COOPAC, se fortalece uno de los vehículos de cooperación social más antiguos e importantes en el Perú y se cumple un rol clave en facilitar la inclusión financiera en el país. La norma establece:

- Exclusividad de la actividad de ahorro y crédito y del nombre COOPAC.
- Normas sobre Gobierno Corporativo, como idoneidad moral de los directivos y gerentes, y técnica de los gerentes de las COOPAC.
- Supervisión de las COOPAC estará a cargo de la Superintendencia Adjunta de Cooperativas de la SBS, pudiendo contar con el apoyo de colaboradores técnicos.
- Implementación de un esquema modular, en función al total de activos:
  - a) Nivel 1 - COOPAC con activos hasta 600 UIT
  - b) Nivel 2 - COOPAC con activos mayores a 600 UIT, y hasta 65,000 UIT
  - c) Nivel 3 - COOPAC con activos mayores a 65,000 UIT.

- Regímenes de salida.
  - Regímenes de infracciones y sanciones.
  - Creación del Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo, el cual es exclusivo y obligatorio para las COOPAC (24 meses de carencia).
  - Registro de COOPAC, inscripción obligatoria para que las COOPAC puedan captar depósitos.
  - Plazo de adecuación de 6 años, para que las COOPAC reporten a la Central de Riesgos de la SBS. Con esta nueva norma, se mantienen las características antes citadas, propias de la Ley General de Cooperativas, pero para que las COOPAC puedan operar deberán cumplir con encontrarse inscritas en el Registro COOPAC a cargo de la SBS y encontrarse afiliadas al Fondo de Seguro de Depósitos Cooperativo.
- Asimismo, es importante mencionar que la SBS firmó un convenio con la Confederación Alemana de Cooperativas (DRGV), organización líder del sector cooperativo alemán, que participa en actividades de desarrollo cooperativo a nivel mundial, apoyando el fortalecimiento institucional cooperativo y brindando asesoría a instituciones estatales de regulación y supervisión. Es así que la SBS recibirá asistencia técnica, transferencia de herramientas y metodologías para sus programas o actividades relacionadas con las Cooperativas.

#### 4. LÍNEA DE ACCIÓN DE SEGUROS

***Acción 36. Evaluar la viabilidad de un sistema eficiente de transferencia del riesgo para el sector agrícola***

- En el año 2017, se renovó la contratación del Seguro Agrícola Catastrófico para la campaña 2017/2018, seguro subvencionado por el Estado para brindar cobertura a productores vulnerables, incrementando asimismo su alcance de 8 a 14 regiones aseguradas, incluyendo las zonas afectadas en el norte del país por el fenómeno “El Niño Costero” (Tumbes, Piura, Lambayeque, La Libertad, Áncash y Lima), de tal forma, se busca beneficiar a más agricultores a nivel nacional. En la renovación del referido seguro se logró incrementar el monto indemnizado por hectárea cubierta, pasando de s/ 550 a s/ 650 por hectárea asegurada, equivalente a un 18% de incremento en favor de los productores. En el mes de julio de 2018, se prevé aprobar

el financiamiento de la campaña 2018/2019 del seguro en mención, considerando el mismo monto de indemnización por hectárea para los agricultores (S/ 650).

- Por otro lado, cabe mencionar que durante el año 2018 se ha venido trabajando de forma conjunta con el MINAGRI, MEF, APESEG y GIZ, y con la asesoría de una empresa consultora, un proyecto de Ley para el Seguro Agrario, el cual permitirá contar con un marco legal que coadyuve al desarrollo de un sistema de transferencia de riesgo, y definirá las responsabilidades y roles de los participantes.
- Del mismo modo, se ha venido trabajando, en coordinación con el MINAGRI, la continuidad de la plataforma del Diálogo Público Privado, el cual se espera que a partir del año 2019 sea dirigido de forma conjunta por dicho Ministerio y APESEG, contando siempre con el apoyo de la SBS para la organización del mismo.

#### ***Acción 39. Desarrollar una Central de Información sobre Seguros***

- A fin de ampliar la información de productos de seguros, la SBS ha incorporado modificaciones en los reportes de información del Reglamento de Pólizas de Microseguros (Resolución SBS N° 2829-2016) y Reglamento de Comercialización de Seguros (Resolución SBS N° 1121-2017).

Por otro lado, a diciembre de 2017, se culminó la propuesta de reporte con información sobre seguros la cual tiene por finalidad complementar la información presentada en el Reporte de Inclusión Financiera “Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financiero, de Seguros y de Pensiones” y que es publicada de manera semestral por la SBS. De esta manera la sección del reporte vinculada a seguros contaría con tres secciones: Profundidad e Inclusión Financiera del Sistema de Seguros, uso del sistema de seguros y microseguros.

Para este año, se está trabajando la actualización de dicho reporte el cual incluirá la información enviada por las empresas de seguros a diciembre de 2017 y junio de 2018, a fin de disponer de una secuencia histórica que permita mostrar las variaciones entre periodos en aquellas secciones con información recientemente reportada, que incorpora las modificaciones de los reglamentos mencionados anteriormente.

## 5. LÍNEA DE ACCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR

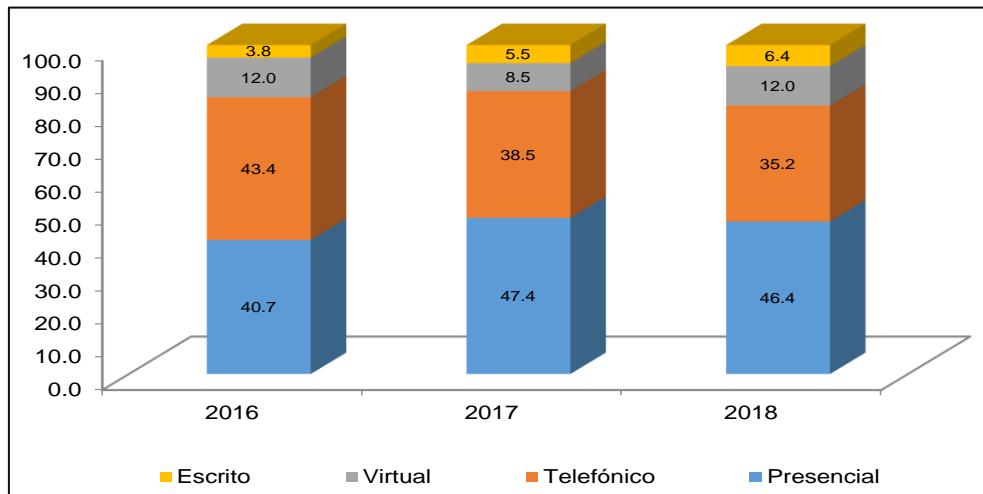
**Acción 59. Simplificar los procesos e información relacionada a los sistemas de recursos/quejas, y mejorar la comunicación de mensajes que expliquen el funcionamiento de estos sistemas**

- La ENIF se encuentra alineada a Políticas y Planes Nacionales que tienen por objetivo mejorar la atención al ciudadano tales como: la Política Nacional de Protección del Consumidor (Decreto Supremo N° 006-2017-PCM), el Plan Nacional de Protección de los Consumidores (Decreto Supremo N° 024-2017-PCM), la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021 (Decreto Supremo N° 004-2013-PCM) y el Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía (Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM).

En este marco, en el mes de febrero de 2018, se lanzó el 'Mapa de Consumo', herramienta informativa que tiene como objetivo que los ciudadanos conozcan acerca de las diferentes entidades del Estado a cargo de la protección de sus derechos como consumidores a nivel nacional, incluyendo sus ámbitos de competencia, mecanismos y procedimientos de atención. En tal sentido, el mapa se constituye en una herramienta que busca empoderar al ciudadano en el conocimiento y ejercicio de sus derechos como consumidor para que, en el menor tiempo posible y dirigiéndose a la entidad adecuada, obtenga la atención de sus consultas, reclamos o denuncias. A la fecha el mapa incorpora información de siete entidades públicas (OSIPTEL, OSINERGIM, OSITRAN, SUNASS, SBS, SUSALUD e INDECOPI) que conforman el Consejo Nacional de Protección del Consumidor.

- Con relación al número de atenciones de la SBS por tipo de canal (presencial, telefónico, virtual y escrito), los canales presencial y telefónico son los más demandados por los usuarios (ver figura 1). Al cierre del primer semestre de 2018, ambos canales concentran el 81.6% de las atenciones.

**Figura 1. Atenciones por canal (%)**



Fuente: SBS

- Asimismo, a fin de mejorar la comunicación e información sobre los sistemas bajo la supervisión de la SBS y su funcionamiento, ésta viene realizando las siguientes actividades:
  - La SBS ha ampliado sus canales presenciales, estando hoy presente en 12 regiones del país, gracias a la alianza estratégica con el INDECOPI. Para el segundo semestre del año, la SBS abrirá 3 nuevos módulos regionales en las regiones de Ayacucho, Puno y Ancash.
  - Se ha establecido con el INDECOPI un canal de comunicación (correo electrónico) que permite efectuar la derivación a dicha entidad de aquellos casos presentados a través de orientaciones presenciales y telefónicas a nivel nacional y que no son de competencia de la SBS. Asimismo, se vienen desarrollando actividades de implementación de una Plataforma Virtual SBS-INDECOPI, a través de la cual se busca el intercambio de información entre ambas entidades de manera más eficiente.
  - Desde mayo de 2018, se ha implementado en el Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano, la posibilidad de formular un reclamo contra una AFP y/o Compañía de Seguro en los siguientes casos: a) el usuario se encuentre disconforme con el servicio o producto recibido, b) por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo y c) por considerar la afectación de su legítimo interés. Con este nuevo canal virtual se facilitará el acceso a los

afiliados y/o beneficiarios que requieran presentar algún reclamo vinculado al SPP ante la SBS, desde cualquier lugar del país con acceso a Internet.

- Hoy en día, los ciudadanos son cada vez más conscientes de sus derechos y al tener más acceso a información sus expectativas son mayores respecto a los servicios públicos que debe brindarle el Estado. Es decir, tenemos un ciudadano empoderado. Por otro lado, acorde con el avance tecnológico y como parte de una estrategia de transformación digital de la SBS en los servicios que brinda a la ciudadanía, se desarrolló el App SBS y se mejoraron los servicios brindados a través de los canales digitales. Como parte de la ampliación de su oferta de canales digitales para orientar a la ciudadanía, la SBS lanzó “SAYRI” en versión beta, un asistente virtual que ofrece orientación a través del Facebook Messenger de forma sencilla e interactiva las 24 horas, los 365 días del año.

A diferencia de otros canales o de chats tradicionales, en los que una persona atiende (en un horario de atención fijo) a un solo usuario bajo un lenguaje formal y técnico, Sayri es un robot que utilizando inteligencia artificial, ofrece comunicación amigable y bidireccional de manera ininterrumpida, pudiendo enviar mensajes predeterminados, imágenes, enlaces, alertas, videos, entre otros. Esto permitirá brindar orientación a un segmento de la población que prefiere los mecanismos virtuales para acceder a la información que necesitan.

- Finalmente, siguiendo la línea de mejoras en la atención a la ciudadanía, la SBS obtuvo la certificación del Sistema de Gestión de Calidad, bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015, en los siguientes procesos: a) atención de consultas y de solicitudes de información de los usuarios sobre el sistema financiero, de seguros y privado de pensiones; b) acceso a la información de la central de riesgos; c) atención de solicitudes de certificados de pólizas de seguro de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental; d) atención de solicitudes para emitir constancias de depósitos; e) atención de solicitudes para emitir Constancia de Estado de Afiliación al Sistema Privado de Pensiones; y, f) atención de solicitudes para emitir Constancia de Estado Pensionario del Sistema Privado de Pensiones.

Con esta iniciativa, se busca continuar mejorando los estándares de calidad de atención a la ciudadanía, en concordancia con los criterios y lineamientos del Manual para mejorar la Atención a la Ciudadanía y la Política de Modernización del Estado.

**Acción 60. Promover la elaboración de códigos de conducta para el sector financiero, de seguros (compañías e intermediarios) y AFP (énfasis en divulgación información, reclamaciones, adecuación de productos, prácticas comerciales, educación financiera)**

- En agosto de 2017, la SBS aprobó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS 3274-2017), en la cual se establecen principios y estándares de obligatorio cumplimiento para la gestión de la conducta de mercado, incluyendo adecuadas prácticas de negocio, aspectos de transparencia de la información y gestión de reclamos, con el objetivo de que ésta represente un aspecto esencial de la cultura corporativa y estrategia de negocio de la entidad. Es importante destacar que esta normativa migra de una visión de cumplimiento a una de gestión, así como de un enfoque correctivo a uno preventivo. Asimismo, se basa en principios y requerimientos mínimos, a fin de otorgar a cada institución un mayor margen de maniobra en la gestión de la conducta de mercado, pero en el marco de los objetivos establecidos por la SBS. Se estima que el reglamento se apruebe en agosto de 2018.

La implementación del referido Reglamento por parte de las entidades del sistema financiero se desplegará durante el 2018, según las actividades y fechas establecidas en los planes de adecuación elaborados por cada entidad y dentro de los plazos máximos de adecuación establecidos. Al respecto, en febrero de 2018, venció el plazo para implementar el marco de gestión de conducta de mercado y la adecuada designación de responsabilidades en dicha gestión al Directorio, Gerencia General y al Oficial de Conducta de Mercado, quien debe desempeñarse a tiempo completo y a dedicación exclusiva en dicha gestión. Asimismo, en agosto de 2018, vence el plazo de adecuación a los cambios aplicados en las disposiciones normativas asociadas a la provisión de información al usuario sobre productos activos y pasivos, así como a las pautas para la presentación de fórmulas y simulaciones.

Cabe indicar que la SBS viene realizando un seguimiento cercano de los avances realizados por las entidades del sistema financiero en la implementación de los planes de adecuación al Reglamento, a través de las labores de supervisión in-situ y extra-situ; tomando en cuenta además que el cambio requerido en las instituciones para lograr que la adecuada conducta de mercado sea parte de la cultura corporativa,

es un aspecto paulatino y de mediano/largo plazo. Por otro lado, durante el primer semestre se pre-publicó un ajuste al mencionado Reglamento con el fin de facilitar la contratación de servicios financieros en el nuevo entorno digital.

- Durante el 2017, la SBS elaboró un diagnóstico sobre la oferta de servicios financieros digitales en los sistemas financieros y de seguros con el objetivo de levantar información del mercado que sirva de base para proponer alternativas de intervención que promuevan la innovación digital responsable por parte de las empresas supervisadas. En tal sentido, se identificaron algunos aspectos de la regulación en los que la SBS viene evaluando si las obligaciones establecidas estarían creando los incentivos adecuados

Asimismo, se evidenció que existe una percepción por parte de las empresas de limitaciones para contratar digitalmente, la mayoría de ellas, ligadas a la posibilidad de que dichos mecanismos no sean reconocidos como válidos por las autoridades administrativas y judiciales, pese a que la regulación emitida por la SBS no las genera.

Tomando en cuenta los resultados antes mencionados, al cierre del primer semestre de 2018, se pre-publicó un proyecto de norma que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, a fin de facilitar el desarrollo de la oferta de productos y servicios financieros en un entorno digital. Entre los cambios incorporados figuran los siguientes: (a) se reconoce el uso de factores de autenticación para validar la identidad de los clientes en la contratación, siempre que cumplan con los criterios de seguridad de información de la SBS; (b) se dispone que en la contratación escrita ya no sea necesario conservar el contrato, sólo acreditar la entrega o puesta a disposición del número de Resolución SBS que aprobó las cláusulas generales; (c) se incorpora la posibilidad de que la empresa remita el informe de gestión y programa anual del Oficial de Conducta de Mercado a través de medios electrónicos.

## 6. LÍNEA DE ACCIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA

### ***Acción 65. Fortalecer y ampliar la educación financiera en las actividades de los programas públicos***

- Sobre la Educación Básica, la SBS continuó con sus labores de educación financiera a través del programa “Finanzas en el Cole” con intervenciones en Lima, Callao, Ucayali, Tumbes, Cusco y Huancavelica capacitando a 600 docentes. Asimismo, en el marco del proyecto “Finanzas en mi Colegio” implementado con MINEDU, CEFI de ASBANC y APESEG se realizaron intervenciones en la región Piura, donde se capacitaron a 73 docentes.

Adicionalmente, en el marco del Proyecto de Lectura Universal de Materiales de Educación Financiera (PLUMA) de la SBS, se continuó con la labor de entrega de materiales a bibliotecas escolares y municipales, destacando la entrega oficial de materiales a la Biblioteca Nacional, a la Biblioteca Municipal de Lima, y a la Biblioteca Municipal de Arequipa, y la suscripción del Convenio Marco de cooperación interinstitucional entre la SBS y la ONG “Un Millón de Niños Lectores”. Además, el Programa de Educación Financiera para niños de la SBS denominado “Minifinanzas” logró atender en el primer semestre de 2018 a 8 287 niños y niñas en las regiones de Arequipa, Lima, Piura, Junín.

- Sobre la Educación Superior, Trabajadores y Microempresarios, la SBS a través de la implementación de su programa “Finanzas pata tí” realizó capacitaciones en temas vinculados al manejo de las finanzas personales, deberes y derechos del consumidor financiero, cultura del aseguramiento y cultura previsional. Durante el primer semestre de 2018 se realizaron 34 programas con jóvenes capacitándose a más de 2 281 personas, 29 programas con trabajadores dependientes capacitándose a 1 708 personas y 18 programas con microempresarios, capacitándose a 541 personas.
- Sobre las Poblaciones Vulnerables, en el marco de esta acción se desarrollan las iniciativas como el Proyecto Piloto de Educación Financiera Intercultural (PEFI) del Programa de Complementación Alimentaria (PCA) con MIDIS en Lima Metropolitana, Piura y Arequipa. A junio de 2018, se ha logrado capacitar a 307 mujeres de 140

comedores populares de los citados lugares. En el segundo semestre del año, se expandirá el proyecto a las regiones de Loreto, Lima y Provincias, y Junín.

- Por otro lado, durante el primer semestre de 2018, 162 gestores del Programa Nacional PAIS del MIDIS han sido capacitados y certificados como facilitadores financieros por el Agrobanco, además 313 gestores han sido capacitados por la Gerencia de Inclusión financiera del BN, estos facilitadores, junto a Agrobanco y el BN, han capacitado a 3 878 productores agropecuarios ubicados en el ámbito de influencia de los Tambos, cabe resaltar que esta capacitación está orientada a usuarios del Programa Juntos y no usuarios del MIDIS.
- Asimismo, en coordinación con el equipo técnico de la UGPP-FONCODES la SBS realizó talleres de educación financiera dirigidas a 29 facilitadores financieros de Haku Wiñay/Noa Jayatai en la región de Lima. Ello con el fin de que trasladen capacidades financieras a hogares rurales de la sierra y selva en situación de pobreza o pobreza extrema y así facilitar su inclusión económica. Para el segundo semestre se expandirá a Piura y Arequipa. A nivel nacional, a junio de 2018, FONCODES ha capacitado, por intermedio de sus facilitadores financieros, a 15 271 usuarios del proyecto Haku Wiñay/Noa Jayatai y ha realizado un total de 1 039 talleres.
- En relación al programa Pensión 65, durante el primer semestre de 2018, realizó 141 866 visitas domiciliarias a sus usuarios que brindan mensajes de inclusión financiera.
- El BN durante el primer semestre de 2018 orientó sus actividades de Educación Financiera para:
  - Dar a conocer los servicios de apertura de cuentas de ahorro y canales de atención con énfasis en los canales de Banca Celular y de Agentes Multired (cajeros correspondentes).
  - Dar a conocer la importancia del ahorro, la preparación de presupuestos y brindar conocimientos básicos del sistema financiero.
  - Incrementar clientes que aperturen cuentas de ahorros UOB en el BN.
  - Lograr la afiliación de los ahorristas a la Banca Celular BN.

- Cambiar la cultura de pagos de dinero efectivo en una cultura de pagos de dinero digital.

En este sentido, el BN ha beneficiado a 6 477 personas adultas a través de las actividades de Educación Financiera en el primer semestre de 2018, lo cual se ha realizado a través de las actividades mostradas en el cuadro 2, con la finalidad de incrementar el ahorro y uso de servicios financieros (cuentas de ahorro y afiliaciones Multired Celular).

**Cuadro 2. Actividades y beneficiarios de Educación Financiera del BN**

Tipo de actividad	Nº actividades	Nº cuentas de ahorro nuevas	Nº afiliaciones a Multired Celular	Nº beneficiarios
Banca itinerante en localidad sin presencia BN	22	2,763	1,128	820
Operativo de acción social en agencia extrema	1	102	37	570
Bancarización a jóvenes de universidades e institutos superiores	6	2,550	1,740	2,781
Capacitación a docentes del área de ciencias sociales en Cajamarca	1	0	0	67
Banca itinerante en intervención multisectorial	3	412	714	520
Operativos en agencia BN	2	54	36	54
Semana Mundial del Ahorro	5	1,506	1,119	1,665
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>7,387</b>	<b>4,774</b>	<b>6,477</b>

Fuente: BN

#### **Acción 66. Implementar campañas de sensibilización**

- La Semana Mundial del Ahorro (SMA), la cual es impulsada por *Child and Youth Finance International* (CYFI), red multisectorial global que se dedica a mejorar las capacidades financieras en niños y jóvenes; se realizó del 19 al 25 de marzo en diferentes regiones del país bajo el liderazgo del MINEDU y la SBS como líderes del GTT de Educación Financiera. La SMA se enmarcó en tres pilares: actividades de educación financiera para sensibilizar la importancia del ahorro, diálogo del sector público, privado y academia sobre barreras y oportunidades para impulsar el ahorro en el país y acciones del sector financiero para incentivar la apertura de cuentas. Cabe señalar que esta edición de la SMA (Perú) quedó entre los 19 finalistas al

premio *Global Money Week Award* de CYFI 2019, en relación a más de 130 países participantes.

En la presente edición de la SMA participaron más de 163 instituciones (88 participaron de forma activa y 75 instituciones que se beneficiaron con las diversas actividades realizadas) del sector público, privado y sociedad civil. En total se realizaron 388 actividades de educación financiera en 16 regiones del país, alcanzando de forma directa a 27 092 niños y jóvenes de forma directa y alrededor de 5.5 millones de personas de manera indirecta. Con relación a la apertura de cuentas, durante la SMA se realizó una campaña en la que participaron instituciones como el Banco de la Nación, la Cooperativa Abaco y la CMAC Maynas, llegando a registrar 1 627, 2 913 y 6 000 aperturas, respectivamente.

Se mencionan las principales actividades desarrolladas:

- Inauguración realizada en el Congreso de la República: con la asistencia del Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor y Organismos Reguladores de los Servicios Públicos del Congreso de la República, del Ministerio de Educación, de la SBS y representantes de las entidades participantes se realizó una actividad que incluyó el testimonio de una docente capacitada por la SBS y uno de sus alumnos, quienes expusieron sobre su experiencia en educación financiera y la importancia del ahorro en sus vidas.
- Conferencia “Como ahoran los peruanos para su futuro”: tuvo como objetivo difundir los resultados del estudio de demanda sobre estrategias de ahorro a largo plazo en la población joven y adulto mayor y que permitió conocer los mecanismos adoptados por las personas en el transcurso de su vida para cubrir los gastos relacionados a su vejez y entender de qué manera los adultos mayores enfrentan sus gastos y necesidades actuales.
- Tours Financieros realizados en las regiones de Arequipa, Junín, Lima y Piura: tuvieron por finalidad que jóvenes y docentes de diferentes regiones aprendan sobre las instituciones financieras que ofrecen productos y servicios financieros y, entidades del estado que protegen sus derechos como consumidores del sistema financiero.
- Ferias Educativas realizadas en Arequipa, Piura y Lima: contaron con un número importante de instituciones que promovieron en los niños y sus familias, mensajes

y actividades lúdico-educativas para enseñar sobre la importancia del ahorro a través de módulos de educación financiera, juegos interactivos, funciones de teatro y cuenta cuentos.

- Talleres y actividades de educación financiera: fueron desarrolladas en colegios, universidades e institutos a fin de enseñar y promover el ahorro en estos centros de estudio. Destacaron la puesta en escena de una obra de teatro por parte de VISA Internacional en coordinación con la SBS en la I.E.2053 Francisco Bolognesi Cervantes en Independencia y San Pedro de Chorrillos en Lima, así como, el taller de Educación Financiera realizado por la SBS en el IE Francisco Bolognesi Cervantes. Asimismo, en las regiones de Arequipa, Junín y Piura se llevaron a cabo talleres y charlas sobre el ahorro tanto para niños en diversos colegios, como para estudiantes universitarios e Institutos.
- El BCRP participó en la SMA para enseñar a los niños y jóvenes sobre el dinero, la importancia del ahorro y la iniciativa empresarial. Además, ofreció charlas sobre el ahorro y la seguridad de los billetes y monedas en sus diferentes sedes en Lima y provincias.
- El BN participó en la SMA con actividades de educación financiera sobre los servicios financieros de cuentas de ahorro y afiliaciones a Multired Celular.

Finalmente, la SMA tuvo repercusión en los principales diarios de circulación nacional. Esto fue posible debido a la difusión en medios y notas de prensa de los diversos actores involucrados.

#### **Acción 68. Ampliar el ámbito de la educación financiera**

- Durante el 2017, la SBS, en coordinación con el MINEDU, diseñó recursos educativos para el nivel de Educación Primaria con la intención de aportar al trabajo pedagógico de los docentes y favorecer el desarrollo de competencias de los estudiantes, en el marco de la implementación del Currículo Nacional. La propuesta incluyó un Manual del Docente que presenta orientaciones metodológicas y pedagógicas con sesiones para cada grado de primaria (cuatro para primer y segundo grado y cinco de tercero a sexto grado), así como, un Cuadernillo de Trabajo para cada grado de Primaria, con fichas de trabajo para el estudiante, las cuales deben ser trabajadas con la orientación del maestro de acuerdo con la sesión correspondiente presentada en el Manual del docente.

- Durante el primer semestre, la SBS ha venido recogiendo información metodológica con visitas in situ en aulas de primaria, a fin de diseñar una metodología de capacitación a docentes del nivel primario, la cual será piloteada en el segundo semestre del 2018 en el marco de su programa “Finanzas en el Cole”.

## 7. ACCIONES TRANSVERSALES

### ***Acción 44. Lograr la consolidación de la ENIF como política de Estado a través del compromiso de todos los actores***

Con el fin de lograr la consolidación de la ENIF los miembros de la CMIF desarrollaron diversas actividades como:

- El BN para el periodo 2018 - 2021 tiene como objetivo estratégico la apertura de cuentas de ahorro en 550 distritos donde este banco no tiene presencia y en los cuales se espera intervenir con sus productos y servicios bancarios, destacándose la apertura de cuentas de ahorro, la utilización de la banca celular y la implementación de cajeros correspondentes (Agentes Multired) – comerciales y/o municipales en los referidos distritos.
- Siendo la línea de acción de grupos vulnerables transversal a las demás líneas de acción se resume las intervenciones del programa Juntos del MIDIS para implementar actividades de inclusión y educación financiera al primer semestre de 2018 (ver cuadro 3) en el marco de su Plan de Inclusión Financiera 2018<sup>14</sup> (PIF).

---

<sup>14</sup> El Plan tiene como objetivo “Promover el acceso y uso de productos y servicios financieros con calidad en las usuarias y usuarios del programa JUNTOS, fortaleciendo sus capacidades, habilidades y competencias financieras para que tomen decisiones informadas.

**Cuadro 3. Programa Juntos: Indicadores PIF 2018**

Pilares ENIF	INDICADORES	SEMESTRE I -2018
Acceso	Porcentaje de distritos de intervención con al menos un punto de pago.	<b>58.6%</b>
	Porcentaje de usuarios afiliadas que poseen una cuenta de ahorros	<b>99.95%</b>
	Porcentaje de usuarios afiliados que poseen una Tarjeta de débito	<b>85.59%</b>
	Número de usuarios afiliados a Multired celular (Banca Celular)	<b>16,422</b>
	Porcentaje de municipalidades distritales que confirman la recepción de los padrones de usuarios abonados y no abonados del programa Juntos, en cada operativo de pago	<b>100%</b>
Uso	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran incentivo monetario por agencias bancarias	<b>14.4%</b>
	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran su incentivo por agente corresponsal	<b>54.9%</b>
	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran su incentivo por Cajero automático	<b>16%</b>
	Porcentaje de volumen de operaciones de usuarios abonados que retiran su incentivo por ETV	<b>14.1%</b>
Calidad	Porcentaje de puntos de pago con presencia de un personal del Programa Juntos	<b>99.9%</b>
Educación Financiera	Número de usuarias y usuarios sensibilizados a través de charlas informativas en educación financiera.	<b>300,662</b>
	Número de talleres de capacitación a colaboradores de Juntos	<b>15</b>
	Porcentaje de colaboradores de Juntos (GL, CTZ) capacitados en Inclusión y Educación Financiera	<b>55.46%</b>

Fuente: MIDIS

Es así que, la incorporación de nuevos puntos de pago en distritos de intervención han logrado una cobertura de 777 distritos con al menos un punto de pago, representado por el 58.6% de un total de 1 325 distritos de intervención, permitiendo que las usuarias puedan acceder a un servicio de pagaduría más cercano y permanente en su localidad. Asimismo, el programa cuenta con un total de 1 139 puntos de pago a nivel nacional, de los cuales 340 son agencias, 529 son agente corresponsal no bancario, 24 son atendidos por el PIAS y 246 por las Empresas Transportadoras de Valores.

Por otro lado, las campañas de entrega de tarjeta de débito, permiten que las usuarias puedan retirar su incentivo a través de cajeros automáticos y agentes corresponsales, descongestionando la atención en las agencias. De esta forma, 664 870 usuarias cuentan con una tarjeta de débito, lo que representa el 85.59% de un total de 776 836 usuarias afiliadas. Asimismo, la campaña de afiliación a la banca celular, permite que las usuarias puedan realizar operaciones desde su equipo celular, a junio de 2018 se tiene un total de 112 440 usuarias afiliadas a la banca celular, lo que representa el 14.5% del total de usuarias, quienes pueden realizar consulta de saldo, últimos movimientos, retiro de dinero, y como un plus adicional recibe un mensaje de texto cuando se le abona el dinero a su cuenta de ahorro.

En cuanto a las actividades de sensibilización en educación financiera, se busca mejorar los conocimientos en temas de ahorro, la importancia de la clave secreta y uso de tarjeta de débito a fin de que las usuarias puedan utilizarlo a través de los diferentes canales de atención que tiene el BN, tales como, cajero automático y agente corresponsal, descongestionando la atención en las agencias. En el primer semestre de 2018 se tiene un total de 300 662 usuarias sensibilizadas. Finalmente, cabe resaltar que el 99.9% de los puntos de pago cuenta con presencia del personal de Juntos, para que se asegure la calidad del servicio de pago prestado o se reporten incidencias o quejas ante la eventual presencia de éstas.

## ANEXO: PLAN DE ACCIÓN DE LA ENIF AL 2021

### LÍNEA DE ACCIÓN DE PAGOS (LÍDER BCRP)

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
MEF	MTC, CNC, MIDIS	1	Promover la ampliación de la infraestructura a nivel nacional de comunicaciones y electricidad e identificar vacíos de cobertura
MEF	BCRP, CNC, ASBANC, COFIDE, PRODUCE	3	Generar una red integral de pagos electrónicos (comercios)
MEF	SBS, INDECOP, ASBANC, PRODUCE, ASOMIF, FEPCMAC, BN	4	Revisar y dar solución a la problemática asociada con las tasas que cobran las municipalidades por instalar un cajero correspondiente
MEF	MIDIS, BCRP, SMV, BN	6	Digitalizar los pagos del Gobierno
BCRP	BCRP, ASBANC, ASOMIF, Gremios	12	Conocer el flujo de efectivo a nivel nacional
BN	SBS, BCRP	16	Revisar el marco legal actual para las empresas transportadoras de caudales
MIDIS	BN	17	Evaluando el uso del dinero electrónico para reducir costos en la ejecución de programas sociales
MEF (Acción 18.1), MIDIS (Acción 18.2)	SBS, BCRP, BN	18	Evaluando 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
MEF	SBS, Gremios	19	Promover el uso de productos y servicios financieros por la población más joven (14-18 años)
BCRP	-	20	Fortalecer el marco legal de instrumentos y pagos minoristas
BCRP	SBS	21	Establecer mecanismo de coordinación con los actores (pagos)
BCRP	Gremios	22	Reducir uso de efectivo en las transacciones, entre otros, el pago de remesas internacionales
MEF	SBS, BCRP	23	Adecuar marco de la regulación para facilitar la operatividad de esquemas basados en dinero electrónico
SBS	BCRP, INDECOP	54	Revisar transparencia de las comisiones en los pagos minoristas

## LÍNEA DE ACCIÓN DE AHORROS (LÍDER SBS)

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
SBS	MEF, INEI, MIDIS	14	Recoger información sobre las preferencias, conocimiento y desarrollo del ahorro de largo plazo
MEF	SBS, MIDIS, BN	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 correspondientes, medios electrónicos y cuentas de ahorro básicas y simplificadas)
SBS	MEF	25	Revisar barreras legales y prácticas de negocios para apertura, traslados y manejo de cuentas (menores, grupales)
MEF	SBS, MIDIS, AAFF	26	Promover el desarrollo del sistema previsional
MEF	SMV, COLECTIVO ACCESO	32	Promover el ahorro en alternativas de inversión en el mercado de valores
SBS	MEF, SMV, FEPCM	43	Realizar modificaciones regulatorias para garantizar un mejor gobierno corporativo en entidades financieras públicas
MEF	COFIDE, COPEME, SBS, PCM	49	Evaluar migración de productos y canales no regulados al sistema financiero formal

## LÍNEA DE ACCIÓN DE FINANCIAMIENTO (LÍDER MEF)

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
SBS	MEF, BN, PRODUCE, Gremios, ASBANC, COPEME	9	Promover acceso a financiamiento a través de canales alternativos, incluyendo no presenciales y digitales
SBS (Acción 15.1 y 15.2), MEF (Acción 15.3 y 15.4)	MEF, MIDIS, BN, COFIDE, SBS, MINAGRI, ASBANC, ASOMIF, FEPCM Gremios	15	Promover la adecuación de los servicios financieros a la demanda
MEF	COFIDE, CNC, PRODUCE, MINAGRI	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
MEF	SBS, PRODUCE, SMV, MIDIS	28	Promover y desarrollar instrumentos de financiamiento para las MIPYME en el sistema financiero, mercado de capitales, y otros medios no tradicionales
MEF	SBS, COFIDE, PRODUCE, FOGAPI	29	Desarrollar fondos de garantía y de garantías colaterales alternativas a las tradicionales y mejorar el sistema de garantías de crédito y garantías reciprocas
SBS	MEF, FONDO MIVIVIENDA	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
MIDIS	MEF, MINAGRI, COFIDE	31	Articular las 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
MEF	CNC, SUNARP, MINJUS, PRODUCE, SBS	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
SBS	SMV, ASBANC, ASOMIF, FENACREP, Centrales de Riesgo	41	Ampliar las fuentes de información disponible para una mejor evaluación del riesgo crediticio
SBS	ASBANC	42	Evaluación del uso de nuevas metodologías y tecnologías para el análisis de riesgo crediticio
SBS	MEF, PRODUCE, MIDIS	46	Evaluación de ingreso de empresas que ofrecen servicios de financiamiento no captadoras de depósitos del público y que no representan riesgo sistemático
MEF	CNC, MIDIS, PRODUCE, MINAGRI, Centros de Investigación	47	Incorporar en los programas de desarrollo productivo empresarial acciones de promoción de la inclusión financiera
MEF	SBS, Gremios	48	Evaluación de la migración de instituciones no supervisadas, que intermedian recursos al sistema financiero formal

## LÍNEA DE ACCIÓN DE SEGUROS (LÍDER SBS)

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
MEF	MINAGRI, APESEG, Gobiernos Regionales, Asociación de Agricultores	7	Evaluar la extensión del programa seguro agrícola catastrófico a los departamentos sin cobertura actual
SBS	MIDIS, APESEG	10	Promover innovación en canales de venta para seguros
SBS	MEF	33	Revisar el marco de regulación de microseguros
SBS	APESEG	34	Facilitar el proceso de registro de modelos de pólizas de seguros y microseguros
MEF	MINAGRI, PRODUCE, ASOMIF, SBS, APESEG	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
SBS	MINAGRI, MEF, APESEG, Asociaciones de Productores Agropecuarios	36	Evaluar la viabilidad de un sistema eficiente de transferencia del riesgo para el sector agrícola
MIDIS	SBS, MEF	37	Evaluar la incorporación de seguros en los programas sociales
SBS	MTC	38	Mejorar marco normativo de AFOCAT
SBS	APESEG	39	Desarrollar una central de información sobre seguros

## LÍNEA DE ACCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR (LÍDER SBS)

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
MEF	SMV, INDECOPI, MEF	50	Evaluar el marco regulatorio para la protección de los inversionistas no profesionales de instrumentos de mercado de valores
SBS	SuSalud, INDECOPI	51	Evaluar competencias entre SBS, SuSalud e INDECOPI
SBS	MEF, BCRP, Gremios	52	Ajustar marco regulatorio vinculado al uso de dinero electrónico, pagos móviles e internet
MEF	BCRP, INDECOPI, SBS, COFIDE	53	Evaluar y coordinar políticas para la reincorporación de clientes al sistema financiero
SBS	AAFP, INDECOPI	55	Evaluar la introducción de un proceso estandarizado de divulgación de información para las AFP, utilizando formatos simplificados
SBS	Gremio	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
SBS	Gremio	57	Simplificar contratos y elaborar formatos estándar para cartillas de información y hoja resumen, y exigir utilización
SBS	Gremio	58	Regular uso de nomenclatura en la definición de productos para el mercado, para facilitar comunicación con los clientes
SBS	SBS, INDECOPI, BN, MIDIS	59	Simplificar los procesos e información relacionada a los sistemas de recursos/quejas, y mejorar la comunicación de mensajes que expliquen el funcionamiento de estos sistemas
SBS	Gremio financiero, Seguros, AFP	60	Promover la elaboración de códigos de conducta para el sector financiero, de seguros (compañías e intermediarios) y AFP (énfasis en divulgación información, reclamaciones, adecuación de productos, prácticas comerciales, educación financiera)

## LÍNEA DE ACCIÓN DE EDUCACIÓN FINANCIERA (LÍDER MINEDU Y SBS)

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
MIDIS, BN, MINEDU, SBS	Gremios, Centros de Investigación	61	Definir objetivos, alcance y propósito del Grupo Técnico de Educación Financiera
MINEDU, SBS	MIDIS, COFIDE,	62	Evaluar situación actual de la educación financiera (identificar actores, iniciativas, encuestas)
MINEDU, SBS	MEF, MIDIS, BN, Centros de Investigación	63	Evaluar y monitorear la calidad y pertinencia de las intervenciones
MINEDU, SBS	MEF, MIDIS, Centros de Investigación, Gremios	64	Desarrollar programas de Educación Financiera escalables a través de canales que ofrezcan productos o servicios innovadores y mejorar los programas e iniciativas existentes
MIDIS	BN, MINAGRI, MINEDU, COFIDE	65	Fortalecer y ampliar la educación financiera en las actividades de los Programas Públicos
SBS (Acción 66.1, 66.2, 66.4, 66.5), MEF (Acción 66.3)	AAFP, ONP, BN, MINEDU, BCRP, COFIDE, MEF, APESSEG, MINAGRI, MIDIS, SMV	66	Implementar campañas de sensibilización
SBS	MEF, INDECOP, Gremios	67	Desarrollar programas de asesoramiento a clientes con problemas financieros
MINEDU, SBS	MEF, MIDIS, Centros de Investigación, Gremios	68	Ampliar el alcance de la educación financiera hacia todos los niveles educativos

## ACCIONES TRANSVERSALES

Entidad/es Primaria/s	Entidad Secundaria	# Acción	Acción Principal y Específica
MEF	RENIEC, SBS, MIDIS, BN	2	Fortalecer los sistema de Identificación
MEF	SBS, COFIDE	5	Evaluar el rol de la Banca Estatal en la inclusión financiera
MIDIS	MEF, SBS	8	Evaluar incentivos (tributarios y/o monetarios, así como la eliminación de barreras burocráticas o legales) para garantizar la presencia del SF 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
SBS	MEFINEI, MIDIS, ASBANC, ASOMIF, Gremios	11	Mantener una base de datos actualizada, que permita la medición de las posibles brechas entre necesidades de la población y productos financieros
SBS	MIDIS, MINAGRI	13	Desarrollar indicadores y estudios que muestren la demanda potencial de financiamiento en áreas rurales
MEF	BCRP, MIDIS, MINEDU, SBS	44	Lograr la consolidación de la ENIF como política de Estado a través del compromiso de todos los actores
SBS	COFIDE, COPEMEX, MEF	45	Monitorear e incluir información de entidades financieras no reguladas en los reportes de inclusión financiera