



**MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS**

**DECRETO SUPREMO  
Nº 255-2019-EF**

**Aprueban la Política Nacional  
de Inclusión Financiera y modifican  
el Decreto Supremo Nº 029-2014-EF,  
que crea la Comisión Multisectorial  
de Inclusión Financiera**

**NORMAS LEGALES**

**SEPARATA ESPECIAL**

**DECRETO SUPREMO  
N° 255-2019-EF****APRUEBAN LA POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA Y MODIFICAN  
EL DECRETO SUPREMO N° 029-2014-EF, QUE CREA LA COMISIÓN MULTISECTORIAL  
DE INCLUSIÓN FINANCIERA****EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA****CONSIDERANDO:**

Que, los artículos 59, 61, 65 y 87 de la Constitución Política del Perú disponen que el Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria; facilita y vigila la libre competencia; defiende el interés de los consumidores y usuarios; así como fomenta y garantiza el ahorro;

Que, el artículo 4 de la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, dispone como competencias exclusivas del Poder Ejecutivo, diseñar y supervisar políticas nacionales, las cuales son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado en todos los niveles de gobierno; a su vez, el literal a) del numeral 23.1 del artículo 23 de la citada Ley, prescribe como funciones generales de los Ministerios: formular, planear, dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la política nacional y sectorial bajo su competencia, aplicable a todos los niveles de gobierno;

Que, mediante el artículo 5 del Decreto Legislativo N° 183, Ley Orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas, corresponde a este Ministerio armonizar la actividad económica nacional, dentro de la cual se encuentran los servicios financieros;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, se creó la Comisión Multisectorial de naturaleza permanente, denominada "Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera", adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, con el objeto de proponer el diseño y realizar el seguimiento de la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, la cual fue aprobada mediante el Decreto Supremo N° 191-2015-EF, así como la emisión de informes técnicos respecto de sus avances y resultados;

Que, el artículo 3 del Decreto Supremo N° 029-2014-EF señala que la Comisión está conformada por representantes del Ministerio de Economía y Finanzas, del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, del Ministerio de Educación, de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, del Banco Central de Reserva del Perú y del Banco de la Nación;

Que, mediante Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, se aprobó el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, el mismo que tiene como finalidad desarrollar la rectoría de las políticas nacionales en todo el territorio, para que sean implementadas por las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, en beneficio de los ciudadanos;

Que, resulta pertinente aprobar la Política Nacional de Inclusión Financiera para contribuir con el 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, y de acuerdo al marco legal aplicable;

De conformidad con lo dispuesto en el inciso 8 del artículo 118 de la Constitución Política del Perú; la Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo; el Decreto Legislativo N° 183, Ley Orgánica del Ministerio de Economía y Finanzas; y el Decreto Supremo N° 029-2018-PCM;

Con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros;

**DECRETA:****Artículo 1. Aprobación de la Política Nacional de Inclusión Financiera**

Apruébase la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), la cual, como Anexo, forma parte integrante del presente Decreto Supremo.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación**

2.1 La PNIF es de cumplimiento obligatorio por todas las entidades de los diferentes Poderes del Estado y los diferentes niveles de gobierno, conforme a su autonomía y competencias.

2.2 Los Organismos Constitucionalmente Autónomos participan en la PNIF conforme a su autonomía y competencias.

**Artículo 3. Seguimiento y Evaluación de la Política Nacional de Inclusión Financiera**

3.1 El Ministerio de Economía y Finanzas, a través de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera realiza el seguimiento de la PNIF.

3.2 El Ministerio de Economía y Finanzas, realiza el seguimiento de la PNIF con información provista por los ministerios intervinientes, siendo este Ministerio el órgano responsable de remitir los reportes de seguimiento y evaluación ante el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN).

3.3 Las entidades del Estado que se encuentran bajo el ámbito de la presente norma, brindan información a la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, a fin de realizar el seguimiento y evaluación de la implementación de la PNIF.

**Artículo 4. Implementación y ejecución de la Política Nacional de Inclusión Financiera**

Las entidades del Estado responsables de los Objetivos Prioritarios, lineamientos y proveedores de los servicios de la PNIF, están a cargo de la implementación y ejecución de la misma, conforme a su autonomía y competencias. Para tal efecto, dichas entidades coordinan con el Ministerio de Economía y Finanzas la implementación de los servicios identificados y otras intervenciones que contribuyen al cumplimiento de los objetivos prioritarios de la PNIF.

**Artículo 5. Financiamiento**

Las acciones previstas en el marco de la implementación de la PNIF, se financian con cargo a los presupuestos institucionales de las entidades involucradas, conforme a las leyes de la materia, sin demandar recursos adicionales al Tesoro Público.

**Artículo 6. Publicación**

El presente Decreto Supremo y su Anexo es publicado en el Portal del Estado Peruano ([www.peru.gob.pe](http://www.peru.gob.pe)), en el Portal Institucional de la Presidencia del Consejo de Ministros ([www.gob.pe/pcm](http://www.gob.pe/pcm)), en el Portal Institucional del Ministerio de Economía y Finanzas ([www.mef.gob.pe](http://www.mef.gob.pe)), el Portal Institucional del Ministerio de Educación ([www.gob.pe/minedu](http://www.gob.pe/minedu)), el Portal Institucional del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social ([www.gob.pe/midis](http://www.gob.pe/midis)), el Portal Institucional del Ministerio de Transportes y Comunicaciones ([www.gob.pe/mtc](http://www.gob.pe/mtc)), el Portal Institucional del Ministerio de la Producción ([www.gob.pe/produce](http://www.gob.pe/produce)) y el Portal Institucional del Ministerio de Agricultura y Riego ([www.gob.pe/minagri](http://www.gob.pe/minagri)), el mismo día de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

**Artículo 7. Vigencia de la Política Nacional de Inclusión Financiera**

La PNIF rige desde el día siguiente de su publicación hasta el 31 de diciembre de 2030.

**Artículo 8. Refrendo**

El presente Decreto Supremo es refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros, el Ministro de Economía y Finanzas, la Ministra de Transportes y Comunicaciones, la Ministra de Educación, la Ministra de Desarrollo e Inclusión Social, la Ministra de la Producción y la Ministra de Agricultura y Riego.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA FINAL****Única. Elaboración del Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera**

De acuerdo a lo establecido en el numeral 11.2 del artículo 11 del Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, la PNIF se implementa a través de un Plan Estratégico Multisectorial. El Ministerio de Economía y Finanzas en un plazo máximo de ciento ochenta (180) días calendario, contados desde el día siguiente de la vigencia del presente decreto supremo, aprueba el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera mediante decreto supremo, para cuya formulación se debe contar con la participación de los demás Ministerios, conforme a sus funciones y competencias.

**DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA MODIFICATORIA****Única. Modificación de los artículos 2, 3, 4, 5, 7 y Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 029-2014-EF, Decreto Supremo que crea la "Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera"**

Modifíquense los artículos 2, 3, 4, 5, 7 y la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 029-2014-EF, Decreto Supremo que crea la "Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera", en los siguientes términos:

**"Artículo 2. Objeto**

La Comisión tiene como objeto realizar el seguimiento de la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)."

**"Artículo 3. Conformación y responsabilidades de los miembros de la Comisión**

3.1 La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera está integrada por las siguientes entidades, respetando sus respectivas competencias y autonomías, a través de un/a representante titular y un/a alterno/a:

1. El Ministerio de Economía y Finanzas, quien lo preside
2. La Presidencia del Consejo de Ministros
3. El Ministerio de Educación
4. El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
5. El Ministerio de Transportes y Comunicaciones
6. El Ministerio de la Producción
7. El Ministerio de Agricultura y Riego
8. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
9. La Superintendencia de Mercado de Valores
10. El Banco de la Nación

3.2 La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la Superintendencia de Mercado de Valores y el Banco de la Nación apoyan a los Ministerios citados en el numeral anterior, en la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera, conforme a su autonomía y competencias.

3.3 Los representantes titulares, en el caso de los Ministerios, deben tener rango de viceministro, mientras que, en el caso de las demás instituciones, es designado por el titular de la entidad. Los representantes alternos, en el caso de los Ministerios y las demás instituciones, deben tener como mínimo rango de director general o su equivalente.

3.4 La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera puede invitar a sus sesiones a otras entidades públicas o privadas, a fin de aportar e ilustrar sobre temas específicos que sean motivo de agenda. Dicha participación es con derecho a voz pero sin voto."

**"Artículo 4. Funciones**

4.1 Son funciones de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera:

1. Realizar el seguimiento de la implementación de la PNIF.

2. Elaborar informes de seguimiento, y monitoreo respecto al avance y resultados de la PNIF.
3. Coordinar las acciones que sean necesarias para la implementación de la PNIF.
4. Elaborar propuestas, en el marco del objeto de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, que sean necesarias para mejorar la inclusión financiera, en coordinación con los sectores competentes.
5. Articular acciones conjuntas entre el sector público y privado en materia de inclusión financiera, así como entre los diferentes niveles de gobierno, para el cumplimiento de los objetivos prioritarios de la PNIF.
6. Organizar grupos técnicos de trabajo por temas específicos.
7. Proponer la modificación y/o actualización de la PNIF, con el fin de garantizar que se logren los efectos deseados.
8. Otras funciones establecidas en su Reglamento Interno.

4.2 Para el cumplimiento de sus funciones, la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera puede requerir a cualquier entidad del sector público la documentación e información relacionada con la inclusión financiera. Las entidades del sector público deben entregar a la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera la información que les sea requerida por esta, salvo las excepciones de Ley.”

#### “Artículo 5. Secretaría Técnica

5.1 La Presidencia de la Comisión está a cargo del MEF, quien tiene voto dirimente y representa a la Comisión en los actos públicos en los que participe.

5.2 La Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera cuenta con una Secretaría Técnica, a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a través de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera o la que haga sus veces.

5.3 La Secretaría Técnica tiene las siguientes funciones:

1. Coordinar las acciones operativas necesarias para coadyuvar al cumplimiento de las funciones encomendadas a la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
2. Apoyar en el monitoreo de la implementación de las acciones multisectoriales y avances en materia de inclusión financiera.
3. En coordinación con la Presidencia, convocar a reuniones de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.
4. Conducir el intercambio de información permanente entre los miembros de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y de los Grupos Técnicos Temáticos que esta determine.
5. Otras que le encargue la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, en el marco de los objetivos de la PNIF.”

#### “Artículo 7. Financiamiento

7.1 El cumplimiento de las funciones de los miembros de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, así como de su Secretaría Técnica no genera derecho al pago de dieta, honorario o remuneración adicional alguna por parte del Estado.

7.2 El funcionamiento de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera no irroga gastos adicionales al presupuesto institucional de sus instituciones integrantes. Cada institución asume los gastos que pudieran generar el ejercicio de las funciones de sus representantes, o el cumplimiento de las acciones encargadas.”

### “DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

#### **Primera. Aprobación del Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera**

En el plazo de noventa (90) días, mediante Resolución Ministerial del Ministerio de Economía y Finanzas, se aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera.”

### DISPOSICIÓN COMPLEMENTARIA DEROGATORIA

#### **Única. Derogación del Decreto Supremo N° 191-2015-EF**

Derógase el Decreto Supremo N° 191-2015-EF, Modifican Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y aprueba la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

Dado en la Casa de Gobierno, en Lima, a los tres días del mes de agosto del año dos mil diecinueve.

**MARTÍN ALBERTO VIZCARRA CORNEJO**  
Presidente de la República

**SALVADOR DEL SOLAR LABARTHE**  
Presidente del Consejo de Ministros

**FABIOLA MARTHA MUÑOZ DODERO**  
Ministra de Agricultura y Riego

**PAOLA BUSTAMANTE SUÁREZ**  
Ministra de Desarrollo e Inclusión Social

**CARLOS OLIVA NEYRA**  
Ministro de Economía y Finanzas

**FLOR AIDEÉ PABLO MEDINA**  
Ministra de Educación

**ROCÍO INGRED BARRIOS ALVARADO**  
Ministra de la Producción

**MARIA ESPERANZA JARA RISCO**  
Ministra de Transportes y Comunicaciones

# POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

Julio, 2019

## CONTENIDO

### 1. PRESENTACIÓN

### 2. ANTECEDENTES

- 2.1. Base legal
- 2.2. Metodología
- 2.3. Conceptos claves
- 2.4. Problema público
  - 2.4.1. Enunciado del problema público
  - 2.4.2. Modelo del problema público
  - 2.4.3. Situación actual del problema público

### 3. SITUACIÓN FUTURA Y POLÍTICAS RELACIONADAS

- 3.1. Situación futura
  - 3.1.1. Situación futura deseada
  - 3.1.2. Alternativas de solución seleccionadas
- 3.2. Políticas relacionadas
  - 3.2.1. Alineamiento a nivel vertical
  - 3.2.2. Alineamiento a nivel horizontal

### 4. OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

- 4.1. OP N° 1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero
- 4.2. OP N° 2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población
- 4.3. OP N° 3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado
- 4.4. OP N° 4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros
- 4.5. OP N° 5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales

### 5. PROVISIÓN DE SERVICIOS Y ESTÁNDARES

- 5.1. Identificación de servicios
- 5.2. Estándares de cumplimiento
- 5.3. Provisión de servicios

### 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

- 6.1. Seguimiento
- 6.2. Evaluación
- 6.3. Reportes de cumplimiento

### 7. ACRÓNIMOS

- 7.1. Acrónimos

### 8. ANEXOS

### BIBLIOGRAFÍA

## 1. PRESENTACIÓN

En los últimos años la economía peruana ha mostrado un buen desempeño, principalmente como consecuencia de la estabilidad macroeconómica alcanzada por el país, el entorno favorable de los precios de las materias primas y las políticas públicas orientadas a fomentar la inversión privada. De este modo, entre el 2008 y 2018, el Producto Bruto Interno (PBI) creció a una tasa promedio anual de 4.82%, la inversión privada creció a una tasa promedio anual de 6.57% y la tasa de inflación creció a un ritmo promedio anual de 2.88% (BCRP). Asimismo, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la Población Económicamente Activa (PEA) alcanza al 74.7% de la población en edad de trabajar para el 2017, este indicador es ascendente desde 2014 (73.6%). De igual manera, los ingresos promedio mensuales ascienden a S/ 1 377 en 2017 y crecieron a un ritmo de 3.6% promedio anual en los últimos 5 años.

En este contexto, el sistema financiero peruano ha registrado un crecimiento sostenido; así, entre el 2008 y 2018, los créditos y depósitos como porcentaje del PBI pasaron de 24.0% y 29.0% a 40.6% y 38.6%, respectivamente (SBS, 2018). Además, el sistema financiero ha mostrado solvencia y un buen perfil de estabilidad financiera, evidenciado por su adecuada capitalización, liquidez y resistencia frente a escenarios de estrés severos, de acuerdo a las recientes evaluaciones del Fondo Monetario Internacional (FMI) y del Banco Mundial<sup>1</sup>. Sin duda, la situación macroeconómica estable y el enfoque holístico en la supervisión y regulación financiera<sup>2</sup> contribuyeron significativamente a la estabilidad del sistema financiero.

La estabilidad es un atributo esencial de un sistema financiero desarrollado, en tanto hace posible que este cumpla con sus funciones, de facilitar la acumulación de fondos para la inversión, asignar eficientemente recursos y riesgos y reducir los costos de transacción. Para lograr que el sistema financiero contribuya al desarrollo económico del país, es necesario además que el sistema sea inclusivo; esto es, que toda la población, individuos y empresas, accedan y usen los servicios financieros, a fin de permitir la creación y ampliación de sus oportunidades de ahorro, consumo e inversión, generando beneficios para el crecimiento económico y el bienestar general del país.

Sin embargo, la inclusión financiera en el Perú es aún insuficiente y baja en relación a niveles internacionales, lo cual constituye un problema público, en tanto restringe la contribución del sistema financiero al crecimiento económico, a la productividad y competitividad y a la reducción de la pobreza y las desigualdades. Es innegable que se han logrado avances importantes en los últimos años; por ejemplo, entre el 2015 y 2018, la proporción de adultos con al menos una cuenta en el sistema financiero se incrementó de 29% a 38% (ENAHO 2015 y 2018) y la correspondiente a créditos pasó de 30% a 33% entre el 2013 y 2018 (SBS, 2018). No obstante, estas cifras revelan que un gran porcentaje de la población, concentrada principalmente en los segmentos más vulnerables, no tiene participación en el sistema financiero.

Las políticas de inclusión financiera, siendo consideradas herramientas promotoras de la inclusión social y el desarrollo económico, han venido cobrando relevancia a nivel mundial. Así, diversos organismos internacionales, como el Banco Mundial, el FMI, la *Alliance for Financial Inclusion* (AFI), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Grupo de los 20 (G-20), entre otros; vienen promoviendo la adopción de políticas públicas coordinadas, que incentiven la inclusión financiera. La necesidad de las políticas públicas coordinadas responde al hecho que muchos de los factores que influyen en la inclusión financiera involucran la participación simultánea de diferentes sectores, por lo cual la solución a la baja inclusión financiera debe ser abordada de manera integral, en el marco de una política nacional de Estado, articulada con el conjunto de políticas de este.

Entre los factores que limitan la inclusión financiera están la pobreza y la informalidad, grandes problemas estructurales del país, cuya relación con la inclusión financiera parece ser más bien bidireccional; si bien estos factores limitan la inclusión financiera, la mejora de esta última contribuye a la reducción de dichos problemas. Respecto a la informalidad, la tasa de informalidad laboral estimada al cierre del 2017 fue de 72.5% (INEI, 2018), elevada en términos absolutos y en comparación con niveles internacionales. Por otro lado, si bien la pobreza en el Perú ha venido disminuyendo de manera importante en los últimos años, al cierre del 2018, el 20.5% de la población se encontraba en situación de pobreza y el 2.8% en situación de pobreza extrema (INEI, 2019). La informalidad y la pobreza están asociadas, entre otros aspectos, a reducidos niveles de ingreso y productividad, a una preferencia por el uso de efectivo y a escasa información, todo lo cual limita el acceso a los servicios financieros.

De manera más concreta, a partir de la información disponible, ha sido posible identificar las siguientes causas del rezago del Perú en inclusión financiera, las cuales serán abordadas en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF):

- La demanda de servicios financieros es limitada, debido a que las competencias y capacidades financieras de la población también lo son y a que no existen suficientes mecanismos de promoción para el acceso y uso de servicios financieros, con especial atención en la población con menor acceso.
- La oferta de servicios financieros es limitada e inadecuada, puesto que los canales de atención del sistema financiero no logran llegar a toda la población y los servicios financieros existentes son todavía complejos e inadecuados.
- Existen fricciones en el funcionamiento del mercado financiero, ocasionadas por los elevados costos de información, la limitada transparencia e inadecuadas conductas en el mercado, el marco normativo rezagado frente a un entorno cambiante y las restricciones a la competencia.

<sup>1</sup> Evaluación realizada por el FMI y el Banco Mundial, en el marco del *Financial Sector Assessment Program* (FSAP). [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANTAL/2018/B\\_S\\_29\\_2018.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANTAL/2018/B_S_29_2018.pdf)

<sup>2</sup> Dicho enfoque se orienta a mantener la solvencia de las entidades financieras de manera individual y también busca prevenir y mitigar los riesgos que enfrenta el sistema financiero en su conjunto y en su interrelación con el sector real. En SBS (2019). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. Mayo 2019. [http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub\\_InformeEstabilidad/IESF.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/IESF.pdf)

- La infraestructura de telecomunicaciones y la infraestructura digital son insuficientes, lo cual restringe la expansión de la cobertura de servicios financieros.
- Los mecanismos de articulación continua de esfuerzos institucionales son débiles, tanto entre las instituciones públicas y los diferentes niveles de gobierno como entre los actores públicos y privados.

De este modo, teniendo en cuenta el contexto país, el problema público de inclusión financiera identificado y las causas que limitan dicha inclusión financiera en el Perú, la visión de la PNIF es:

“Mejorar el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques intercultural, territorial y de género.”

Es importante destacar que la PNIF busca obtener logros en las tres dimensiones que comprende la inclusión financiera, acceso, uso y calidad, donde:

- **Acceso:** Implica poner al alcance de la población los puntos de atención del sistema financiero, incrementando la cobertura geográfica hasta llegar a la población actualmente insatisfecha o desatendida para ofrecer una gama de servicios de calidad.
- **Uso:** Entendido como el uso continuo y frecuente de los servicios financieros, lo cual puede ser logrado implementando mecanismos que generen confianza y ampliando la gama de servicios con orientación al consumidor.
- **Calidad:** Lograda con servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, ofrecidos en un contexto de transparencia y debido respeto a los derechos de la población.

El diseño de la PNIF ha incluido la identificación de objetivos prioritarios para coadyuvar a remediar el problema de inclusión financiera. Al respecto, son cinco los objetivos prioritarios, los que a su vez contienen lineamientos para la consecución de dichos objetivos:

- **Objetivo Prioritario 1 (OP1): Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero.** Lo cual supone mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población; generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población, con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros; implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población con menor acceso.
- **Objetivo Prioritario 2 (OP2): Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población.** Para ello se requiere incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles; fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles; fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados.
- **Objetivo Prioritario 3 (OP3): Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado.** Lo cual requiere promover la reducción de los costos de información, fortaleciendo las centrales de riesgo y fomentando el uso de fuentes y servicios alternativos de análisis de información; fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros; fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero; y promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia.
- **Objetivo Prioritario 4 (OP4): Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros.** Lo cual se sustenta en desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población, así como en desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales.
- **Objetivo Prioritario 5 (OP5): Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales.** Para ello se requiere generar mecanismos (arreglos institucionales) sostenibles de articulación entre las instituciones, establecer el adecuado rol de las instituciones financieras públicas en las políticas de gobierno para la inclusión financiera, precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública y desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

Un factor clave para la implementación de los objetivos prioritarios, así como para el logro de las metas establecidas en la PNIF, es la coordinación articulada y participación activa de las autoridades involucradas y responsables de promover la inclusión financiera de la población. En ese sentido, son los esfuerzos del sector público y privado los que deben orientarse al logro de los objetivos trazados, preservando la estabilidad financiera en el Perú. Es así que la PNIF, se constituye como instrumento de Política de Estado con un horizonte que va desde su entrada en vigencia hasta el 2030.

Cabe resaltar que la PNIF se construye sobre la base de diversos ejes de la Política General de Gobierno al 2021, publicada mediante Decreto Supremo N° 056-2018-PCM en mayo de 2018. Asimismo, la PNIF es consistente con las Políticas de Estado, por lo cual es importante su implementación de manera sostenible, toda vez que se desarrolla en el marco del Acuerdo Nacional.

La PNIF está estructurada en seis secciones tomando como base la metodología establecida en la Guía de Políticas Nacionales del Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN). Así, en la primera sección se presenta la introducción, en la segunda sección se presentan los antecedentes, en particular se desarrolla la base legal, la metodología, los conceptos claves y el problema público. En la tercera sección se presenta la situación futura y el alineamiento con las políticas relacionadas que se tomaron en cuenta para el diseño de la PNIF. La cuarta sección presenta los objetivos prioritarios y lineamientos de política, para lo cual se describe el contexto que propicia que se

contemplan dichos objetivos y lineamientos. La quinta sección presenta la provisión de servicios y los estándares de cumplimiento vinculados a los lineamientos de política establecidos en la sección anterior. Por último, la sexta sección describe los procedimientos para realizar el seguimiento y la evaluación de la PNIF.

## 2. ANTECEDENTES

### 2.1. Base legal

Las principales normas y documentos considerados como marco para la elaboración de la PNIF, son las comentadas a continuación.

**Constitución Política del Perú**, promulgada el 29 de diciembre de 1993, establece en sus artículos 59, 61, 65, 87 los siguientes principios generales con respecto al régimen económico:

- El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa, comercio e industria. El ejercicio de estas libertades no debe ser lesivo a la moral, ni a la salud, ni a la seguridad pública. El Estado brinda oportunidades de superación a los sectores que sufren cualquier desigualdad; en tal sentido, promueve las pequeñas empresas en todas sus modalidades.
- El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios.
- El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.
- El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía.

En cuanto a la inclusión financiera, en términos que toda la población tenga acceso al sistema financiero, el mandato constitucional se encuentra plasmado en el inciso 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú, el cual establece el derecho de toda persona a la igualdad ante la Ley, disponiendo que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

**Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158**, promulgada el 18 de diciembre de 2007, establece en su artículo 4, las siguientes competencias del Poder Ejecutivo:

- El diseño y supervisión de políticas nacionales y sectoriales, las cuales son de cumplimiento obligatorio por todas las entidades del Estado en todos los niveles de gobierno. Las políticas nacionales definen los objetivos prioritarios, los lineamientos, los contenidos principales de las políticas públicas, los estándares nacionales de cumplimiento y la provisión de servicios que deben ser alcanzados y supervisados para asegurar el normal desarrollo de las actividades públicas y privadas. Las políticas nacionales conforman la política general de gobierno.
- Las políticas nacionales y sectoriales consideran los intereses generales del Estado y la diversidad de las realidades regionales y locales, concordando con el carácter unitario y descentralizado del gobierno de la República. Para su formulación el Poder Ejecutivo establece mecanismos de coordinación con los gobiernos regionales, gobiernos locales y otras entidades, según requiera o corresponda a la naturaleza de cada política. El cumplimiento de las políticas nacionales y sectoriales del Estado es de responsabilidad de las autoridades del Gobierno Nacional, los gobiernos regionales y los gobiernos locales. Las políticas nacionales y sectoriales se aprueban por decreto supremo, con el voto del Consejo de Ministros.

**Programa País Perú-OCDE**, elaborado en diciembre de 2014, con el objetivo de mejorar las políticas públicas y apoyar el proceso de reformas del Perú a través de cinco áreas prioritarias: barreras al crecimiento, gobernanza pública, anticorrupción e integridad en el sector público, capital humano y medio ambiente. En el marco de este Programa se realizó el Estudio Multidimensional del Perú Volumen 2. Análisis Detallado y Recomendaciones, en el cual se presenta tres áreas fundamentales para un desarrollo sostenible e inclusivo en el país: i) mejora de la conectividad en transporte, ii) fomento de la productividad y la diversificación económica y iii) promoción del empleo formal. En materia de fomento de la productividad y la diversificación económica se propone lo siguiente: desarrollo de nuevas industrias competitivas, estrategias de innovación, mejora del marco institucional estratégico para el desarrollo productivo del Perú.

**Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible**, aprobada el 25 de septiembre de 2015 por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta Agenda contiene diecisiete Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que 193 países, incluido el Perú, se comprometieron a cumplir en la Cumbre de Desarrollo Sostenible realizada como parte de la Septuagésima Asamblea General de la ONU en Nueva York. Entre estos ODS, resaltan las medidas relacionadas con la eliminación de la pobreza, la educación de calidad, la igualdad de género, el trabajo decente y el crecimiento económico, la industria, la innovación e infraestructura y la reducción de las desigualdades.

**Acuerdo Nacional**, con fecha 5 de marzo de 2002 se suscribió el compromiso entre las fuerzas políticas presentes en el Congreso, la sociedad civil, instituciones religiosas y el Gobierno, a fin de entablar un diálogo para lograr un Acuerdo Nacional que a través de la formulación de políticas de Estado sirva de base para la transición y consolidación, de la democracia, la afirmación de la identidad nacional y el diseño de una visión compartida del país a futuro. Sobre el particular, las Políticas de Estado del Acuerdo Nacional se encuentran relacionadas a objetivos de Equidad y Justicia Social, Competitividad del País y Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado, con lo cual se disponen los siguientes objetivos:

- Décimo - Reducción de la pobreza.
- Décimo segundo - Acceso universal a una educación pública gratuita y de calidad y promoción y defensa de la cultura y el deporte.
- Décimo séptimo - Afirmación de la economía social de mercado.

- Décimo octavo - Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica.
- Trigésimo quinto - Sociedad de la información y sociedad del conocimiento.

**Plan Estratégico de Desarrollo Nacional**, denominado “Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021”, publicado el 23 de junio de 2011, mediante Decreto Supremo N° 054-2011-PCM, el cual establece seis ejes estratégicos.

El Eje estratégico 1: Derechos fundamentales y dignidad de las personas y el Objetivo Nacional: Plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas, contiene el objetivo específico 4: Reducción de las inequidades y de la pobreza y la pobreza extrema, con el que se espera fortalecer las capacidades para lograr un mayor acceso al crédito y promover la educación.

De forma similar, en el Eje estratégico 2: Oportunidades y acceso a los servicios y el Objetivo Nacional: Igualdad de oportunidades y acceso universal a los servicios básicos, se contiene al objetivo específico 6: Acceso equitativo a una educación integral que permita el desarrollo pleno de las capacidades humanas en sociedad, el cual busca articular la educación con una oferta que permita mejorar la competitividad del país. Por otro lado, el objetivo nacional antes mencionado, contiene el objetivo específico 7: Beneficiarios de programas sociales convertidos en agentes productivos de bienes y servicios con base en la demanda de los mercados interno y externo, el cual se enfoca en el fomento de la migración de la población usuaria de los programas sociales hacia el desarrollo productivo y económico por medio del uso de tecnologías.

En el Eje estratégico 4: Economía, competitividad y empleo y el Objetivo Nacional: Economía competitiva con alto nivel de empleo y productividad, contiene el objetivo específico 5: Incremento de los empleos adecuados para la modernización inclusiva y el objetivo específico 7 del citado Objetivo Nacional: Mercados financieros transparentes y eficientes, con instituciones sólidas que facilitan el financiamiento y la inversión, los cuales tienen como enfoque crear incentivos crediticios.

**Política General de Gobierno al 2021**, aprobada mediante Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, la cual se desarrolla sobre cinco ejes, que se encuentran interrelacionados y que guardan consistencia con el marco de políticas y planes del país, estos ejes comprenden dieciocho lineamientos prioritarios. En el Eje 3, se busca el crecimiento económico equitativo, competitivo y sostenible, a través de un lineamiento puntual, reducir la pobreza y pobreza extrema, tanto a nivel rural como urbano. Ello se concretiza a través entre otras medidas a través del fomento para que las mujeres jefas de hogar de familias rurales pobres vinculadas a los programas sociales, conozcan y utilicen mecanismos financieros de ahorro y crédito.

Asimismo, el Eje 4, Desarrollo social y bienestar de la población, de la Política General de Gobierno al 2021 tiene como lineamiento específico, promover la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres. En particular, la mujer se acerca a lograr paridad en sus derechos como ser humano con medidas como el derecho a obtener préstamos bancarios, hipotecas y otras formas de crédito financiero, en otras palabras, a ser parte del sistema financiero, lo cual se sugiere en tratados de los que forma parte el Perú.

**Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702**, publicada el 9 de diciembre de 1996, tiene como objeto principal propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional.

**Decreto Ley N° 26126, que aprueba el Texto Único Concordante de la Ley Orgánica de la Comisión Supervisora de Empresas y Valores (CONASEV)**, publicado el 30 de diciembre de 1992, tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas del mercado de valores, de productos y sistema de fondos colectivos; la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión; la correcta formación de precios y la difusión de toda la información necesaria para tales propósitos, a través de la regulación, supervisión y promoción.

**Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros**, publicado el 19 de julio de 2007, completa 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.

**Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor**, publicado el 02 de setiembre del 2010, el cual tiene por finalidad que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses.

**Decreto Supremo N° 029-2014-EF, Decreto Supremo que crea la “Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera”**, publicado el 15 de febrero de 2014, con el objeto de desarrollar e implementar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) para promover el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población a través de la coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado. Con esta normativa se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF), conformada por: el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y el Banco de la Nación.

**Decreto Supremo N° 051-2015-EF, Modifican el Decreto Supremo que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera**, publicado el 18 de marzo de 2015, con el objeto de incorporar al Ministerio de Educación (MINEDU) como integrante de la Comisión, a fin de que en su calidad de órgano rector de las políticas educativas nacionales, participe directamente en actividades de educación financiera y contribuya a una eficaz coordinación entre las instituciones integrantes de la CMIF.

**Decreto Supremo N° 191-2015, Modifican Decreto Supremo N° 029-2014-EF, que crea la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y Aprueba la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera**, publicado el 22 de julio de 2015, con el objeto de aprobar la ENIF para promover la inclusión financiera como Política de Estado a través de siete líneas de acción: pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, grupos vulnerables y educación financiera. Como se ha comentado la ENIF merece mención especial, ya que sirvió de base para la formulación de la PNIF, luego

de cuatro años de su implementación; por lo cual es de suma importancia tomar en cuenta el objetivo de esta estrategia: "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".

**Decreto Supremo N° 029-2018/PCM, Aprueba Reglamento que regula las Políticas Nacionales**, publicado el 20 de marzo de 2018, con el objeto de aprobar el Reglamento que regula las Políticas Nacionales, el cual tiene como finalidad desarrollar la rectoría de las políticas nacionales en todo el territorio, a fin que sean implementadas por las entidades públicas de los tres niveles de gobierno, en beneficio de la ciudadanía. Las Políticas Nacionales tienen como ámbito de aplicación al Poder Ejecutivo y al resto de entidades del Estado, siempre y cuando las políticas nacionales las incluyan en el marco de su implementación y evaluación.

Las políticas nacionales multisectoriales corresponden al subconjunto de políticas nacionales que buscan atender un problema que requiere para su atención integral la intervención articulada de más de un sector; este tipo de políticas es propuesta y sustentada en forma coordinada por cada uno de los Ministerios intervinientes. Las políticas nacionales multisectoriales, previa opinión técnica de CEPLAN, se aprueban por Decreto Supremo con el voto aprobatorio del Consejo de Ministros y el refrendo de los sectores competentes.

**Resolución de Presidencia de Consejo Directivo N° 047-2018/CEPLAN/PCD**, publicada el 19 de septiembre de 2018, mediante la cual CEPLAN aprobó la Guía de Políticas Nacionales que establece la metodología para el diseño, formulación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas nacionales, en cumplimiento de lo dispuesto en la Primera Disposición Complementaria Final del Decreto Supremo N° 029-2018/PCM.

#### **Marco normativo adicional sobre transversalidad de los enfoques de interculturalidad y de género**

En general, respecto a la consideración de aspectos de enfoques de interculturalidad y género para la elaboración de la PNIF, es pertinente mencionar que ellos deben ser tomados en cuenta en toda política estatal, en la medida que deviene en el cumplimiento de un mandato constitucional. En efecto, respecto al enfoque intercultural, el inciso 19 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú contempla que el individuo tiene derecho a su identidad étnica y cultural, siendo deber del Estado, reconocer y proteger la pluralidad étnica y cultural de la Nación. En cuanto al enfoque de género, el inciso 2 del artículo 2 de la Constitución Política del Perú establece el derecho de toda persona a la igualdad ante la ley, disponiendo que nadie debe ser discriminado por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquiera otra índole.

Ahora, en específico, respecto al enfoque intercultural, el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes, que forma parte de la legislación nacional, al haber sido aprobado mediante Resolución Legislativa N° 26253, de 26 de noviembre de 1993, es el antecedente normativo internacional de la materia y tiene vinculación directa con la PNIF, en términos que el artículo 23 del Convenio 169 señala que a petición de los pueblos interesados, deberá facilitárseles, cuando sea posible, una asistencia financiera apropiada que tenga en cuenta las técnicas tradicionales y las características culturales de esos pueblos y la importancia de un desarrollo sostenido y equitativo. Igualmente, el artículo 2 del Convenio 169 prescribe que los gobiernos deben asumir la responsabilidad de desarrollar, con la participación de los pueblos interesados, una acción coordinada y sistemática con miras a proteger los derechos de esos pueblos y a garantizar el respeto de su integridad. Esta acción ha de incluir medidas que promuevan la plena efectividad de los derechos sociales, económicos y culturales de esos pueblos, respetando su identidad social y cultural, sus costumbres y tradiciones, y sus instituciones. En ese orden de ideas, la transversalidad del enfoque intercultural está presente en la PNIF.

En lo que concierne al enfoque de género, dos de los principales antecedentes a ser citados son la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, aprobada mediante Resolución Legislativa del Congreso el 1 de junio de 1982 que establece en su artículo 13 que los Estados Partes deben adoptar todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer en otras esferas de la vida económica y social a fin de asegurar, en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres, los mismos derechos, en particular: el derecho a obtener préstamos bancarios, hipotecas y otras formas de crédito financiero.

Por su parte, la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres, establece en sus artículos 1 y 3 que se debe establecer el marco normativo, institucional y de políticas públicas en los ámbitos nacional, regional y local, para garantizar a mujeres y hombres el ejercicio de sus derechos a la igualdad, considerando entre otros principios, el reconocimiento de la equidad de género, desterrando prácticas, concepciones y lenguajes que justifiquen la superioridad de alguno de los sexos, así como todo tipo de discriminación y exclusión sexual o social. Esta Ley señala en sus artículos 4 y 6 como rol del Estado: Promover y garantizar la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, adoptando todas las medidas necesarias que permitan remover los obstáculos que impiden el ejercicio pleno de este derecho con el fin de erradicar toda forma de discriminación.

Bajo este mandato cada gobierno (sea el ámbito nacional, regional y local) está obligado a adoptar políticas, planes y programas integrando los principios que señala la ley de manera transversal.

Específicamente, la PNIF contempla, propone como una de sus alternativas de sus nuevas intervenciones, el fomento de estrategias de comunicación sobre los beneficios y riesgos del uso de servicios financieros formales, tomando en cuenta la pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, grupo etario, entre otros. En ese sentido, queda claro que los enfoques mencionados son parte de la PNIF y serán desarrollados en extenso en el Plan Nacional de Inclusión Financiera, a ser formulado y aprobado tras la aprobación de la PNIF.

Decreto Supremo N° 008-2019-MIMP, que aprueba la Política Nacional de Igualdad de Género cuyo ámbito de aplicación es todas las entidades de la Administración Pública así establece como objetivo prioritario atacar los factores causales como los efectos de la discriminación estructural contra las mujeres. La Política Nacional de Igualdad de Género plantea un abordaje desde un enfoque multisectorial y de género para hacer frente a la desigualdad entre mujeres y hombres que se convierte en un obstáculo para el desarrollo sostenible, toda vez que esta discriminación se constituye en un problema central en el país.

En el Decreto Supremo N° 056-2018-PCM, que aprueba la Política General de Gobierno al 2021, en el Lineamiento 4.6 se busca promover la igualdad y no discriminación entre hombres y mujeres, así como garantizar la protección de la niñez, la adolescencia y las mujeres frente a todo tipo de violencia.

Finalmente, y no por ello menos importante, la Convención sobre los Derechos de la Personas con Discapacidad, aprobada mediante Resolución Legislativa N° 29127, incorpora en el inciso 5 de su artículo 12, "igual reconocimiento como persona ante la ley", que los Estados Partes tomen las medidas que sean pertinentes y efectivas para garantizar el derecho de las personas con discapacidad a tener acceso en igualdad de condiciones a préstamos bancarios, hipotecas y otras modalidades de crédito financiero. En ese sentido, la PNIF prevé fomentar estrategias de comunicación sobre los beneficios y riesgos del uso de servicios financieros formales, tomando en consideración la perspectiva de discapacidad.

**2.2. Metodología**

Durante el diseño y formulación de la PNIF se han realizado las siguientes actividades:

**Tabla N° 1: Actividades de diseño y formulación de la PNIF**

Etapa 1: Diseño				
Pasos del proceso	Instrumento	Finalidad de aplicación	Descripción del instrumento	Producto de la aplicación
<b>Delimitación, enunciación y estructuración del problema público</b>	Revisión de Implementación de la ENIF	Análisis sobre los avances.	Revisión y actualización de información estadística, estudios e investigaciones de personas expertas, identificación de las tendencias y escenarios vinculantes.	Identificación de las principales causas y efectos del problema público.
	Juicios de personas expertas	Verificar la consistencia de la definición del problema público.	Opinión informada de personas con trayectoria en la temática, y recomendaciones de organizaciones internacionales.	Validación del modelo conceptual e identificación de tendencias.
	Reuniones de trabajo	Validación de las variables vinculadas al modelo del problema público (causas y efectos).	Coordinaciones de trabajo con: <ul style="list-style-type: none"> <li>Equipo técnico y miembros de la CMIF.</li> <li>Especialistas del sector público y privado.</li> </ul>	Aportes a la definición propuesta de problema público y sus variables.

Etapa 1: Diseño				
Pasos del proceso	Instrumento	Finalidad de aplicación	Descripción del instrumento	Producto de la aplicación
<b>Determinación de la situación futura deseada</b>	Análisis de tendencias	Determinar la probabilidad de	Revisión y análisis de datos históricos, incluyendo la revisión de fuentes cualitativas y cuantitativas.	Identificación y selección de las variables relevantes.
	Análisis de escenarios contextuales	ocurrencia y potencial impacto de cada tendencia en el problema público.	Narraciones plausibles que describan la situación futura deseada a partir de la situación presente y diversos contextos futuros de escala global que podrían afectar el desarrollo nacional.	Identificación de oportunidades y riesgos en cada escenario contextual, que afectarían (de manera positiva o negativa) el comportamiento futuro de la situación deseada.
<b>Selección de alternativas de solución</b>	Juicios de personas expertas	Identificar alternativas de solución.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opinión informada de personas con trayectoria en la temática.</li> <li>Recomendaciones de organizaciones internacionales.</li> </ul>	Alternativas de solución formuladas.

Etapa 2: Formulación				
Pasos del proceso	Instrumento	Finalidad de aplicación	Descripción del instrumento	Producto de la aplicación
Elaboración de objetivos prioritarios e indicadores	Reuniones técnicas	Elaboración de propuestas de objetivos prioritarios e indicadores de la PNIF.	Reuniones entre el equipo técnico y miembros de la CMIF.	Propuestas de objetivos prioritarios e indicadores a ser validados.
	Juicios de personas expertas	Revisión y aportes a las propuestas de objetivos prioritarios.	Opinión informada de personas con trayectoria en la temática, y recomendaciones de organizaciones internacionales.	Aportes a los objetivos prioritarios e indicadores.
	Reuniones de coordinación	Revisión y validación de la propuesta de objetivos prioritarios e indicadores.	Taller con especialistas del sector público y privado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Objetivos Prioritarios validados.</li> <li>Indicadores revisados y validados.</li> </ul>

Etapa 2: Formulación				
Pasos del proceso	Instrumento	Finalidad de aplicación	Descripción del instrumento	Producto de la aplicación
Elaboración de lineamientos	Reuniones técnicas	Elaboración de propuestas de lineamientos de la PNF.	Reuniones con el equipo técnico y miembros de la CMIF.	Propuesta de lineamientos a ser validadas.
	Reuniones de coordinación	Revisión y validación de la propuesta de lineamientos.	Taller con especialistas del sector público y privado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportes de lineamientos.</li> <li>Lineamientos validados.</li> </ul>
Identificación de los servicios y estándares de cumplimiento	Reuniones técnicas	Propuesta de servicios y estándares y su respectiva validación.	Reuniones con especialistas del sector público y privado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aportes de servicios y estándares.</li> <li>Servicios y estándares validados.</li> </ul>
	Reuniones técnicas	Revisión y sistematización de las propuestas de servicios para su validación.	Reuniones con el equipo técnico y miembros de la CMIF.	Servicios y estándares validados.
Identificación de las políticas relacionadas	Revisión documental	Establecer el alineamiento de la PNF con las prioridades nacionales y con otras políticas nacionales.	Revisión de políticas y planes publicados en portales web oficiales (Diario oficial El Peruano, Sistema Peruano de Información Jurídica – SPIJ, portal del Acuerdo Nacional, portal de CEPLAN).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Anexo A-1 de la Guía de Políticas Nacionales de CEPLAN: Fichas de alineamiento de nivel vertical.</li> <li>Anexo A-2 de la Guía de Políticas Nacionales de CEPLAN: Ficha de alineamiento de nivel horizontal.</li> </ul>

### 2.3. Conceptos claves

**Inclusión Financiera:** Acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población<sup>3</sup>. Donde:

- **Acceso:** Posibilidad de utilizar los servicios financieros, lo cual supone poner al alcance de la población la infraestructura y los puntos de atención del sistema financiero, así como una gama de servicios financieros de calidad.
- **Uso:** Frecuencia y continuidad del uso de los servicios financieros, lo cual depende de la existencia de una oferta de servicios que añadan valor al consumidor y de la confianza de este en el sistema y los servicios financieros.
- **Calidad:** Característica de los servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, que incluyen atributos como conveniencia, asequibilidad y seguridad, y que son ofrecidos en un marco de protección al consumidor.

- **Capacidades financieras:** Proceso que afecta los conocimientos, las actitudes y los comportamientos de las personas. Según el Currículo Nacional de la Educación Básica:
  - o “Conocimiento”: Teorías, conceptos y procedimientos legados por la humanidad en distintos campos del saber. La escuela trabaja con conocimientos construidos y validados por la sociedad global y por la sociedad en la que están insertos.
  - o “Actitudes”: Disposiciones o tendencias para actuar de acuerdo o en desacuerdo a una situación específica. Son formas habituales de pensar, sentir y comportarse de acuerdo a un sistema de valores que se va configurando a lo largo de la vida a través de las experiencias y educación recibida.
- **Competencias financieras:** El saber actuar de una persona, en diferentes contextos en relación con sus finanzas personales, de manera que su accionar sea ético y provechoso para ella misma. Por ejemplo, la persona desarrolla las siguientes capacidades: administra correctamente sus finanzas cotidianas, desarrolla un plan financiero que tome en cuenta su situación, aprovecha las oportunidades y reconoce los riesgos de los servicios financieros y afronta las dificultades financieras que se le presenten.
- **Conducta de mercado:** Prácticas de las empresas en su relación con los consumidores, respecto de la oferta de servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos (Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos aprobada por Resolución SBS N° 272-2017 publicada el 23 de enero de 2017).
- **Educación financiera:** Proceso del desarrollo de conocimiento, de habilidades y de actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero (PLANEF, 2018). En este contexto:

<sup>3</sup> Definición establecida mediante el documento “Lineamientos de la ENIF para el Perú” enviado a la Presidencia del G20.

- o “Conocimiento”: Entender cómo funcionan los servicios financieros, comprender los conceptos asociados a estos, reconocer los roles de los proveedores de servicios y de la población en el sistema financiero, así como conocer los derechos y las responsabilidades que las personas poseen e identificar dónde obtener información.
  - o “Habilidades”: Ser capaz de aplicar el conocimiento y administrar sus propias finanzas.
  - o “Actitudes”: Tener la motivación y las percepciones adecuadas para planificar el futuro, mediante el ejercicio del autocontrol y la toma de decisiones proactivas, así como la confianza en uno mismo para tomar decisiones financieras informadas y relacionarse con el sistema financiero.
  - o “Bienestar financiero”: Generar bienestar asociado a calidad de vida, a una vida con satisfacción de necesidades relacionadas al acceso y al uso de servicios financieros de calidad.
- **Enfoque de género:** Es una forma de mirar la realidad identificando los roles y tareas que realizan los hombres y las mujeres en una sociedad, así como las asimetrías, relaciones de poder e inequidades que se produce entre ellos. Permite conocer y explicar las causas que producen esas asimetrías y desigualdades, y formular medidas (políticas, mecanismos, acciones afirmativas, normas, etc), que contribuyan a superar las brechas de género (MIMP, 2017a, p.6).
  - **Población:** Considera a las personas naturales mayores de 18 años y personas jurídicas (MIPYME)<sup>4</sup>. En función al desarrollo de la normativa, las personas naturales podrán incluir también a los menores de edad de 16 años a más.
  - **Protección al consumidor:** Marco regulatorio y ecosistema que garantiza que la población acceda y use los servicios financieros formales ofrecidos por el sistema financiero, de forma oportuna, transparente, confiable, leal, fácilmente accesible con trato justo e igualitario, con adecuada asesoría, con mecanismos efectivos para la atención de quejas y de reclamos y denuncias, y la adecuada protección de datos personales.
  - **Servicio financiero:** Cualquier servicio de naturaleza financiera brindado por el sistema financiero. Para efectos de la PNI, el sistema financiero comprende a las empresas financieras supervisadas por la SBS o por la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV).

## 2.4. Público

### 2.4.1. Enunciado del problema público

La inclusión financiera, entendida como el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población, puede derivar en importantes beneficios para el crecimiento económico y el bienestar general del país<sup>5</sup>, además de contribuir a reducir la pobreza e igualar las oportunidades.

Un adecuado acceso a servicios financieros permite que la población prospere, amplíe sus oportunidades de consumo e inversión y mejore sus niveles de vida. Los individuos y empresas incluidos en el sistema financiero, pueden administrar más fácilmente sus finanzas, su consumo y ahorro, iniciar o potenciar sus actividades productivas, gestionar sus riesgos y protegerse frente a eventos adversos. De este modo, la población incluida contribuye al crecimiento económico y a mejorar la competitividad y productividad del país; asimismo, aporta a la reducción de la pobreza y de las desigualdades y, trascendiendo lo económico, a su propio empoderamiento. Además, una mayor inclusión financiera contribuye a la estabilidad del sistema financiero, puesto que la mayor participación de la población ayuda a la diversificación de clientes, favoreciendo la estabilidad de las fuentes de fondeo y la calidad del portafolio de créditos.

A pesar de los múltiples beneficios que conlleva la inclusión financiera para los individuos, las empresas, el propio sistema financiero y la economía en su conjunto; las cifras ponen en evidencia la existencia de un problema público. Si bien se han logrado avances, en el Perú todavía existen bajos niveles de acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población, en relación a otros países de la región. Así, la proporción de personas mayores de quince años con al menos una cuenta en el sistema financiero se incrementó de 20% en el 2011 a 43% en el 2017 (Global Findex 2011 y 2017), todavía por debajo del promedio registrado en América Latina (55%) en el 2017. Asimismo, el porcentaje de adultos con un crédito del sistema financiero pasó de 26% al 33% entre el 2011 y 2018. A pesar que en promedio se incrementó el porcentaje de personas que al menos tienen una cuenta en el sistema financiero, cuando se desagrega por sexo se observa que la brecha entre mujeres y hombres se incrementa desde el año 2011 al 2017 (la brecha pasa de 6% a 17%. Igualmente, entre el 2014 al 2017, cuando se trata de préstamos y ahorro se presenta un incremento de la brecha entre mujeres y hombres (la brecha pasa de 4% a 6% en préstamos y de 6% a 14% en ahorros).

Por otra parte, el uso de los instrumentos de pagos digitales para la realización de transacciones es reducido. En el 2017, 34% de la población hizo o recibió alguna pago a través de medios digitales, mientras que en América Latina dicho porcentaje alcanzaba 46% (Global Findex, 2017). En cuanto a los servicios de seguros y fondos previsionales la agenda

<sup>4</sup> Según se contempla en la evidencia internacional en países como Chile, México y Colombia consideran como población objetivo de sus políticas y estrategias de inclusión y educación financiera, a las personas naturales y jurídicas (con énfasis en las MIPYME). Para mayor detalle revisar el Anexo N° 1. Por otro lado, se precisa que estos segmentos de la población pueden ser como ejemplo los siguientes:

- La población de diversos estratos económicos e ingresos (en condición de pobreza, en situación de caer en pobreza o población fuera de la pobreza).
- La población residente en el ámbito rural y en el ámbito urbano.
- La población femenina y masculina.
- La población menor de edad, la población joven, la población adulta mayor.
- La población de diversas culturas e idiomas.
- La población empresarial (MIPYME).

<sup>5</sup> Existe amplia literatura sobre la relación entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico, entre ellos Levine (1997), Beck, Demirguc-Kunt y Levine (2007), King y Levine (1993); Klapper, Laeven y Rajan (2006) y Demirguc-Kunt y Levine (2009).

pendiente es aún mayor. La información periódica que permite medir el grado de inclusión en seguros es deficiente; sin embargo, los resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú - 2016 (ENDSF, 2016), (SBS, 2017) evidenciaron que solo el 18% de los adultos en el país cuenta con algún seguro privado. Por su parte, el porcentaje de cotizantes de los sistemas de pensiones privado y público (SPP, SNP) bordea apenas el 27% de la Población Económicamente Activa (SBS, 2018).

En suma, desde cualquier óptica, las cifras revelan un gran porcentaje de la población sin participación en el sistema financiero, siendo el problema más serio tratándose de poblaciones que habitan en zonas rurales y remotas. Cabe señalar que, estas son predominantemente de sectores como el agrario, comercio, entre otros, donde se concentra un alto porcentaje de familias dedicadas a este tipo de actividades.

Por lo tanto, la constatación de que existe una “Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad” constituye un problema público; pues esta situación limita el desarrollo económico y financiero del país, en detrimento del bienestar de la población.

2.4.2. Modelo del problema público

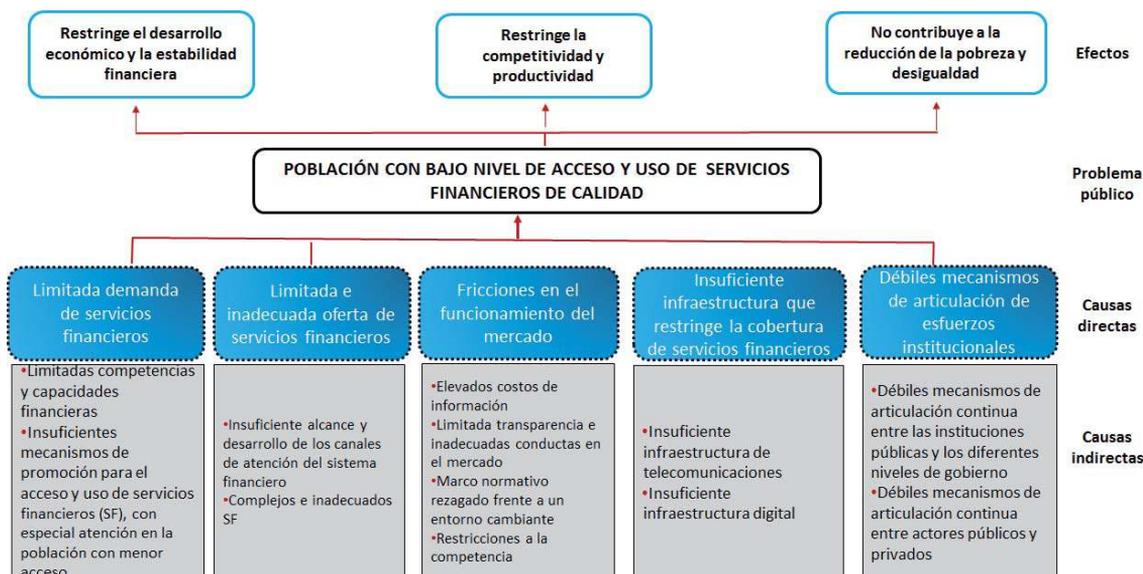
El problema público descrito y las causas que lo originan, se puede representar a través del siguiente modelo:

Tabla N° 2: Problema público y sus causas

Problema	Causas directas	Causas indirectas
Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad	Limitada demanda de servicios financieros	Limitadas competencias y capacidades financieras
		Insuficientes mecanismos de promoción para el acceso y uso de servicios financieros
	Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros	Insuficiente alcance y desarrollo de los canales de atención del sistema financiero
		Complejos e inadecuados servicios financieros
	Fricciones en el funcionamiento del mercado	Elevados costos de información
		Limitada transparencia e inadecuadas conductas en el mercado
		Marco normativo rezagado frente a un entorno cambiante
		Restricciones a la competencia
	Insuficiente infraestructura que restringe la cobertura de servicios financieros	Insuficiente infraestructura de telecomunicaciones
		Insuficiente infraestructura digital
Débiles mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales	Débiles mecanismos de articulación continua entre las instituciones públicas y los diferentes niveles de gobierno	
	Débiles mecanismos de articulación continua entre actores públicos y privados	

Elaboración propia

Gráfico N° 1: Modelo del problema público



Elaboración propia

### 2.4.3. Situación actual del problema público

El problema público es resultado de dinámicas sociales, económicas y políticas que conducen al bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad. Esta condición a la vez, restringe el desarrollo económico y la estabilidad financiera, restringe la competitividad y productividad, y no contribuye a la reducción de la pobreza y desigualdad.

**Tabla N° 3: Efectos del problema público**

Problema	Efectos	Descripción
Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad	Restringe el desarrollo económico y la estabilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>El bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros formales no permite la transición de una economía informal hacia una economía productiva del tejido empresarial como tampoco permite la transición de una población con limitada competencia y capacidad financiera hacia una población que toma decisiones financieras adecuadas, lo cual limita su desarrollo económico.</li> <li>La menor participación de la población en el sistema financiero formal restringe la estabilidad financiera, toda vez que no favorece a la estabilidad de fuentes de fondeo y a mejorar la calidad de portafolios de crédito.</li> </ul>
	Restringe la competitividad y productividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>El adecuado funcionamiento del sistema financiero es uno de los soportes de la competitividad, ya que la puesta en marcha de proyectos de inversión y el mayor consumo están relacionados a las fuentes de acceso y uso de financiamiento de la población. Ello sumado a la limitada e inadecuada oferta de servicios financieros, restringe la capacidad para generar eficiencias y por ende restringe la competitividad.</li> <li>Las fricciones en el funcionamiento en los mercados del sistema financiero, no permite reducir los costos de información y adoptar nuevas tecnologías, con lo cual se pierden oportunidades para hacer más productiva a la población.</li> </ul>
	No contribuye a la reducción de la pobreza y desigualdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>La limitada demanda de servicios financieros, la limitada e inadecuada oferta de servicios financieros como la insuficiente infraestructura de telecomunicaciones y digital, no favorece a desarrollar mayor cobertura de servicios financieros, en especial para llegar a la población con menor acceso; lo cual no contribuye a generar oportunidades para reducir la pobreza puesto que se continuaría con una población que no ahorra, no cuenta con financiamiento productivo, no accede y usa instrumentos como seguros o ahorro previsional para cubrirse de riesgos y reducir la vulnerabilidad.</li> <li>La oferta de servicios financieros insuficientes y no adecuadas a las necesidades de la población con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, grupos etarios, no contribuye a incrementar la participación de la población en el sistema financiero de manera igualitaria, por lo cual persistirían las brechas existentes en el acceso y uso de población, en especial la más vulnerable como las microempresas, las mujeres, la población joven y la adulta mayor, entre otros.</li> </ul>

Elaboración propia

A pesar de los avances logrados a la fecha, los niveles de acceso y uso de servicios financieros son aún bajos respecto al promedio de la región, observándose importantes brechas, especialmente en los segmentos más vulnerables. Así, a juzgar por la insuficiente cobertura de la red de atención del sistema financiero, el acceso a los servicios financieros continúa siendo limitado, sobre todo en las zonas más remotas, con mayores niveles de pobreza y menor densidad poblacional. A fines de 2018 el 19% de los distritos a nivel nacional, no tiene acceso a los servicios financieros; mientras que en 52% de ellos al contar con solo un tipo de punto de atención, el acceso es insuficiente.

Del mismo modo, el uso de los servicios financieros es aún reducido, tal como lo evidencia la tenencia de servicios financieros, como cuentas, créditos, seguros y pensiones. A finales del 2018, el 38% de la población adulta tenía alguna cuenta en el sistema financiero (ENAHO 2018), mientras que el 33% contaba con al menos un crédito (SBS, 2018). En cuanto a los servicios de seguros y fondos previsionales, la agenda pendiente es aún mayor. De acuerdo a información de la ENDSF 2016, solo el 18% de los adultos en el país cuenta con algún seguro privado, mientras que el porcentaje de cotizantes de los sistemas público y privado, bordea apenas el 27% de la PEA.

A partir de una revisión de literatura existente y de las fuentes de información disponibles, se han identificado como causas directas del problema público<sup>6</sup>: La limitada demanda de servicios financieros, la limitada e inadecuada oferta de servicios financieros, las fricciones en el funcionamiento del mercado, la insuficiente infraestructura que restringe la cobertura de servicios financieros y los débiles mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales.

#### A. Limitada demanda de servicios financieros

Esta causa directa se encuentra a la vez compuesta por las siguientes causas indirectas: Limitadas competencias y capacidades financieras e insuficientes mecanismos de promoción para el acceso y uso de servicios financieros.

<sup>6</sup> Al respecto, existe amplia literatura que abordan los factores que determinan el acceso y uso de los servicios financieros, entre ella figuran: Sotomayor, N., J. Talledo y S. Wong (2018); Al-Hussainy, E., Beck, T., Demirgüç-Kunt, A. y Zia, B. (2008); Beck, T., et al. (2008); Cámara, N., Peña, X. y Tuesta, D. (2013); Alfageme, A. y Ramírez-Rondán, N. (2016).

Con relación a las fuentes de información disponibles destacan la Encuesta Nacional de Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú - 2016 (ENDSF, 2016), la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO) y la Encuesta Nacional de Estrategias de Ahorro a Largo Plazo 2017.

### i. Limitadas competencias y capacidades financieras

La literatura internacional (Atkinson y Messy, 2013) destaca la relación positiva existente entre educación financiera e inclusión financiera. En tal sentido, la educación financiera es considerada una herramienta que permite a las personas entender conceptos financieros, riesgos y oportunidades asociados a los productos y servicios financieros, así como tomar decisiones financieras informadas a partir de conocimientos propios y fuentes de información fidedignas (OECD, 2005).

La evidencia muestra que los niveles de educación financiera en el Perú aún son bajos. Por un lado, la prueba Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes (PISA) 2015, dirigida a estudiantes de quince años, evidenció que casi la mitad de los estudiantes está por debajo del mínimo esperado, no siendo capaces de identificar productos y términos financieros comunes, ni de interpretar información relacionada con conceptos financieros básicos (OECD, 2017). Estas cifras reflejan el gran desafío que tenemos como país en el desarrollo de la competencia financiera de la población, la cual debe iniciarse desde la niñez, más aun tomando en consideración que esta competencia ha sido reconocida como una habilidad esencial para afrontar los desafíos de la vida adulta.

Por otro lado, la Encuesta Nacional de Medición de las Capacidades Financieras 2014, evidenció que un gran número de peruanos carecen de conocimientos, comportamiento y actitudes para administrar sus finanzas de manera adecuada. Así, a nivel nacional, el índice promedio de educación financiera es de 12.86, por debajo del valor mínimo esperado establecido por la CAF, siendo superado por solo el 43% de la población.

Dado estos bajos niveles de educación financiera, en los últimos años se han venido desarrollando diversas iniciativas a nivel nacional. A partir de los resultados del ejercicio de mapeo de iniciativas de educación financiera en el Perú (SBS, 2016), se identificaron las principales características de los programas de educación financiera impartidos en el país (Chong y Núñez, 2018). Con relación a los públicos atendidos, la mayoría de las iniciativas se concentraron en la costa, principalmente en Lima y Callao, y sierra, destacando por el contrario la baja cobertura en la selva del país. Además, la población microempresaria, la población escolar y la población usuaria de programas sociales son los públicos con mayor número de capacitaciones en educación financiera. Sin disminuir la relevancia de atender a estos públicos, haría falta una aproximación especial a la población joven, quienes constituyen un segmento al que hay que tomar especial atención debido a que tendrían una alta probabilidad de temprana exclusión financiera.

Cabe señalar que, si bien el canal de intervención más utilizado es el presencial (77%), la literatura empírica muestra el potencial del uso de canales a distancia (Berg y Zia, 2013; Ramos y Boyd, 2018) y el uso de herramientas no tradicionales, que mejoren el acceso a la educación financiera y que refuercen los aprendizajes clave impartidos, con metodologías pertinentes al público objetivo, que recojan aprendizajes de la economía conductual, sean interactivas y/o se basen en *edutainment*<sup>7</sup>.

Aun cuando las cifras de educación financiera indican que existe una agenda pendiente en este tema, destacan los esfuerzos y avances que se han venido realizando en los últimos años. Así, en materia de educación financiera para estudiantes de Educación Básica, el Perú fue el primer país de América Latina en incorporar la educación financiera en la Educación Secundaria a través del Diseño Curricular Nacional aprobado por Resolución Ministerial N° 0440-2008-ED. Posteriormente, el MINEDU aprobó el nuevo Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB) por Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU en el cual se replanteó la enseñanza de la educación financiera bajo un enfoque de desarrollo de competencias, incorporando la competencia "Gestiona responsablemente los recursos económicos" como parte de las treinta y un competencias del Currículo Nacional de Educación Básica Regular. Gracias a ello, se logró que el currículo actual establezca claramente un proceso gradual y progresivo de los aprendizajes relacionados con la competencia económica. Los que se complementan con la Competencia "Gestiona proyectos de emprendimiento económico y social", así como los aprendizajes base de Matemática y Comprensión lectora.

Asimismo, si bien existe una competencia específica denominada "Gestiona responsablemente los recursos económicos", desde el enfoque por competencias y perfil de integralidad de los aprendizajes la construcción de la agencia económica y de la ciudadanía económica la población estudiantil implican además la movilización de otras competencias y aprendizajes. Entre ellos es necesario el logro básico de los aprendizajes de matemática y comprensión lectora para la adecuada interacción con los productos financieros y el desarrollo de la competencia "Gestiona Proyectos de Emprendimiento Económico y Social".

Para implementar con éxito dicha competencia, distintos actores (como la SBS, las Organizaciones No Gubernamentales - ONG e instituciones financieras) y nuevas alianzas público-privadas, en coordinación con el MINEDU, han venido desarrollando programas de educación financiera dirigidos a docentes. Estos programas han buscado no solo capacitarlos en educación financiera, sino también enseñarles cómo impartirla de manera eficaz a sus estudiantes. Cabe señalar que, algunas de estas iniciativas han desarrollado propuestas de materiales educativos de primaria y secundaria, los cuales se encuentran alineados con los aprendizajes esperados establecidos en el CNEB.

En el caso de la población fuera del ámbito de la educación básica, esta se encuentra físicamente dispersa y presenta características y necesidades distintas. Para el público de Educación Superior, se desarrolló la iniciativa #pormicuenta para los beneficiarios de Beca18, y también se gestaron otros esfuerzos entre los que destacan el curso virtual de la Asociación de Administradoras de Fondos de Pensiones (AFP), el Centro de Estudios Financieros (CEFI) de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) y la Asociación Peruana de Empresas de Seguros (APESEG), e iniciativas de incorporar educación financiera en cursos de educación superior. Además, en relación a las poblaciones vulnerables resaltan los programas implementados por el Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) para la población usuaria de Haku Wiñay/Noa Jayatai, por el MIDIS con el Banco de la Nación para la población usuaria de JUNTOS y por el MIDIS con la SBS para las mujeres líderes de comedores populares.

<sup>7</sup> Combinación de las palabras inglesas *education* y *entertainment*, para referirse a todo aquel contenido educativo combinado con elementos lúdicos para entretener.

En materia de campañas de sensibilización para la familia, desde el 2016 se desarrolla anualmente la Semana Mundial del Ahorro, a partir de la cual se realizan actividades diversas por parte de actores públicos y privados, desde sus respectivos ámbitos en todo el país.

Un avance a destacar es la incorporación de las evaluaciones de impacto en las iniciativas. Es así que se realizaron evaluaciones de impacto a programas de capacitación de docentes de secundaria mostrando efectos positivos y significativos en los conocimientos y actitudes de sus estudiantes. Asimismo, se hallaron impactos positivos en la población estudiantil de Beca18 que participaron en el programa #pormicuenta. De igual manera, en materia de población vulnerable, se encontraron impactos positivos en mujeres participantes del programa de transferencias condicionadas JUNTOS a través de una Miniserie que transmitían en sus reuniones empleando *edutainment* con personajes cercanos a ellas.

En el entorno digital, la educación financiera se vuelve particularmente necesaria por la creciente diversidad de nuevos productos y servicios que surgen en el mercado así como la complejidad de los mismos. El desarrollo de la educación financiera y digital es fundamental, debiendo empezar desde la edad temprana. Es así que la competencia “Gestiona responsablemente los recursos económicos” y la competencia “Se desenvuelve en los entornos virtuales generados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)” son esenciales y deberán ser promovidas en forma vinculada, simultánea y sostenida durante la experiencia educativa (CNEB, 2016). De acuerdo con ello, el MINEDU ha conformado un grupo de trabajo denominado “Grupo Técnico para el desarrollo de la Educación Digital” (Resolución Ministerial N° 188-2019-MINEDU). Asimismo, tratándose de programas orientados a la población joven y adulta, se buscará incorporar la educación financiera digital, a fin de empoderar y generar confianza en dicha población para desenvolverse en entornos digitales.

Los esfuerzos locales por mejorar la educación financiera se encuentran fragmentados entre varias instituciones, siendo necesario su articulación de manera que se minimice la duplicidad de esfuerzos e ineficacia en la provisión de recursos (Banco Mundial, 2016). En este contexto y atendiendo esta problemática y la necesidad de liderazgo, se desarrolló el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF), adscrito a la ENIF, como un instrumento de política pública que establece lineamientos y acciones por públicos objetivo, que permiten a su vez articular y reforzar las iniciativas de educación financiera que se vienen desarrollando en el país. Asimismo, define a la educación financiera como el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero, e incorpora catorce principios directivos<sup>8</sup> para el desarrollo de iniciativas de educación financiera. Dicho plan describe una serie de acciones coordinadas y priorizadas destinadas a mejorar la implementación efectiva de la educación financiera en el Perú. En este sentido, resulta ser un insumo significativo dentro de la PNIF y su posterior plan de implementación.

## ii. Insuficientes mecanismos de promoción para el acceso y uso del sistema financiero, con especial atención en la población con menor acceso

Los resultados recogidos de la literatura evidencian que a pesar de los esfuerzos realizados para la generación de capacidades financieras en la población usuaria de los programas sociales, estas no se han traducido en un uso efectivo del sistema financiero. Por ejemplo, en el caso del programa JUNTOS, el cual transfiere recursos a través de cuentas de depósito del sistema financiero creadas por el mismo programa para la población usuaria por el propio programa, la interacción de las usuarias con el sistema financiero aún se limita únicamente al retiro de la transferencia y no a realizar otro tipo de operaciones como depósitos o transacciones. Según información provista por el Banco de la Nación, se constata que las usuarias solo hacen uso de su tarjeta de débito el día de pago del beneficio, siendo el promedio de transacciones realizadas de 1.2 veces cada dos meses. No obstante, se han observado resultados positivos respecto a la utilización de canales alternativos por parte de las usuarias, debido a que la ampliación de la red de cajeros corresponsales estuvo acompañada de programas de educación financiera. Al 2018, el 61.3% de las transacciones realizadas por las usuarias se efectuaron a través de estos agentes corresponsales.

Por otro lado, las evaluaciones realizadas al programa Haku Wiñay dan cuenta del poco efecto de las intervenciones de educación financiera en el uso del sistema financiero. Según Escobal (2016), como producto de la intervención, se reconoce un cambio modesto de 0.6 peldaños en el nivel de confianza (en una escalera de diez peldaños). Asimismo, Díez y Correa (2016), identifican entre las barreras más importantes para la implementación del programa, a aquellas relacionadas al idioma, estilo expositivo de capacitación (poco comprensible) y contenidos sin enfoque intercultural para contextos indígenas amazónicos.

La literatura relacionada a la teoría de cambio de comportamiento (De Vega et al., 1984) señala que, a fin de generar cambios de comportamiento en los individuos, es necesario que se den cambios en sus propios entornos. Aldana (2013), señala por ejemplo que “para que una mujer empiece a ahorrar, es necesario que su familia y su pareja estén de acuerdo, apoyen y participen activamente en esta decisión. Es necesario que existan también normas sociales que respalden este comportamiento. Estas normas sociales aparecen, por ejemplo, en los comentarios entre las amistades y en lo que se dice en los medios de comunicación”. En tal sentido, se muestra la necesidad de reflexionar acerca de la mejor manera de incorporar, a través de actividades dirigidas a los otros miembros de la familia, el uso de medios de comunicación locales y de espacios públicos en las intervenciones al entorno social del individuo, los cuales pueden servir de refuerzo a los nuevos comportamientos que se están proponiendo.

<sup>8</sup> El PLANEF (2017) establece catorce principios directivos acerca de la implementación consistente y efectiva de los programas de educación financiera. Los principios directivos están agrupados dentro de las cuatro etapas del desarrollo de los programas: definición del objetivo del programa (centrarse en las personas, centrarse en la generación de competencias, ser objetivo, con clara distinción entre educación financiera y prácticas comerciales), diseño del programa (utilizar metodologías adecuadas, aprovechar canales y tecnología, basarse en evidencia y mejores prácticas, aprovechar los momentos claves de aprendizaje), ejecución del programa (optimizar el costo y efectividad de los programas, trabajar articuladamente con otros, emplear personal competente en educación financiera) y agenda de aprendizaje (pilotear y evaluar antes de escalar, monitorear todos los programas, evaluar los programas, proponer e implementar mejoras).

Cabe mencionar que, en el mismo estudio, recogiendo los resultados de Rogers (2013), destaca la importancia de la comunicación interpersonal y el papel de las redes sociales. Afirma que se necesita conjugar grupos con características comunes para la difusión efectiva de una nueva idea/innovación, gracias a lo cual habrá identificación y la comunicación será más fluida. Así, ver que otras personas están poniendo en práctica nuevas propuestas, brinda la confianza necesaria para actuar de forma similar.

Dentro de las iniciativas públicas, Feijoo (2016) reconoce que los mecanismos de incentivos monetarios al ahorro por parte del proyecto Sierra Sur y Norte, han simplificado procesos que permitieron una mayor comprensión e interiorización de los conceptos y las prácticas por parte de las beneficiarias. Además, muestran resultados que han generado vínculos de identidad y de solidaridad, en la medida en que los ahorros son usados principalmente para pagos de salud, estudios y emergencias, y no solo para beneficio directo de la misma ahorradora sino también para otros miembros de la comunidad. Pero también reconoce que "la mayoría de los programas promovidos por el sector público siguieron la experiencia del Proyecto Corredor en lo que respecta a la aplicación de una metodología vertical de transmisión de la información, donde los facilitadores del programa capacitaban directamente a las beneficiarias". Se identificó que esta metodología generaba cierta desconfianza pues, a pesar de tener facilitadores locales que hablaran el idioma de las usuarias, aún persiste una brecha cultural entre facilitadores y beneficiarias.

En este sentido, se resalta la necesidad de mejorar e implementar estrategias comunicacionales de promoción para el acceso y uso del sistema financiero con enfoque intercultural. Dichas estrategias deben tomar en cuenta la participación del entorno cercano (familiar y cotidiano), entre otros. Adicionalmente, se hace evidente la necesidad de desarrollar e incorporar incentivos que contribuyan a la generación de confianza, la cual, a su vez, generará que la población vulnerable participe espontánea y responsablemente en el sistema financiero, con los consiguientes beneficios.

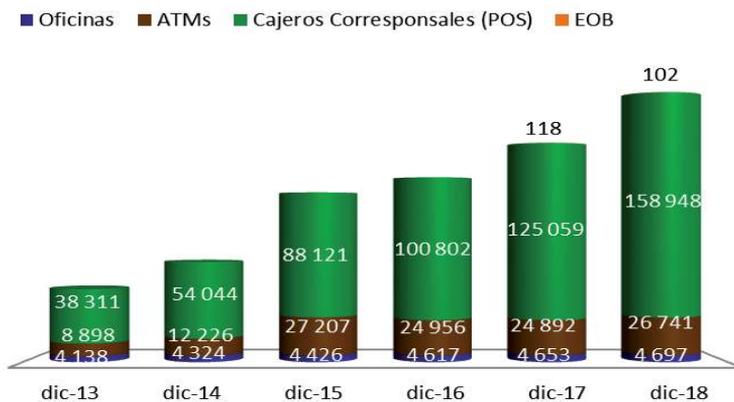
## B. Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros

Esta causa directa se encuentra a la vez compuesta por las siguientes causas indirectas: Insuficiente alcance y desarrollo de los canales financieros y complejos e inadecuados servicios financieros.

### i. Insuficiente alcance y desarrollo de los canales financieros

La notable expansión de la red de atención del sistema financiero registrada en los últimos años, sumada a la mayor incidencia de compartición de los puntos de atención<sup>9</sup>, ha redundado en una importante mejora en términos de acceso a los servicios financieros a nivel nacional. Entre fines de 2015 y fines de 2018, el acceso de la población a los servicios financieros, aproximado por la disponibilidad de puntos de atención<sup>10</sup> por cada 100 000 adultos, pasó de 605 a 917, incremento que se debió principalmente a la expansión del número de cajeros corresponsales (SBS, 2018).

Gráfico N° 2: Número de oficinas, ATMs, cajeros corresponsales y EOBs



Fuente: SBS

Aun cuando la expansión de los cajeros corresponsales no ha obedecido necesariamente a incentivos por atender a poblaciones de menores ingresos, sino más bien a la implementación de un modelo de negocio que prioriza la reducción de los costos operativos a través del uso de canales alternativos, es evidente la contribución de estos en el proceso de inclusión financiera, sobre todo en aquellas zonas donde llegar a través de canales tradicionales podría resultar muy costoso.

Cabe notar, entre las acciones implementadas en el marco de la ENIF, las cuales buscan facilitar la expansión de la red de cajeros corresponsales, se encuentra la simplificación del procedimiento de otorgamiento de licencia de funcionamiento expedida por las municipalidades a los establecimientos (Decreto Legislativo N° 1271<sup>11</sup>). De esta manera,

<sup>9</sup> Se estima que a diciembre de 2018 cada punto de atención es compartido por 3 entidades financieras.

<sup>10</sup> La disponibilidad de puntos de atención: Suma de oficinas, ATMs, cajeros corresponsales y establecimientos de operaciones básicas (EOBs) que cada entidad pone a disposición de la población usuaria del sistema financiero.

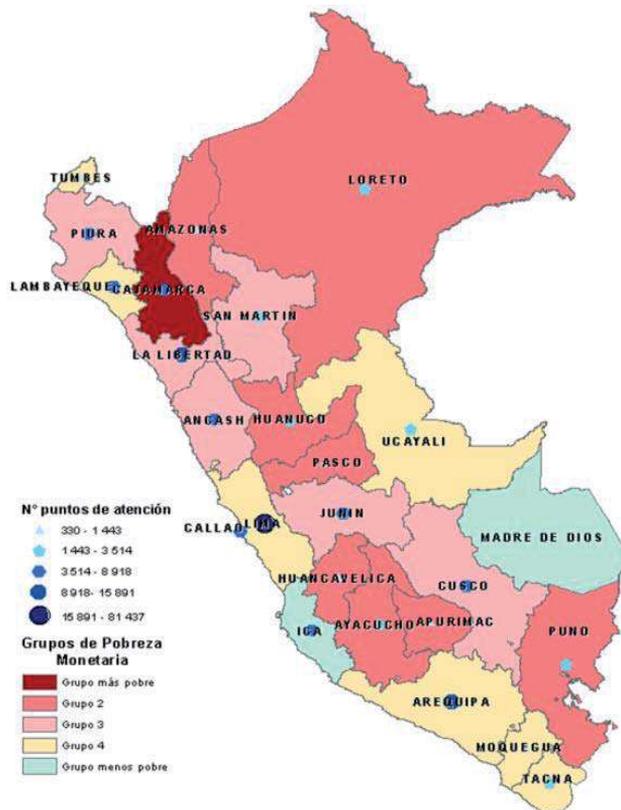
<sup>11</sup> A través de este decreto se modificó la Ley de Licencia de Funcionamiento (Ley N° 28976), con lo cual se permitió el otorgamiento de licencias que incluyan más de un giro, afines o complementarios, incorporando dentro de los giros existentes las actividades de cajero corresponsal y otras orientadas a promover la inclusión financiera, definidas por la SBS (Resolución SBS N° 885-2018). Estas incluyen: i) las actividades de cajero corresponsal, ii) las actividades de los agentes regulados en el Reglamento de Empresas de Transferencia de Fondos, iii) la comercialización de seguros a través de comercializadores, y iv) los cajeros automáticos.

los establecimientos pueden operar cajeros corresponsales sin necesidad de solicitar una modificación, ampliación o nueva licencia de funcionamiento.

A pesar del importante incremento del número de puntos de atención registrado en los últimos años, aún existen amplias brechas en la cobertura geográfica de la red de atención del sistema financiero. Si bien la presencia del sistema financiero en los distritos a nivel nacional aumentó considerablemente respecto al 2015, la disparidad en el acceso a los servicios financieros se hace evidente en los distritos más alejados y pobres del país, donde la presencia del sistema financiero es todavía escasa o inexistente. Al 2018, el 18% de los distritos a nivel nacional (donde reside el 2% de la población adulta) no tiene acceso a los servicios financieros, mientras que en 52% de ellos el acceso es insuficiente, al contar con un solo tipo de punto de atención (SBS, 2018).

La red de atención del sistema financiero se concentra en las zonas más pobladas y con mayor dinamismo económico, permaneciendo menos atendido el ámbito rural, de difícil acceso y con altos índices de pobreza, menos atendidas. En efecto, las zonas con mayor densidad poblacional y menores niveles de pobreza concentran un mayor y mejor acceso en términos de número de puntos y diversidad de canales de atención. Así por ejemplo, mientras que el 100% de los distritos de la provincia de Lima tiene acceso al sistema financiero, a través de oficinas, ATMs y cajeros corresponsales; este porcentaje se reduce a la mitad en los distritos de los departamentos de Loreto y Amazonas, donde la presencia del sistema financiero es aún limitada.

**Gráfico N° 3: Número de puntos de atención por departamento según grupos de pobreza (diciembre de 2018)**



Fuente: SBS

Cabe destacar que gran parte de la cobertura en las zonas más alejadas y menos pobladas del país corresponde a las agencias denominadas como Única Oferta Bancaria (UOB) del Banco de la Nación, a través de las cuales se complementa el acceso a los servicios financieros en aquellas zonas donde no existe presencia del sistema financiero privado. Estas agencias contabilizaron un total de 372 a nivel nacional (58% del total de oficinas del Banco de la Nación), dando la oportunidad a las entidades financieras privadas de acceder a potenciales mercados mediante convenios de Oficina Compartida, facilitando así la generación de una masa crítica de clientes que posteriormente justifique la presencia de una oficina propia en la localidad. Al 2018, el Banco de la Nación compartió 165 oficinas con las entidades financieras privadas.

El limitado alcance de los puntos de atención constituye una de las principales barreras para la inclusión financiera, especialmente en el ámbito rural, donde el tiempo y costo de traslado hacia los puntos de atención más cercanos dificulta y encarece el acceso y uso de los servicios financieros. Según los resultados de la ENDSF 2016, un poblador rural tarda en promedio dos horas para trasladarse al punto de atención más cercano, incurriendo en elevados costos de tiempo y gastos de transporte, convirtiéndose en un factor limitante para el acceso y uso de los servicios financieros. Tal como lo revela la encuesta, la lejanía de los puntos de atención es considerada por la población del ámbito rural como una de las principales razones para no tener una cuenta de ahorro en el sistema financiero (15% de la población sin cuenta, menciona la distancia como principal motivo), además de ser un factor clave al momento de decidir dónde ahorrar.

En este sentido, uno de los principales desafíos consiste en continuar con la expansión geográfica de los puntos de atención y descentralizar la red de atención del sistema financiero, ampliando la cobertura hacia las zonas rurales, remotas y con menor densidad poblacional, a través de canales innovadores y accesibles. En este proceso resulta clave el uso de nuevas tecnologías que permitan superar las barreras de costo y acceso geográfico, garantizando eficiencia, seguridad y transparencia.

En esta línea, en el 2013 se emitió la Ley de Dinero Electrónico (Ley N° 29985), con el propósito de beneficiar principalmente al ámbito rural o zonas alejadas donde el sistema financiero no llega, facilitando la realización de pagos y de transferencias de manera segura y a bajo costo. A partir de ello, se han venido desarrollando una serie de innovaciones en el ámbito de los servicios de pago.

Uno de los principales desarrollos ha sido la billetera de dinero electrónico BIM, cuyo soporte tecnológico es el teléfono celular y permite cargar dinero en la cuenta, realizar transacciones diversas (enviar y recibir dinero, pagar servicios, recargas de celulares). Las operaciones son gestionadas a través de una plataforma común, multiemisor e interoperable, donde se procesan todas las transacciones con dinero electrónico. Entre sus principales retos está ampliar su uso como instrumento de pago de las operaciones del gobierno, para lo cual se requiere adecuar las normas que regulan los pagos gubernamentales.

Al mismo tiempo, algunos bancos han implementado sus propias billeteras electrónicas para facilitar el comercio electrónico entre sus clientes. Sin embargo, estas billeteras, al no ser interoperables no permiten transacciones entre clientes de diferentes entidades. La falta de interoperabilidad limita el desarrollo del sistema de pagos, generando pérdidas de eficiencia y menor conveniencia para la población usuaria del sistema financiero. En el ámbito de las tarjetas de crédito y débito, han surgido iniciativas como el desarrollo del POS móvil interoperable para que los comercios de menor tamaño reciban pagos con tarjetas de todas las marcas, así como el diseño del esquema de pagos utilizando el código QR (*quick response*). Sin embargo el alcance es aún limitado.

## ii. Complejos e inadecuados servicios financieros

La razón de los bajos niveles de inclusión financiera no solamente radica en el insuficiente alcance de los servicios financieros, sino también en la falta de adecuación de estos a las necesidades reales de la demanda. En este sentido, es preciso fomentar el desarrollo de servicios financieros que sean próximos a la población, a través de un mayor y mejor acceso, que además, estén enfocados en satisfacer las necesidades de los distintos segmentos de la población. De esta manera será posible fomentar el uso efectivo y eficiente de los mismos.

Al respecto, los datos de la ENDSF 2016 revelan un escenario poco alentador, en el que predomina la baja tenencia de servicios financieros (pagos, cuentas de depósito, créditos, seguros o fondos previsionales) y la clara preferencia por instrumentos informales y mecanismos alternativos de ahorro, financiamiento y aseguramiento, sobre todo entre la población más vulnerable.

Los resultados de la ENDSF 2016 también revelan que los bajos niveles de tenencia y uso de los servicios financieros se deben principalmente a que la población no encuentra valor en ellos, no los necesita, los encuentra costosos o desconoce sus atributos y beneficios. Ello pone en evidencia la ausencia de propuestas de valor en la oferta de servicios financieros que tomen en cuenta las necesidades y expectativas de la población. En este sentido, resulta fundamental promover una oferta innovadora de servicios financieros (pagos digitales, ahorro, ahorro a largo plazo, financiamiento, seguros), diseñados y operados bajo un enfoque de demanda, que incorporen atributos como la simplicidad, flexibilidad, oportunidad y accesibilidad en costos, de manera que resulten atractivos a todos los segmentos de la población.

### • Ahorro

De acuerdo con la ENDSF 2016, alrededor del 66% de la población entre dieciocho y setenta años ahorra, sea de forma voluntaria u obligatoria dentro y/o fuera del sistema financiero<sup>12</sup>. El porcentaje que ahorra de forma voluntaria alcanza el 60%, aunque apenas el 32% de ellos lo hace en instituciones financieras. La incidencia del ahorro fuera del sistema financiero se incrementa considerablemente en el ámbito rural (92% de la población que ahorra), aunque no deja de ser importante el porcentaje que se registra en el ámbito urbano (59% de la población que ahorra), constituyendo parte de la demanda potencial que las empresas del sistema financiero deberían atraer, sobre todo en las zonas rurales, donde el mercado no atendido es más amplio (apenas el 8% de la población que ahorra, lo hace en el sistema financiero).

Cabe notar que, gran parte del ahorro es destinado a cubrir emergencias y gastos inesperados (52% de la población que ahorra), lo cual es consistente con los elevados niveles de informalidad laboral que enfrenta la población y la incertidumbre de los ingresos que ella genera. Para ello, la mayoría de la población prefiere ahorrar en casa ("bajo el colchón") o por cuenta propia (90% de aquellos que ahorran fuera del sistema financiero), a pesar del escaso retorno y los altos riesgos que ello implica.

Al respecto, a pesar de que las instituciones financieras son percibidas como la opción más segura y rentable frente a otras formas de ahorro, los menores costos (en tiempo y gastos) y la mayor flexibilidad para disponer del dinero asociadas a estas últimas, son atributos altamente valorados por la mayoría de la población y serían claves al momento de decidir dónde ahorrar, especialmente en el ámbito rural. Consecuentemente, se requiere no solo impulsar la innovación en la provisión de servicios de ahorro, que permita reducir los costos de acceso y de uso, sino también fomentar el diseño de productos de ahorro que sean atractivos, asequibles y accesibles, a fin de promover la transición de la población hacia el ahorro formal.

<sup>12</sup> Considera los aportes a algún sistema de pensiones y/o las cuentas por Compensación de Tiempo de Servicios (CTS). La incidencia de ahorro obligatorio es mayor en el área urbana (25%) respecto del área rural (4%).

## Tenencia de cuentas

Si bien los datos del Global Findex 2017 denotan una importante mejora en la tenencia de cuentas respecto del 2011, los niveles alcanzados aún son insuficientes, ubicando al Perú a la zaga de los demás países de la región. Según la encuesta desarrollada por el Banco Mundial, el 43% de la población mayor a quince años declara tener una cuenta en alguna institución financiera, porcentaje que se ubica por debajo del promedio regional de 55%.

Por otro lado, las desigualdades persisten al interior del país, observándose aún importantes brechas por cubrir según ámbito de residencia y género. Los resultados de la ENDSF 2016 muestran una reducida tenencia de cuentas de la población adulta entre dieciocho y setenta años en el ámbito rural en comparación al ámbito urbano (24% versus 46%), así como brechas desventajosas para las mujeres en relación a los hombres (36% versus 46%).

Gráfico N° 4: Población con cuenta de ahorros en el sistema financiero (%)



Fuente: ENDSF, 2016

Las brechas de género se hacen más evidentes en las zonas urbanas, sobre todo en Lima y Callao y las grandes ciudades. Por el contrario, se observa una brecha favorable para las mujeres en el área rural, donde la tenencia de cuentas está asociada principalmente a los programas de transferencias del gobierno. En general, las mujeres conforman uno de los grupos con mayores desventajas, no solo en el ámbito financiero, lo cual estaría condicionando su acceso a los servicios financieros. En efecto, las mujeres tienen más probabilidades que los hombres de encontrarse en situación de desempleo, así como menos oportunidades de pertenecer a la fuerza laboral, y de hacerlo, suelen estar confinadas a empleos de peor calidad, con condiciones precarias, inestables, mal remuneradas y sin beneficios sociales<sup>13</sup>.

En cuanto a la percepción de la población respecto a los factores que limitan la tenencia de cuentas en el sistema financiero, los resultados de la ENDSF 2016 indican que la ausencia de valor es una de las principales razones para no tenerla. El 19% de la población que no tiene cuenta refiere que no encuentra ventaja en tener una, mientras que el 17% señala que no se gana mucho y que cobran comisiones, como principal motivo. A ello se suma el desconocimiento, factor que, junto a la lejanía de los puntos de atención, cobra relevancia como limitante para la tenencia de cuentas en el ámbito rural. Entre los atributos más valorados por la población destacan los bajos costos, la ausencia de límites en el número de retiros sin costo y la ausencia de monto mínimo de apertura.

En esta línea, en el 2011 se crearon las cuentas básicas<sup>14</sup> con el propósito de promover servicios de ahorro accesibles y de bajo costo para todos los segmentos de la población, en especial a los de más bajos ingresos. Estas son cuentas de ahorro especiales, con características y exigencias particulares. Sin embargo, han mostrado un desarrollo muy limitado. Es por ello que, a fin de facilitar su operatividad y promover un mayor uso de las mismas, en el 2018 se aprobó un nuevo reglamento (Resolución SBS N° 2891-2018), haciendo explícito su uso a través de canales digitales, entre otros ajustes.

A fines del 2018, tan solo tres entidades financieras registraban cuentas básicas con un total de 2 485 depositantes. La dificultad de estas instituciones para generar propuestas rentables, debido al reducido volumen de cuentas, los bajos saldos promedio asociados y los altos costos que implica llevar el producto a la población objetivo, ha sido la principal limitante para el desarrollo de estas cuentas. Es en este contexto que, la participación del Banco de la Nación, en su rol subsidiario y dada su amplia cobertura sobre todo en las zonas más pobres y remotas del país, se torna crucial para la promoción y la expansión de las cuentas básicas a nivel nacional.

El diseño de servicios de ahorro que resulten atractivos y generen valor para la población, y al mismo tiempo, aseguren la rentabilidad necesaria para asegurar su sostenibilidad, constituye un reto importante para el sistema financiero. Más aun, considerando que los hábitos de ahorro y las necesidades financieras difieren entre la población, dependiendo de su ámbito de residencia, género y grupo etario. En este proceso, el uso de la tecnología se convierte en un importante aliado para facilitar la apertura de cuentas<sup>15</sup> y reducir los costos de uso de estas.

### • Ahorro previsional

El ahorro a largo plazo es un elemento crucial para el desarrollo y bienestar general del país, en la medida que permite a los individuos mantener un poder adquisitivo estable durante las diferentes etapas de su vida, incluso en la etapa de

<sup>13</sup> Según datos del INEI (2018), al 2017, el 76.1% de las mujeres que trabajan lo hacían en el sector informal, principalmente por cuenta propia o como trabajadoras familiares no remuneradas. Además, ganan en promedio 29.3% menos que sus pares masculinos.

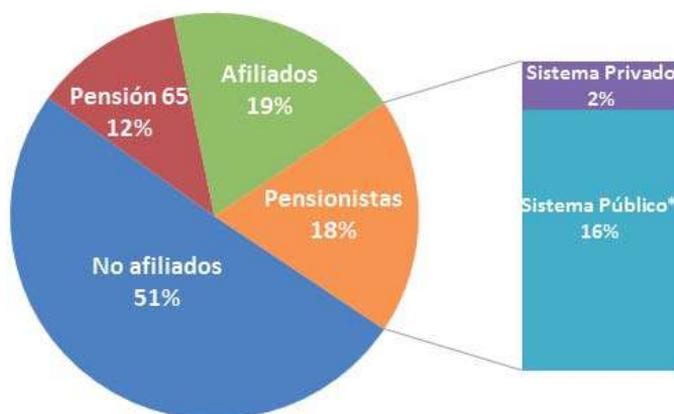
<sup>14</sup> Mediante Resolución SBS N° 2108-2011, la SBS creó las cuentas básicas bajo un régimen simplificado de debida diligencia de conocimiento del cliente.

<sup>15</sup> Algunas entidades bancarias ya ofrecen la posibilidad de abrir las cuentas a través de internet. Además, el Banco de la Nación implementará una plataforma virtual que permitirá la generación de cuentas de ahorro UOB, a través de su página web.

la vejez, en la que ya no tendrán ingresos laborales (Hoyo et al., 2014). Este permitirá a los individuos redistribuir sus ingresos en el tiempo, mantener un nivel de vida similar al que tenían durante la vida laboral y cubrir gastos de salud e imprevistos, evitando caer en una situación de pobreza durante la vejez (Centro para la Inclusión Financiera, 2015; Oliveri, 2016), lo cual cobra especial relevancia considerando las tendencias demográficas que apuntan a un mayor envejecimiento poblacional y a una mayor esperanza de vida.

En este contexto, existe una preocupación creciente sobre los bajos niveles de ahorro destinados al retiro y la falta de acciones que las personas toman para afrontar los gastos durante la vejez. En efecto, las cifras reflejan la poca cobertura del sistema previsional en los adultos mayores, mostrando que poco más de la mitad (51%) no se encuentran protegidos y quedan en situación de alta vulnerabilidad (INEI, 2017). Respecto de aquellos que se benefician de una cobertura, el 18% es pensionista de un sistema de pensiones contributivo (público y/o privado), el 19% tiene la condición de afiliado a algún sistema de pensiones y el 12% percibe una pensión no contributiva focalizada en población de extrema pobreza (Pensión 65).

**Gráfico N° 5: Situación de cobertura o protección de la población de sesenta años a más (2017)**



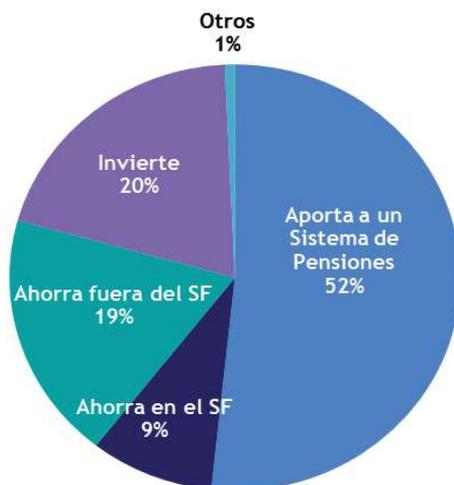
\*Incluye pensionistas del SNP, Cédula Viva, Caja de Pensiones del Pescador, Caja de Pensiones Militar Policial, etc.

Fuente: INEI – Encuesta Nacional de Hogares 2017

Cabe notar que la baja cobertura previsional responde principalmente a las características propias de un sistema previsional contributivo, en el cual el ahorro es obligatorio solo para las personas trabajadoras con relación de dependencia laboral, en un mercado laboral mayormente informal (alrededor del 73% de la fuerza laboral).

Aun cuando el ahorro para la vejez es reconocido por la mayoría de la población como muy importante, la Encuesta Nacional de Estrategias de Ahorro a Largo Plazo 2017 reveló que solo tres de cada diez personas en Perú toma alguna acción concreta para cubrir sus gastos en la vejez. Las estrategias utilizadas para ello son diversas, y se dan no solo a través del sistema previsional.

**Gráfico N° 6: Distribución de las principales estrategias de ahorro a largo plazo**



Fuente: Encuesta Nacional de Estrategias de Ahorro a Largo Plazo 2017

Es importante tomar en consideración la importante brecha de género evidenciada en relación con la preparación para la vejez. Para el caso de los hombres, el 37% viene preparándose para el largo plazo. En el caso de las mujeres, solo 20%.

Un resultado interesante del estudio, es que aun cuando las restricciones monetarias son mencionadas como barreras para el ahorro previsional, existen otras posibles explicaciones relacionadas con las preferencias, las motivaciones y las

prioridades de las personas, las cuales se modifican en las distintas etapas de la vida, impactando en sus decisiones de ahorro a largo plazo.

Ello muestra la necesidad de desarrollar servicios versátiles que puedan resultar atractivos para aquellos que aún no se encuentran preparándose para la vejez, e incluso servicios que permitan diversificar y complementar las estrategias de aquellos que ya empezaron su preparación. Por ejemplo, la Encuesta de Estrategias de Ahorro a Largo Plazo 2017, evidenció entre la población más joven que si bien prefieren el ahorro previsional fuera del sistema financiero, también prefieren el ahorro previsional en una institución financiera más que los otros grupos de edad, lo que supone una oportunidad para redireccionar dichos ahorros. Esta situación difiere de los grupos de mayor edad, quienes más bien buscan realizar una inversión en algún negocio que les asegure una vejez digna. En este sentido, el reto a afrontar es diseñar servicios de largo plazo que generen valor en la juventud. Esto es especialmente importante para los independientes que, en su mayoría, no aportan a ningún sistema de pensiones.

Finalmente, cabe resaltar que se vienen desarrollando medidas para incrementar el ahorro de la población trabajadora mediante un mayor incentivo del ahorro voluntario con propuestas de ahorro a través de programas pilotos como "Aliado Comercial", dirigido principalmente a la población trabajadora independiente. Es así que, mediante Resolución SBS N° 10-2019, se estableció que Aliado Comercial es una entidad distinta a una AFP que, en representación de esta última, se encuentra facultada a recolectar los recursos de la población afiliada, generados sobre la base de descuentos por efecto de consumo de bienes y/o servicios que provea el Aliado Comercial, los cuales se traducirán en aportes voluntarios sin fin previsional. Se espera con ello ir incrementando progresivamente el ahorro previsional.

#### • **Financiamiento**

El acceso a servicios financieros influye en el crecimiento económico a través de diversos canales, uno de los cuales es el financiamiento. Este hace posible la realización de mayores inversiones, asignando los recursos hacia el uso más productivo. Así, habiendo acceso a servicios de financiamiento, aún la población emprendedora carente de capital para llevar a cabo sus proyectos rentables, contribuye a una mayor competencia en los mercados (Rajan y Zingales, 2003). Además, el acceso a financiamiento permite costear la compra de bienes y servicios u obtener recursos para enfrentar situaciones adversas. Los servicios de financiamiento pueden provenir de intermediarios financieros o de mercados de capitales; sin embargo, lo importante para lograr un positivo impacto en la economía es que estos se brinden de manera eficiente en un marco institucional adecuado y en un entorno competitivo (Claessens, 2006).

El acceso a financiamiento en el mercado peruano ha mostrado importantes avances. Durante los últimos cinco años se incorporaron cerca de 1.2 millones de deudores al sistema financiero, alcanzando a diciembre de 2018 un total de 6.9 millones de personas naturales con crédito. Como resultado, el porcentaje de población adulta con crédito pasó de 30% en diciembre de 2013 a 33% en diciembre de 2018. Una tendencia similar se observó en el financiamiento empresarial, favorecido en gran medida por un marco regulatorio que, reconociendo las características propias de las micro y pequeñas empresas (MYPE), establece criterios simples para su evaluación y clasificación<sup>16</sup>. Así, entre fines de 2013 y fines de 2018, se incorporaron al sistema financiero más de 627 mil micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME)<sup>17</sup>, alcanzando al cierre del 2018 aproximadamente 2.7 millones de deudores MIPYME<sup>18</sup>.

No obstante, al igual que el resto de economías en desarrollo, la coexistencia de fuentes formales e informales es una de las principales características del mercado de crédito peruano. Tal como lo revela la ENDSF 2016 el uso de fuentes informales de financiamiento, sea como complemento o sustituto del crédito formal, es aún frecuente entre la población, sobre todo aquella que enfrenta mayores restricciones para acceder al crédito formal. Según los datos de la encuesta más de la mitad de aquellos que solicitaron un crédito durante el 2014, lo hizo fuera del sistema financiero, siendo la principal fuente los familiares y amigos, así como los comercios y proveedores de mercadería o insumos y prestamistas. El uso de estas fuentes de financiamiento predomina en el ámbito rural, donde cerca del 60% de la población señaló haber solicitado un crédito fuera del sistema financiero.

Existen diversos factores que podrían estar restringiendo el acceso al crédito formal, y que estarían asociados a características propias de la demanda, a aspectos de la oferta, entre otros factores institucionales, tales como la ausencia de un marco legal o de centrales de información adecuados.

Al respecto, la evidencia revela que los factores que estarían limitando el acceso al financiamiento formal por el lado de la demanda se encuentran asociados principalmente a la falta de ingresos, la ausencia de garantías y los bajos niveles de educación financiera; mientras que, por el lado de la oferta, estos están relacionados principalmente a servicios inadecuados a la demanda y limitada cobertura.

De acuerdo con los resultados de la ENDSF 2016, el 45% de la población que no solicitó un crédito al sistema financiero no lo hizo porque no lo necesita. A juzgar por el elevado uso de fuentes informales de crédito, esta falta de necesidad de financiamiento formal podría ser más bien el resultado de la ausencia de servicios financieros que se ajusten a sus necesidades y expectativas o del desconocimiento de los servicios que existen en el mercado. Por otro lado, uno de cada

<sup>16</sup> Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (Resolución SBS N° 11356-2018).

<sup>17</sup> La Resolución SBS N° 11356-2008 establece las siguientes definiciones:

- Créditos a medianas empresas: otorgados a personas jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero es superior a los S/ 300 mil en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser clasificados como corporativos o grandes empresas.
- Créditos a pequeñas empresas: destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es superior a S/ 20 mil pero no mayor a S/ 300 mil en los últimos seis meses.
- Créditos a microempresas: destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, otorgados a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento en SF (sin incluir créditos hipotecarios para vivienda) es no mayor a S/ 20 mil en los últimos seis meses.

<sup>18</sup> SBS. Carpeta de Información del Sistema Financiero a enero 2019.

cuatro no solicitó un crédito porque pensaba que no se lo darían, sea por tener pocos ingresos, no contar con garantías, por su apariencia o por el solo hecho de ser mujer. Esta percepción es aún más frecuente en las zonas rurales, donde cerca del 32% de la población se inhibe de solicitar un préstamo porque piensa que no se lo darán.

De igual modo, los elevados costos es otra de las barreras más frecuentes para no solicitar un crédito en el sistema financiero, mientras que en el área rural cobra relevancia la lejanía de los puntos de atención. En esta línea, la ENDSF 2016 revela que el costo de los préstamos es uno de los criterios que prevalece al momento de decidir donde solicitar financiamiento. Sin embargo, considerando que las tasas cobradas por prestamistas informales podrían superar ampliamente las del crédito formal, el hecho de que las cuotas sean asequibles y el préstamo sea otorgado en el momento oportuno, se convierten en factores determinantes en la decisión de solicitar un préstamo fuera del sistema financiero. A ello se suma el hecho de que el financiamiento informal está asociado frecuentemente a un alto componente de confianza, originando una relación muy personal entre las partes (Alvarado et al., 2001).

Estos resultados ponen en evidencia la necesidad de profundizar en el conocimiento de la demanda y sus necesidades financieras, y los mecanismos de financiamiento más usados por la población, a fin de diseñar servicios que sean atractivos y generen valor para la población. El aprovechamiento de las tecnologías y los canales propios de las fuentes informales, representa una oportunidad para la penetración del sistema financiero, sobre todo en el ámbito rural, donde los principales proveedores de financiamiento (bodegas y proveedores de insumos), podrían ser vistos como aliados para extender el alcance del sistema financiero.

### **Financiamiento a la MIPYME**

Las MIPYME juegan un papel muy importante en el crecimiento económico y desarrollo del país debido fundamentalmente a su gran capacidad de generación de empleo, su rol como generadoras de riqueza y su contribución a la disminución de la pobreza. En el Perú, el 99.5% del tejido empresarial formal está conformado por las MIPYME, de estas el 97% son microempresas<sup>19</sup>, las cuales emplearon alrededor del 60% de la PEA ocupada al 2017 (PRODUCE, 2018).

No obstante, las MIPYME contribuyen comparativamente menos al PBI que al empleo (alrededor del 30% del valor agregado al 2016 (PRODUCE, 2018)), lo cual revela un problema de baja productividad, particularmente crítico en las microempresas (Perez, 2016). Estos bajos niveles de productividad estarían asociados a la incapacidad para aprovechar las economías de escala, la baja calificación del empresario, poca especialización de la mano de obra, escasez de activos fijos, dificultades para acceder a financiamiento e informalidad en los contratos (OMC, 2016).

Por ejemplo, según los resultados del IV Censo Nacional Agropecuario denominado (CENAGRO) solo el 9.1% del total de productores agrarios del país gestionaron un servicio de crédito (10.4% hombres y 6.4% de mujeres). En tanto que la distribución a nivel regional indica que el mayor porcentaje de productores que gestionaron un crédito se ubicó en la costa (20.7%), seguido por la selva (11.8%) y la sierra (5.5%).

En este sentido, si bien el crédito es una condición necesaria para la actividad de las MIPYME, no es suficiente para lograr la viabilidad de las mismas, sobre todo en el caso de las MYPE. Solo si los proyectos son técnica y económicamente viables, estas empresas generarán suficientes retornos para continuar operando y poder cumplir con sus obligaciones (León et al., 2016). En este sentido, se requieren de políticas orientadas a fortalecer la actividad empresarial y a mejorar las condiciones de financiamiento de estas empresas.

Al cierre del 2018, el total de créditos otorgados a las MIPYME por el sistema financiero sumó S/ 84 616 millones, luego de haber crecido en promedio a una tasa anual de 6% en los últimos cinco años<sup>20</sup>. Este monto se concentra principalmente en las medianas empresas, en tanto que menos de la mitad está dirigido a las MYPE. Los créditos otorgados a estas últimas apenas representan el 12% del total de créditos, muy por debajo de su contribución al valor agregado nacional (25%) lo cual pondría en evidencia la existencia de una brecha aun por cubrir.

Al respecto, se han venido desplegando diversos esfuerzos a fin de promover el acceso a financiamiento de las MIPYME, a través tanto del mercado financiero como del mercado de capitales. Con relación a este último, en el 2013, la SMV creó el Mercado Alternativo de Valores (MAV) con el objetivo de promover que empresas no corporativas, cuyos ingresos sean menores a S/ 350 millones (promedio de los últimos cinco años), accedan al financiamiento a través del mercado bursátil, con menores requisitos y costos, en comparación al régimen general de oferta pública<sup>21</sup>.

De esta forma, dichas empresas pueden captar recursos financieros mediante la emisión de acciones, bonos o instrumentos de corto plazo. En este sentido, las empresas no corporativas y en especial las medianas empresas, son consideradas como potenciales participantes del MAV, con la posibilidad de acceder a tasas de interés competitivas respecto al sistema financiero tradicional (8% en soles y 4.5% en dólares en promedio). Desde su creación hasta el cierre del 2018, dieciséis empresas no corporativas<sup>22</sup> han accedido al mercado de valores a través del MAV y han colocado US\$ 87 millones en ese periodo.

<sup>19</sup> Además, se estima que el 48.4% del total de microempresas (formales e informales) no están inscritas en la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

<sup>20</sup> SBS. Carpeta de Información del Sistema Financiero. [http://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=14#](http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=14#)

<sup>21</sup> Los requerimientos legales, societarios, de gestión e información para acceder al mercado de valores podrían ser restrictivos para las pequeñas y medianas empresas, en la medida que exige la adopción de buenas prácticas de gobierno corporativo y la revelación de información, tales como hechos de importancia, información financiera, revelación de adopción de prácticas de gobierno corporativo, entre otros.

<sup>22</sup> Agrícola y Ganadera Chavín de Huantar S.A.; A.Jaime Rojas Representaciones Generales S.A.; BPO Consulting S.A.C.; Camposur INC S.A.C.; Ciudadaris Consultores Inmobiliarios S.A.; Eco-Acuicola S.A.C.; EDPYME Inversiones La Cruz S.A.; Electrovia S.A.C.; Gerens Escuela de Gestión y Economía S.A.; Globokas Perú S.A.; Lari Contratistas S.A.C.; Medrock Corporation S.A.C.; Representaciones Química Europea S.A.C.; Viaconsumo S.A.C.; Tekton Corp. S.A.C.; Triton Trading S.A.; de sectores económicos como el industrial, salud, telecomunicaciones, inmobiliaria, microfinanzas, educación, inmobiliaria, consumo masivo.

Del mismo modo, se ha venido impulsando el financiamiento alternativo a través de las facturas negociables. Este es un título valor transferible que, a través de su negociación permite el acceso de la MIPYME a capital de trabajo líquido, además de mejorar el perfil de riesgo de la empresa y reducir los costos de financiamiento. Al respecto, desde la promulgación de la Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial (Ley N° 29623) en el 2010, se han realizado mejoras al marco normativo<sup>23</sup>, gran parte de las cuales se han dado en el marco de la ENIF.

Ello ha permitido mejorar las condiciones del uso de las facturas negociables como mecanismo de financiamiento. El número de facturas registradas acumuladas durante el 2018 (338 950) duplicó el número alcanzado en el 2017 (152 869), siendo el monto acumulado negociado equivalente al 2.9% del PBI del 2018. A pesar de este crecimiento, una de las principales limitantes para su expansión es el desconocimiento de los potenciales beneficios del instrumento por parte de las empresas, por lo que resulta fundamental continuar con las campañas de capacitación y promoción. De igual modo, será crucial la obligatoriedad del uso de la factura electrónica para masificar el financiamiento a través de este mecanismo.

Por otro lado, a fin de facilitar la constitución e inscripción de garantías, en el 2018 se promovió un nuevo régimen de garantías mobiliarias y un nuevo sistema informativo para el registro de las mismas (SIGM)<sup>24</sup>. Con ello, se espera reducir los costos de constitución y ejecución de garantías y facilitar el acceso de las MIPYME a financiamiento, al diversificar los bienes muebles que pueden otorgarse en garantía y habilitar una plataforma electrónica única administrada por la Superintendencia Nacional de Registros Públicos (SUNARP) y diseñada para inscribir y publicar las garantías mobiliarias, así como sus modificación, ejecución o cancelación, bajo un pago único por aviso. Además, la inscripción de la garantía en el sistema otorga prelación y derechos frente a terceros.

A estas iniciativas se suman los fondos y programas públicos, que, en su propósito de promover el desarrollo productivo y empresarial, buscan facilitar el acceso a financiamiento de las MIPYME, a través de la canalización de fondos y otorgamiento de garantías. El más reciente es el Fondo CRECER<sup>25</sup>, creado en el 2018, para ofrecer instrumentos de cobertura, crédito e inversión, tales como garantías en respaldo de los créditos otorgados por instituciones financieras, reafianzamiento de operaciones realizadas por empresas afianzadoras y de garantías, préstamos canalizados a través de instituciones financieras e inversión en patrimonios autónomos. Asimismo, destacan el Fondo del Programa Especial de Apoyo Financiero a las Micro y Pequeña Empresa (PROMYPE)<sup>26</sup>, el cual es canalizado a través del Banco de la Nación a las entidades especializadas en el segmento MYPE, y el Fondo Agroperú<sup>27</sup>, destinado a otorgar financiamiento y cobertura a los pequeños agricultores.

Por último, la irrupción de las empresas de *Fintech*<sup>28</sup> en el mercado financiero ha propiciado un nuevo escenario para el financiamiento empresarial, convirtiéndose en una fuente alternativa de financiación para las MIPYME. Aunque incipiente, el desarrollo de las *Fintech* en el país reviste un gran potencial. Además de otros servicios financieros, las *Fintech* ofrecen financiamiento sea con recursos propios, actuando como intermediario (P2P), o a través de financiamiento participativo financiero (*crowdfunding*)<sup>29</sup>, con el cual las personas o empresas pueden acceder a fondos provistos por una pluralidad de pequeños inversionistas. A la par de los potenciales beneficios, el desarrollo de las *Fintech* implica potenciales riesgos para el mercado financiero (fraude, seguridad de la información, lavado de activos). A la fecha no existe una regulación específica para las *Fintech*; sin embargo, la SMV, el BCRP y la SBS, en coordinación con el MEF, han elaborado un proyecto de Ley para normar el financiamiento participativo financiero, delegando a la SMV su regulación y supervisión.

## • Seguros

Los seguros tienen múltiples beneficios directos e indirectos para los individuos, sus familias, las empresas y el país en general. Al permitir gestionar el riesgo, los seguros permiten a personas y empresas tomar riesgos e innovar, estabilizar el consumo ante shocks idiosincráticos o shocks agregados (desastres naturales o crisis financieras) y favorece la inversión a largo plazo, lo cual beneficia a la sociedad en conjunto (Kessler et al., 2016).

El mercado asegurador peruano ha mostrado un crecimiento sostenido durante los últimos años. Al cierre del 2018, se registró un total de 40.8 millones de pólizas emitidas por 20 empresas de seguros, cifra que superó las 38.9 millones de pólizas registradas en el 2017. En tanto, las primas de seguros crecieron en 22%, sumando S/ 12 869 millones a diciembre 2018. No obstante, el índice de penetración (primas/PBI) alcanzó 1.6%, situándose aún lejos del promedio de la región<sup>30</sup>.

<sup>23</sup> En marzo de 2015, se promulgó la Ley N° 30308, que modifica varias normas para promover el financiamiento a través del factoring y factura negociable. En julio de 2015, se promulgó el reglamento de la Ley N° 29623. En diciembre 2015, la SMV modificó el reglamento de instituciones de compensación y liquidación de valores con el objetivo de reducir el costo y facilitar el acceso de las empresas de factoring a los servicios de desmaterialización y registro de títulos en el marco de su giro de negocio.

Posteriormente, a fines del 2016, mediante Ley N° 30532, Ley que promueve el desarrollo de Mercado de Capitales, se introdujo adecuaciones al tratamiento tributario en las transferencias de facturas negociables. Además, mediante DL N° 1282, se modificó la Ley N° 29623, a fin de facilitar el cobro de la factura en la fecha establecida, así como su transferencia y negociación; disuadir a través de sanciones, las prácticas que busquen restringir o limitar la transferencia de facturas; y regular un registro de infractores.

<sup>24</sup> En setiembre de 2018 se emite el Decreto Legislativo N° 1400.

<sup>25</sup> Creado mediante Decreto Legislativo N° 1399, a partir de la consolidación de recursos del Fondo Mipyme, el Fondo de Respaldo para la Pequeña y Mediana Empresa (Sepymex), el Fondo de Garantía Empresarial (Fogem) y el Fondo para el Fortalecimiento Productivo de las MYPE (Forpro).

<sup>26</sup> Respaldo en los Decretos Supremos N° 047-2006-EF, N° 134-2006-EF, N° 099-2012-EF y la Ley N° 30230.

<sup>27</sup> Decreto de Urgencia N° 027-2009.

<sup>28</sup> De acuerdo a información de la Asociación Fintech Perú, actualmente existen 100 Fintech en el país: 20 ofrecen servicios de medios de pago y transferencias, 20 están orientadas a financiamiento y 19 realizan operaciones con divisas (compra / venta de dólares). Además de Fintech que operan con soluciones financieras para empresas y asesorías, financiamiento participativo, entre otras actividades.

<sup>29</sup> El 26% de las empresas Fintech asociadas a la Asociación Fintech Perú ofrece financiamiento propios o actuando como intermediario, o financiamiento participativo.

<sup>30</sup> Según las estadísticas de la OECD, los índices de penetración de algunos países de la región son los siguientes: Chile (4.6%), México (2.3%), Brasil (3.2%) y Colombia (2.8%).

La falta de información periódica sobre seguros no permite la generación de indicadores confiables de inclusión financiera para este servicio. Sin embargo, los resultados de la ENDSF 2016 revelan amplias brechas en la tenencia de seguros privados. Así, solo el 18% de los adultos en el país contaría con algún seguro privado, cifra que corresponde principalmente al Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT), seguros de salud y vehicular. Dicho porcentaje se reduce considerablemente para el ámbito rural (6%), donde la población es aún más vulnerable a posibles contingencias.

Entre las razones para no tener un seguro privado<sup>31</sup> destacan la percepción de que no es necesario (31%), los costos elevados (25%), la falta de conocimientos sobre cómo funcionan o dónde adquirir uno (22%) y la desconfianza en las empresas aseguradoras (12%). El desconocimiento cobra aún más relevancia en el ámbito rural, donde 44% de la población señala la falta de conocimiento del producto como la principal razón para no tener un seguro.

Algo interesante a notar es que aun cuando las personas declaran que no es necesario contar con un seguro, la motivación principal para adquirir otros productos financieros es resultado de la necesidad de cubrir imprevistos<sup>32</sup>. Ello no solo pone en evidencia los elevados niveles de desconocimiento de la población respecto a los seguros, sino también la falta de difusión de la importancia y beneficios de los mismos, así como la ausencia de productos simples, que respondan a las expectativas de los diferentes segmentos de la población. Al respecto, la ENDSF 2016 reveló que, además de la flexibilidad en el pago de las primas y rapidez en la indemnización, la claridad en la explicación de los seguros y el requerimiento de menos trámites son las características más valoradas en un seguro, especialmente entre la población de más bajos ingresos.

En vista de la necesidad de simplificar los productos de seguros, tal que sean accesibles para las personas de bajos ingresos, en el 2016 se emitió el Reglamento de Pólizas de Microseguros (Resolución SBS N° 2829-2016). En este reglamento, se precisó la definición del microseguro<sup>33</sup> para facilitar su diseño e identificación, simplificando la revisión y registro de los nuevos servicios de microseguros en la SBS<sup>34</sup>.

Posteriormente, en el 2017 se aprobó el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros (Resolución SBS N° 1121-2017), incorporando modificaciones y precisiones referidas a las modalidades de comercialización de los servicios de seguros para una mejor gestión por parte de las empresas aseguradoras, y estableciendo disposiciones referentes al uso de sistemas a distancia (telefonía, internet u otros análogos) en el caso de los seguros masivos.

Asimismo, cabe destacar las mejoras que se han venido dando a través de las diversas coberturas frente a los fenómenos de la naturaleza, relevantes para el ámbito rural. Si bien la frecuencia de este tipo de eventos es baja, pueden tener un gran impacto económico, como ocurrió con el Fenómeno del Niño Costero (FEN) que enfrentó nuestro país en el 2017. En el caso particular del sector agrícola, el seguro agrícola catastrófico, financiado por el Estado para proteger a los productores más vulnerables, registra un desarrollo importante desde su implementación en la campaña 2009 – 2010, pues ha logrado mejoras significativas en sus condiciones. Para la campaña 2018 – 2019 se ha brindado cobertura a más de 659 mil hectáreas agrícolas con una suma asegurada de S/ 428 millones que alcanzan en su cobertura cerca de 250 mil productores ubicados en ocho regiones del país.

En relación al seguro agrícola comercial, que se ofrece a través de entidades financieras para pequeños y medianos productores, tras los efectos del FEN del 2017 registró una siniestralidad mayor al 100% lo cual afectó su desarrollo. En este sentido, es necesario implementar iniciativas que favorezcan su difusión como instrumento para la protección de productores con acceso al crédito agrícola en el sistema financiero<sup>35</sup>. Del mismo modo, es necesario continuar implementando incentivos que fomenten la contratación de los seguros agrícolas, así como mecanismos que mejoran los procesos de atención y pago de siniestros.

En este sentido, el principal reto consiste en continuar impulsando el desarrollo de una mayor oferta que permita contar con productos adecuados para cubrir las necesidades de los diferentes segmentos de la población, incorporando coberturas para riesgos patrimoniales, catastróficos y agrícolas, entre otros. Asimismo, es necesario mejorar los niveles de conocimiento y confianza del público hacia los productos de microseguros y otros tipos de seguros, para lo cual, se debe continuar apoyando iniciativas y esfuerzos destinados a la educación en seguros, contribuyendo de esta manera a que las personas vean en los servicios de seguros un mecanismo eficaz de protección para gestionar los riesgos a los que se encuentran expuestos.

Finalmente, es necesario resaltar la importancia de la recolección de información tanto de oferta como de demanda, con relación al mercado asegurador. Esto con el objetivo de profundizar el conocimiento del sector y formular acciones de política e iniciativas para potenciar su desarrollo. Para ello y a fin de contribuir a una mejor supervisión, una mayor transparencia y a la formulación de políticas, la SBS viene desarrollando de manera gradual la implementación de

<sup>31</sup> Se consideró a aquellas personas que conocían algún tipo de seguro privado.

<sup>32</sup> De acuerdo con la ENDSF 2016, el 52% de la población que guardó dinero, así como el 34% de la población que solicitó un préstamo lo hizo para cubrir gastos inesperados o emergencias.

<sup>33</sup> Se define al microseguro como aquel seguro al que pueden tener acceso las personas de bajos ingresos y/o microempresarios para cubrir riesgos personales y/o patrimoniales, mediante servicios diseñados para responder a sus necesidades de protección, a través de comercializadores dirigidos a este público objetivo; y, con una prima mensual no mayor al 2% de la remuneración mínima vital.

<sup>34</sup> Asimismo, se actualizaron las disposiciones referidas a la comercialización, que contempla el uso de sistemas de comercialización a distancia, los cajeros corresponsales de las empresas del sistema financiero y de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico (EED); así como, la utilización del comprobante de pago como prueba del contrato.

<sup>35</sup> Al respecto, se han venido realizando mesas de trabajo con la participación de representantes del Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI), MEF, SBS, y APESEG para elaborar una propuesta técnica de aseguramiento que se ofrecerá a través de las entidades financieras, cooperativas y otras. Con este proyecto, se espera alcanzar un mínimo de 30 mil HA., beneficiando a 7 500 pequeños y medianos productores agrícolas. En concordancia con el Eje de Política 5: Financiamiento y Seguro Agrario, de la Política Nacional Agraria, que busca fortalecer y expandir los mercados de crédito y aseguramiento agrario para pequeños y medianos agricultores a nivel nacional para impulsar el desarrollo de un seguro agrícola comercial mediante un fondo de S/ 15 millones que será utilizado para el cofinanciamiento de las primas del seguro a fin de hacer accesible dicho seguro para los productores agrícolas.

una Central de Información de Seguros, que permitirá obtener información de riesgos expuestos y siniestros sobre determinados servicios de seguros.

### C. Fricciones en el funcionamiento del mercado

Esta causa directa se encuentra a la vez compuesta por las siguientes causas indirectas: Elevados costos de información, limitada transparencia e inadecuadas conductas en el mercado, marco normativo rezagado frente a un entorno cambiante y restricciones a la competencia.

#### i. Elevados costos de información

El rol del sistema financiero consiste en movilizar los fondos de la población ahorrista y asignarlos a los inversionistas según ciertos criterios de eficiencia. Las entidades financieras y los inversionistas en el mercado de capitales deben ser capaces de poder identificar los proyectos de inversión que generen mayor rentabilidad. Es por ello, que el funcionamiento adecuado de un sistema financiero requiere de la generación y trasmisión de flujos de información confiables sobre los potenciales demandantes de financiamiento y de sus proyectos. Sin embargo, en el Perú existen serios problemas de asimetría de la información, debido en gran parte a la informalidad y al poco desarrollo en la explotación de fuentes y servicios alternativos de análisis de información, que complementen a las centrales de riesgo, en tanto estas solo capturan información de deudores del sistema financiero.

Es así que, en el caso de los créditos, la asimetría de información entre prestamistas y prestatarios dan lugar a una mayor exigencia en la documentación y otros requisitos que permitan asignar un nivel de riesgo a cada uno de los clientes. El proceso de otorgamiento de crédito incluye una evaluación de la capacidad de pago del cliente por parte de las instituciones financieras, quienes en estos casos, además podrían requerir garantías colaterales. Los clientes potenciales deben poner a disposición diversos documentos y evidencias que acrediten su identidad, historial crediticio, situación laboral, estabilidad, regularidad de los ingresos y posesión de activos que puedan ser ofrecidos en garantía, entre otros.

No obstante, y de modo más general, es posible que los potenciales clientes no puedan cumplir con los diversos requerimientos asociados al acceso de servicios financieros, o que cumplirlos les acarree elevados costos. Por ello, dichos costos constituyen una barrera para la inclusión financiera. En este sentido, la encuesta Global Findex 2017 muestra este aspecto como una de las razones por las cuales las personas no tienen una cuenta. Así, por ejemplo, los resultados revelan que en Perú aproximadamente 20% de la población adulta sin una cuenta en una institución financiera declararon que carecen de la documentación necesaria para poder abrir una cuenta.

Por su parte, las MIPYME tienen muchas dificultades para poder cumplir con los requerimientos que exigen las instituciones financieras, en particular la banca comercial, para acceder al financiamiento. Las MIPYME muestran falencias técnicas y dificultades económicas asociadas a la presentación de los requisitos exigidos para acceder a un crédito en el sistema financiero y más aún para su participación en el mercado de capitales (proyecto a financiar, registros de ventas, balances contables, evidencia de garantías, entre otros). En particular, los requerimientos de garantía son considerados como una importante restricción en el acceso y costo de financiamiento del sector.

La exigencia de demasiados requisitos y trámites puede llevar a las personas y empresas a auto excluirse y no llegar a solicitar el crédito en una entidad financiera por miedo a ser rechazados o porque los costos en que incurrirían para obtener dichos requisitos son demasiado altos. Ello puede decantar en una demanda satisfecha por los prestamistas informales, quienes estarían en mejor posición para brindar créditos a un menor costo, en términos de requisitos, y condiciones más convenientes y hasta percibidas como más transparentes (Guirkinger y Boucher, 2007).

Por las razones expuestas, es importante analizar de manera más exhaustiva las restricciones que enfrentan tanto los individuos como las MIPYME en relación a los requisitos exigidos en el mercado financiero y el mercado de capitales para el acceso a financiamiento, ello sin dejar de tomar en cuenta los riesgos asociados a la falta de debida diligencia. Asimismo, es de suma importancia fortalecer las centrales de riesgo crediticio y explorar fuentes y mecanismos alternativos de información que reduzcan las asimetrías de información existentes en el mercado.

#### ii. Limitada transparencia e inadecuadas conductas en el mercado

La falta de confianza en las entidades del sistema financiero es una barrera importante para la inclusión financiera. Según los datos de Global Findex 2017, casi el 20% de la población adulta en el Perú menciona la falta de confianza como un obstáculo para tener una cuenta. A su vez, la ausencia de confianza en el sistema financiero responde a diversos factores. Así, la desconfianza cobra importancia como barrera a la inclusión financiera en los países de la región afectados por recurrentes crisis financieras y económicas, que en parte explican la convivencia de los productos y servicios en los mercados financieros formales e informales (CAF, CEMLA; 2018).

Además, la complejidad de los servicios financieros, así como la poca transparencia y claridad de la información brindada, podrían acentuar la desconfianza de la población usuaria y potencialmente usuaria de los servicios financieros. Asimismo, las prácticas de negocio que no involucren un diseño apropiado para sus servicios, la adopción de mecanismos de comercialización que induzcan a error sobre las características previamente establecidas, el incumplimiento de las condiciones pactadas, y la falta de requerimientos razonables y consistentes con la naturaleza de servicios, son otras de las razones que afectan la confianza en la población usuaria de servicios financieros.

En esta línea, la existencia de un marco sólido de protección al consumidor financiero es fundamental para aumentar el acceso y uso de los servicios financieros de manera sostenible, por ello es fundamental incorporar dentro de la cultura organizacional y estrategia de negocio de las empresas adecuadas prácticas de negocio (Banco Mundial, 2017).

Es así que dentro de los avances que se han realizado destaca el fortalecimiento del marco regulatorio sobre la protección de la población usuaria de los servicios financieros. En este sentido, se emitió en el 2018 un ajuste estructural en la regulación incorporando la exigencia a las empresas supervisadas de contar con una adecuada conducta de mercado como elemento fundamental de su cultura organizacional y estrategia de negocio. Asimismo, se cuenta con un enfoque basado en principios y reglas mínimas que reemplaza el tradicional enfoque de cumplimiento normativo, el cual no solo tiene como énfasis promover la transparencia de información y la adecuada gestión de reclamos, sino que refuerza la

protección al consumidor desde un enfoque de gestión e involucramiento directo de las entidades en una adecuada conducta de mercado.

Adicionalmente, es importante mencionar que los gremios también vienen desarrollando iniciativas de autorregulación, como es el caso de los sistemas financiero y de seguros con su adhesión a códigos de buenas prácticas gremiales, que han permitido que las empresas asuman un compromiso con sus clientes, incorporando en sus políticas y procedimientos una oferta adecuada de servicios, en línea con los principios de conducta de mercado. Entre ellos destacan los códigos de conducta elaborados por ASBANC, APESEG, la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (ASOMIF) y la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FEPCMAC). Asimismo, se han desarrollado y/o fortalecido iniciativas gremiales como Aló Banco, Aló Seguros y las Defensorías del Cliente Financiero y Asegurado, que pretenden mejorar la relación entre clientes y entidades prestadoras de servicios financieros.

Sin embargo, es necesario evaluar el comportamiento de los proveedores de servicios financieros y de la población usuaria en el entorno de los nuevos desarrollos tecnológicos, que vienen transformando los modelos de negocio tradicionales. Si bien estos incentivan a una mayor competencia entre proveedores, en beneficio de la población usuaria, también podrían influir negativamente en el comportamiento de éstos, exacerbando los sesgos cognitivos y promoviendo decisiones de compra impulsivas. Además, dichos desarrollos podrían propiciar el uso de prácticas comerciales incorrectas, tales como ventas agresivas y/o atadas, un bajo nivel de revelación de información o límites de tiempo para tomar decisiones en el entorno digital, así como la venta de servicios en segmentos de población para los cuales no fueron diseñados (generando incluso problemas de sobreendeudamiento). Estas prácticas afectan sin duda la confianza de la población usuaria.

Por otro lado, el Estado podría jugar un rol importante en mejorar la confianza de la población brindando información especializada. En este sentido se deben implementar estrategias que permitan un mayor acercamiento del Estado a la ciudadanía que, partiendo de un enfoque centrado en la población usuaria, busque empatizar con su problemática, cubrir sus necesidades y expectativas, y brindar una propuesta de valor que les permita tomar decisiones financieras responsables. Se deben realizar esfuerzos a fin de ampliar la cobertura, diversificar los canales de orientación y diseñar e implementar nuevos servicios que permitan cubrir las necesidades de los distintos grupos de la población, considerando sus preferencias en el acceso y uso de herramientas, incluyendo aquellas relacionadas al nuevo entorno digital.

En esta línea las alianzas estratégicas permiten tener un mayor alcance y difusión sobre las actuaciones que realiza el sector público para la generación de confianza. Así por ejemplo la alianza estratégica entre la SBS y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), ha permitido a la SBS ampliar los puntos de atención al público en catorce regiones del país.

Por otro lado, considerando las tendencias y el incremento en el uso de internet, teléfonos móviles y redes sociales, es necesario diversificar los canales de orientación, brindando la posibilidad a la ciudadanía de acceder, desde dispositivos móviles o internet (chat, correo electrónico, página web, redes sociales) a orientación financiera especializada o acceso a herramientas que empoderen a la población usuaria.

Si bien el fortalecimiento del marco regulatorio sobre la protección de la población usuaria de los servicios financieros así como el acercamiento del Estado a un mayor porcentaje de la ciudadanía, han contribuido con la disminución de los niveles de desconfianza respecto a los servicios financieros y empoderado a la población en la toma de decisiones financieras responsables, la limitada confianza aún persiste como una barrera importante para lograr una inclusión financiera responsable y sostenible.

### iii. Marco normativo rezagado frente a un entorno cambiante

El entorno regulatorio es esencial para garantizar un sistema financiero inclusivo que apoye el desarrollo de diversos proveedores de servicios financieros y nuevos canales para satisfacer las necesidades financieras de diferentes clientes, al mismo tiempo que garantiza la estabilidad financiera y la protección del consumidor (Alexandre, Mas y Radcliffe 2010). Un estudio reciente del Banco Mundial (Chen y Divanbeigi, 2019) muestra que en países donde la calidad regulatoria está dentro del cuartil superior, las personas son 12.4% más propensas a tener una cuenta en una institución financiera con respecto al cuartil inferior de países.

Bajo dicho entendimiento, Perú ha venido desarrollando esfuerzos para desarrollar un marco regulatorio adecuado, siendo considerado como uno de los países con el mejor entorno para la inclusión financiera, destacando el diseño de un marco regulatorio que facilita la inclusión financiera responsable, generando un ambiente favorable para la competencia e innovación, y que además protege a los consumidores (Microscopio, 2018). Así, el marco regulatorio ha facilitado el desarrollo de una diversidad de proveedores de servicios financieros, incluyendo a las entidades microfinancieras, los cuales están sujetos a un esquema de supervisión proporcional al riesgo, que contribuye al fortalecimiento de las entidades del sistema financiero, induciéndolas a lograr adecuados niveles de rentabilidad y solvencia.

Asimismo, el marco de regulación favorece la innovación en servicios (dinero electrónico, cuentas básicas, microseguros) y canales de atención (cajeros corresponsales, oficinas compartidas, oficinas móviles, entre otros). A ello se suma un marco de regulación y supervisión de conducta de mercado el cual ha establecido como pilares fundamentales: La adecuada gestión de reclamos, la transparencia de información y las prácticas de negocios.

No obstante, el acelerado desarrollo tecnológico viene transformando los modelos de negocio tradicionales e incrementando la oferta de servicios innovadores (dentro y fuera del perímetro regulatorio) así como la entrada de nuevos competidores; incentivando de esta manera a una mayor competencia. Este contexto viene demostrando el gran potencial que tiene la tecnología para acortar la brecha de inclusión financiera a través de las diversas innovaciones impactando en sus tres dimensiones de acceso, uso y calidad.

Sin embargo, debido a que la innovación financiera puede tener efectos adversos, sobre todo relacionados a la ciberseguridad, esta debe ser monitoreada, orientada y, si lo amerita, regulada. De ser así, las nuevas regulaciones deben implementarse logrando un adecuado balance entre su principal objetivo, la promoción de la estabilidad financiera y la necesaria innovación de servicios financieros para apoyar la inclusión financiera (ASBA, 2012).

En la misma línea, los riesgos asociados al entorno digital cambiante, exigen un adecuado balance en la regulación entre favorecer la innovación y velar por la protección del consumidor financiero, imponiendo para ello principios y reglas que fomenten la transparencia y revelación de información de los servicios ofertados, prácticas comerciales apropiadas por parte de los proveedores, así como mecanismos idóneos de resolución de reclamos.

Por su lado, la literatura revela sinergias entre la inclusión financiera y la integridad financiera, por lo que la aplicación de medidas que permitan que una mayor cantidad de la ciudadanía utilice los servicios financieros formales aumentará el alcance y la eficacia de los regímenes de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo (LAFT), (CGAP, 2014). En este sentido, es importante seguir profundizando en la regulación el uso del concepto de proporcionalidad, de forma tal que los requerimientos exigibles a una actividad se determinen en función de los riesgos asociados a la misma, teniendo en cuenta, entre otros, las características del cliente así como el tamaño y complejidad de las operaciones.

Si bien es deseable dotar de estabilidad al marco normativo, es importante también que este evolucione con el tiempo, conforme se aprende de la experiencia y se van desarrollando y ampliando los negocios en torno a la inclusión financiera (BIS, 2016). Además, es necesario abordar nuevos riesgos de naturaleza variable entre los que se encuentran los riesgos asociados a la ciberseguridad y a la protección de datos personales.

En este sentido, la adecuación del marco normativo sigue siendo una tarea pendiente frente al entorno cambiante, perfilado por las tendencias socioeconómicas y tecnológicas, así como los nuevos estándares internacionales desarrollados en este contexto. El objetivo último sigue siendo preservar la estabilidad financiera, y al mismo tiempo incentivar la inclusión financiera. Asimismo, se destaca la necesidad de mantener el balance con los objetivos de protección al consumidor e integridad del sistema financiero.

#### iv. Restricciones a la competencia

Un entorno de libre competencia es aquel en el cual participan oferentes y demandantes, sin que ninguno de ellos pueda imponer condiciones de manera unilateral. Dicho contexto, con regulación apropiada, favorece la disminución de precios, incrementa la eficiencia entre los ofertantes, fomenta la innovación en los mercados, y garantiza una mayor calidad de los servicios ofrecidos, entre otros posibles efectos (CEMLA, 2016). Es por ello que los estados regulan las prácticas competitivas, con la finalidad de garantizar un mercado sin restricciones.

En el Perú, el Estado promueve la libre competencia y sanciona aquellas prácticas que la restrinjan. El mercado financiero no es ajeno a la existencia de prácticas y restricciones que podrían afectar la competencia. La naturaleza de los servicios financieros y estructuras concentradas pueden dar pie a barreras a la entrada de nuevos agentes en el mercado y al desarrollo de una red de atención más eficiente del sistema financiero, limitando con ello, entre otros, la innovación y los beneficios de la competencia, lo cual restringe el progreso en inclusión financiera del país.

Como parte de las iniciativas que vienen realizándose para eliminar algunas prácticas o restricciones que podrían estar afectando la competencia en el sistema financiero, la Comisión de Defensa de la Libre Competencia de INDECOPI, se encuentra realizando un estudio de mercado que tiene por objetivo analizar las condiciones de competencia existentes en los sistemas de tarjetas de pago. El estudio de mercado se centrará en evaluar cómo la presencia de adquirentes únicos y las relaciones verticales impactan en las condiciones de competencia en los sistemas de tarjetas y por consiguiente en el beneficio de la población consumidora.

En paralelo, se vienen desarrollando nuevos servicios alternativos más económicos, aún con un alcance limitado. Estos atienden a los pequeños comercios con servicios interoperables que aceptan todas tarjetas de débito y de crédito potenciando así las ventas por el uso de un único POS.

Ahora bien, debe precisarse que en el Perú la sola posición de dominio en el mercado no es sancionable sino únicamente aquellos actos ilegales que se efectúen aprovechando dicha posición y que generan perjuicios al interés económico (la exclusión de competidores en el mercado). En este sentido, no toda actuación de quien tiene una posición de dominio es necesariamente susceptible de causar un perjuicio en el mercado. Por el contrario, existen supuestos en los que actuaciones que típicamente podrían ser consideradas como abusivas poseen una justificación económica y comercial, e inclusive pueden llegar a generar efectos pro competitivos. Ello conlleva que no sea imposible considerar a este tipo de prácticas per se ilegales, sino que por el contrario se debe de analizar caso por caso a fin de determinar su legalidad.

#### D. Insuficiente infraestructura que restringe la cobertura de servicios financieros

Esta causa directa se encuentra a la vez compuesta por las siguientes causas indirectas: Insuficiente infraestructura de telecomunicaciones e insuficiente infraestructura digital.

##### i. Insuficiente infraestructura de telecomunicaciones

La ausencia de una infraestructura adecuada constituye un obstáculo importante para la implementación eficaz de políticas de desarrollo y la obtención de un mayor crecimiento económico (CEPAL, 2014). A su vez, la infraestructura es el soporte para el desarrollo de otras actividades económicas, como aquellas relacionadas al sector financiero las cuales necesitan de su buen funcionamiento para lograr la expansión y llegar a proveer servicios financieros en distintos lugares del Perú.

En el Perú, si bien han habido avances, la falta de infraestructura física y el déficit en la calidad aún persisten (AFIN, 2015). Esta falta de infraestructura repercute fuertemente en la brecha de accesibilidad a los servicios financieros impidiendo la expansión física de puntos de acceso de los mercados del sistema financiero especialmente en áreas alejadas que resultan encontrarse desatendidas. Es así que se observa una notoria menor cobertura de los puntos de atención en zonas rurales y poblaciones urbanas pequeñas, en donde por ejemplo solo el 24% de la población adulta del ámbito rural tiene acceso a servicios financieros frente a 47% en las grandes ciudades. Asimismo, el tiempo promedio empleado por un poblador rural para acceder a la oficina o punto más cercano a su vivienda o centro laboral es más de cinco veces el tiempo empleado en el ámbito urbano. Mientras que el poblador rural demora en promedio cerca de dos horas para acceder a la oficina o punto de atención más cercano, a un habitante del ámbito urbano le toma en promedio apenas veinte minutos.

Por su lado, la inclusión financiera digital puede representar un cambio en las reglas del juego permitiendo llegar a bajo costo y de manera segura a personas de bajos ingresos desatendidas y subatendidas que se encuentran en zonas remotas. En algunos mercados, las nuevas modalidades de servicios financieros digitales se vienen adoptando con gran rapidez. Es el caso de los servicios financieros digitales innovadores a través de teléfonos celulares haciendo posible que la población pueda acceder más fácilmente a una variedad de servicios, desde la banca tradicional hasta alternativas innovadoras a través de plataformas digitales.

En el Perú, existe un significativo acceso a telefonía móvil. A diciembre 2018, existen 42 millones de líneas móviles y en 91.3% de los hogares del país existe al menos un miembro con teléfono celular. No obstante, aún existen disparidades entre las regiones. De cada 100 hogares de Lima Metropolitana en 95 existe al menos una persona que tiene celular mientras que en el ámbito rural es 81 de cada 100.

Si bien existe una gran penetración de la telefonía móvil, no es el caso del acceso a internet. Según el Microscopio Global 2018, la falta de conectividad en algunas zonas así como la calidad de la misma constituye una de las barreras que impide el desarrollo de la inclusión financiera digital. De acuerdo al INEI (2019), el 56.6% de la población del país accede a Internet. Sin embargo, existen grandes disparidades por área de residencia, en Lima Metropolitana la población usuaria de Internet significó el 77.7%, en el resto del ámbito urbano el 59.1% y en el ámbito rural el 19.7%. Ello representa una seria dificultad para la consolidación de la digitalización de pagos en el Perú, dado que impide que se efectúen transacciones financieras bajo esta modalidad, en un número considerable de localidades (principalmente el ámbito rural de la sierra y la selva).

Los Tambos, infraestructura del MIDIS ubicada en zonas dispersas de la sierra y amazonia del país buscan reducir la brecha en la prestación de servicios públicos, uno de ellos es el acceso al uso de internet. Actualmente el programa PAIS del MIDIS cuenta con 435 tambos instalados en 19 regiones, constituyendo una oportunidad para el acceso público a internet y contribuir al cierre de la brecha digital para la población en situación de pobreza y vulnerabilidad.

Garantizar la existencia de la infraestructura física apropiada y de calidad a lo largo del territorio es indispensable para fomentar la inclusión financiera desde la banca móvil, la digitalización de los pagos hasta el desarrollo e implementación de nuevas innovaciones como las fintech que permitan un mayor acceso y uso por parte de la población.

## ii. Insuficiente infraestructura digital

Es necesario desarrollar la infraestructura digital que permita crear y adoptar servicios financieros digitales, promoviendo el desarrollo de infraestructura que los soporten y hagan sostenibles, como sistemas de identificación digital seguros y eficientes.

La amplia y creciente implementación de nuevas tecnologías de la información viene repercutiendo en los innumerables servicios que se ofrecen a través de diferentes dispositivos. Este escenario conlleva a cambios fundamentales resaltando la necesidad de desarrollar infraestructuras y tecnologías disponibles que sostengan nuevos modelos de negocio basados en servicios financieros digitales conforme vaya evolucionando el mercado.

Dentro de las iniciativas que se hacen indispensables se encuentra el desarrollo e implementación de mecanismos de identidad digital, lo cual permitirá facilitar el acceso a los servicios financieros. La identidad digital se define como un sistema o marco donde la identificación, autenticación y autorización se llevan a cabo de forma digital.

La identidad digital conlleva a diversos beneficios tanto para las instituciones financieras como para la población. Es considerada como un componente que permite impulsar la inclusión financiera a través del acceso de nuevos clientes a servicios financieros dado que permite conocer mejor al cliente analizando fuentes de datos alternas a las tradicionales y establecer perfiles de riesgo crediticio con mayor información disponible. Asimismo permite que la autenticación sea menos costosa para la población puesto que se realiza de manera automática, disminuyendo el tiempo del trámite al no acudir a una oficina para realizarla. Permite también evitar fraudes tras conocer la identidad de la persona con mayor precisión.

## E. Débiles mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales

Esta causa directa a su vez se encuentra compuesta por las siguientes causas indirectas: Débiles mecanismos de articulación continua entre las instituciones públicas y los diferentes niveles de gobierno y débiles mecanismos de articulación continua entre actores públicos y privados

### i. Débiles mecanismos de articulación continua entre las instituciones públicas y los diferentes niveles de gobierno

La articulación y coordinación busca vincular entre sí a diversas entidades y agentes públicos con el fin de establecer sinergias y complementariedades de los recursos y capacidades, articular objetivos y acciones en espacios intersectoriales e intergubernamentales (PNMG, 2013). No obstante, pese a la importancia que se le atribuye a la coordinación en el gobierno central y entre niveles de gobierno, esta enfrenta cuellos de botella institucionales y carece de un enfoque claro, limitando de esta manera la capacidad del Estado para alcanzar sus objetivos estratégicos con eficacia (OECD, 2016).

El Perú es un Estado con un complejo sistema de gestión intergubernamental, que responde a diferentes autoridades electas en el nivel nacional, regional, provincial y distrital. A ello se suma un proceso de descentralización incompleto que a pesar de estar realizando esfuerzos para mejorar la coordinación y complementariedad de los tres niveles de gobierno a través de múltiples materias de competencia compartida, aún no cuenta con la capacidad de gestión suficiente de los gobiernos regionales y locales (Contraloría de la República, 2014). Ello presenta grandes desafíos para el diseño, coordinación y evaluación de políticas públicas. Asimismo, resulta indispensable para asegurar la sostenibilidad de proyectos e intervenciones de inclusión financiera, fortalecer y generar competencias y habilidades entre todos los actores del proyecto (Feijoo, 2016).

En la misma línea, la Contraloría de la República, en un estudio sobre el proceso de descentralización, indica que la limitada capacidad de gestión de los gobiernos regionales y locales, se debe principalmente a que la transferencia de funciones no se ha dado de forma ordenada ni vinculada al acceso a mayores recursos para implementar las nuevas

funciones, resaltando la necesidad de contar con mecanismos que permitan una mayor articulación y coordinación entre las instituciones del mismo nivel de gobierno, así como entre instituciones de diferentes niveles de gobierno (Contraloría de la República, 2014).

La débil articulación se visibiliza en diferentes niveles de coordinación y comunicación. Por un lado, encontramos que la falta de coordinación y comunicación entre los burócratas de la calle, conlleva a la difusión de mensajes contrarios o simplemente diferentes sobre las prioridades y objetivos de gobierno. En este sentido, se ha recogido evidencia relacionada con problemas de comunicación respecto a los objetivos o finalidad de la inclusión financiera, entre la convivencia del programa Haku Wiñay y el programa JUNTOS, donde, según Díez y Correa (2016), los esfuerzos de inclusión financiera se ven mermados por la difusión de mensajes cruzados entre los gestores de los programas sociales, por un lado motivando a la población usuaria de dichos programas al ahorro y uso de sus cuentas bancarias y por otro sugiriendo que las transferencias se retiren íntegramente el día de pago. Es decir, la falta de articulación entre programas o instituciones públicas a nivel local, genera la implementación de intervenciones y actividades contrarias, desconectadas o que no se alinean a los objetivos nacionales de inclusión financiera.

Por otro lado, se identifica una limitada articulación entre las entidades de nivel nacional que se encargan de normar y regular los servicios financieros, por lo que se requiere continuar realizando esfuerzos que permitan fortalecer el marco regulatorio de protección al consumidor, de modo que se logre una clara división de las responsabilidades, respecto a las acciones de fiscalización y supervisión, logrando con ello que el Estado cuente con entidades especializadas en el ejercicio de sus funciones.

Estas dificultades de articulación y de trabajo multisectorial, así como la débil gestión de las instituciones públicas, limitan las posibilidades del avance progresivo y el posicionamiento de la inclusión financiera como una oportunidad de desarrollo (Trivelli y Caballero, 2016). Para contrarrestar estas deficiencias es clave generar mecanismos efectivos de coordinación y cooperación sobre la base de dos ejes: vertical: entre entidades de distintos niveles de gobierno; y horizontal: entre entidades de un mismo nivel de gobierno (PCM, 2016). En este sentido, es de suma importancia generar espacios de coordinación que permitan reforzar una visión estratégica, objetivos y prioridades políticas para adoptar compromisos y asumir responsabilidades compartidas.

Si bien existen débiles mecanismos de articulación, es necesario precisar que se deben aprovechar los mecanismos de alto nivel ya existentes en la Administración Pública. Por ejemplo la CMIF, el despliegue del gobierno digital, la innovación y la economía digital en el país (mediante el Decreto Supremo N° 118-2018-PCM, se crea un esquema de gobernanza para el despliegue del Gobierno Digital); entre otros, para lo cual trabaja de manera articulada y coordinada con los sectores competentes.

## ii. Débiles mecanismos de la articulación continua entre actores públicos y privados

Las barreras que restringen la inclusión financiera son de diversa naturaleza y la población que se busca incluir es heterogénea en términos culturales, sociales y económicos. Por ello, el objetivo de alcanzar una mayor inclusión financiera requiere de la concurrencia de diversos actores provenientes del sector público, privado y de la sociedad civil, cada uno de los cuales ha venido desarrollando diversos esfuerzos.

Por un lado, los hacedores de políticas han incorporado la inclusión financiera como parte de sus agendas y realizado acciones en el marco de sus funciones. Asimismo, el sector privado ha desplegado iniciativas para incrementar el acceso y uso de los servicios financieros. Por su parte, la sociedad civil ha impulsado iniciativas y proyectos de desarrollo local, especialmente en territorios con poca presencia estatal y con altos índices de pobreza y vulnerabilidad (Feijoo, 2016).

Sin embargo, a fin de incrementar la eficiencia de las intervenciones en favor de la inclusión financiera se requiere alianzas y articulaciones entre las diversas instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, evitando esfuerzos locales fragmentados y minimizando la duplicidad de esfuerzos e ineficacia en la provisión de recursos (Banco Mundial, 2016). Con este propósito se diseñó e implementó la ENIF, esfuerzo que requiere continuidad.

Además, tratándose de los segmentos de la población más excluidos, se requieren esfuerzos e intervenciones sostenidas y complejas, que implican incluso articulaciones con sectores fuera del ámbito de las estrategias nacionales de inclusión Financiera (Caballero y Trivelli, 2018).

No obstante, en la actualidad todavía existen reducidos espacios y mecanismos de coordinación entre estos tres actores, público, privado y sociedad civil, que permitan desarrollar acciones conjuntas, sostenibles en el tiempo y que tengan una mayor repercusión en la inclusión financiera, especialmente de la población en situación de pobreza o vulnerabilidad. Por ello, es fundamental que se construyan espacios de coordinación entre dichos actores, de manera que se pueda identificar conjuntamente las necesidades que no están siendo cubiertas de manera adecuada, así como las oportunidades que permitan una mayor inclusión financiera. Ello buscando una actuación coherente y eficaz entre los diferentes actores.

## 3. SITUACIÓN FUTURA Y POLÍTICAS RELACIONADAS

### 3.1. Situación futura

#### 3.1.1. Situación futura deseada

La situación futura deseada en el marco de la PNIF se enuncia tomando en cuenta las tendencias y los escenarios contextuales futuros que permitan garantizar la inclusión financiera de la población de manera sostenible al 2030, con el fin último de incrementar el bienestar económico la población de manera sostenible, en el marco de la preservación de la estabilidad financiera.

En este contexto, la situación futura deseada en el marco de la PNIF puede enunciarse de la siguiente manera:

Al 2030, la población tendrá mayores capacidades y competencias financieras y mayores niveles de acceso y uso de servicios financieros de calidad, lo cual se reflejará en los siguientes indicadores: i) el incremento a 75% de la participación

de la población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero, ii) el incremento a 43% de la participación de la población adulta con algún crédito con baja probabilidad de incumplimiento, iii) el incremento a 100% de la cobertura del sistema financiero, iv) el incremento a 52% de los centros poblados con cobertura del servicio de internet.

Por otro lado, con la PNIF se podrá entre otros aspectos:

- Incrementar la participación de nuevos deudores de la MYPE<sup>36</sup> en los últimos cinco años.
- Incrementar las transacciones de la población usuaria de programas sociales en el sistema financiero, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias.
- Incrementar la cobertura del sistema financiero privado.
- Reducir la incidencia de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero.
- Reducir la incidencia de denuncias y/o reclamos recibidos por las empresas del sistema financiero, admitidos en la vía administrativa.
- Incrementar la participación de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera.

### 3.1.2. Alternativas de solución seleccionadas

Bajo el marco de la situación futura deseada, se proponen las siguientes alternativas de solución para abordar el problema público e incrementar los niveles de acceso y uso de servicios de calidad, modificar y mejorar las intervenciones existentes, así como impulsar nuevas intervenciones, tales como:

#### A. Modificar y mejorar las intervenciones existentes

Alternativa 1. Fomentar la generación de competencias y capacidades financieras para los diversos segmentos de la población.

Alternativa 2. Desarrollar y fomentar el despliegue de cobertura de servicios financieros convenientes y accesibles.

Alternativa 3. Fomentar el diseño, la implementación y el despliegue de servicios financieros digitales.

Alternativa 4. Fortalecer los sistemas de protección de la población de servicios financieros.

Alternativa 5. Fortalecer el marco normativo para el desarrollo, regulación y promoción del acceso y uso de servicios financieros.

#### B. Proponer nuevas intervenciones

Alternativa 1. Fomentar la innovación tecnológica y TICs para acercar los servicios financieros a la población

Alternativa 2. Fomentar estrategias de comunicación sobre los beneficios y riesgos del uso de servicios financieros formales, a través de la pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, grupo etario, entre otros.

Alternativa 3. Fomentar el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales.

Alternativa 4. Desarrollar mecanismos de articulación intersectorial e intergubernamental.

Para mayor detalle sobre la determinación de la situación futura deseada y las alternativas de solución, se sugiere revisar el Anexo N° 2.

### 3.2. Políticas relacionadas

#### 3.2.1. Alineamiento a nivel vertical

La PNIF se encuentra alineada con las políticas públicas que constituyen el marco de gobernabilidad y desarrollo en el país. En ese sentido, la PNIF se alinea verticalmente con las Políticas de Estado concertadas en el Acuerdo Nacional y al Plan Bicentenario: el Perú hacia el 2021. Para mayor detalle, revisar el Anexo N° 3.

#### 3.2.2. Alineación a nivel horizontal

Asimismo, la PNIF se alinea de forma horizontal con las siguientes políticas, planes, proyectos y estrategias: Política de Seguridad y Defensa Nacional, Política Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, Política Nacional de Competitividad y Productividad, Plan Estratégico Nacional Exportador 2025-PENX 2025, Plan Nacional del Ambiente, Política Nacional Agraria, Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor, Política de Atención Educativa para la Población de Ámbitos Rurales, Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú, Estrategia Nacional de Tecnologías Digitales en la Educación Básica, Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad y la Política Nacional de Igualdad de Género. Para mayor detalle, revisar el Anexo N° 4.

## 4. OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

En concordancia con el problema público, considerando el diagnóstico y la situación futura deseada, se plantea para la implementación de la PNIF un horizonte temporal de once años hasta 2030 y se involucra a los sectores público, privado y a la sociedad civil. La PNIF busca promover y facilitar el proceso de inclusión financiera mediante la ejecución

<sup>36</sup> MIPYME según clasificación dispuesta en la Resolución SBS N° 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones.

de acciones coordinadas que permitan un mayor acceso y uso responsable de servicios financieros de calidad. En este sentido, se busca que los servicios financieros sean ofrecidos de manera eficiente, y resulten confiables, innovadores, accesibles, asequibles y adecuados a las necesidades de todos los segmentos de la población, con el fin de contribuir al desarrollo y estabilidad económica y, por otro lado, impactar positivamente en la competitividad, la productividad, la reducción de la pobreza y desigualdad.

En este marco, la PNIF se implementará a través de cinco objetivos prioritarios y dieciséis lineamientos de política:

**Tabla N° 4: Matriz de objetivos prioritarios y lineamientos de política**

Objetivos prioritarios	Indicadores <sup>37</sup>	Logro Esperado	Lineamientos	Responsable del OP <sup>38</sup>
OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero	1. % de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero 2. % de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o CPP <sup>39</sup> 3. % de nuevos deudores MYPE <sup>40</sup> en los últimos cinco años 4. Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias	1. Incrementar la participación de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero a 75% 2. Incrementar la participación de población adulta con algún crédito del sistema financiero que mantiene baja probabilidad de incumplimiento a 43% 3. Incrementar la participación de nuevos deudores MYPE en los últimos cinco años 4. Incrementar las transacciones de la población usuaria de programas sociales en el sistema financiero, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias	L1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población  L1.2: Generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población (con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros)  L1.3: Implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población con menor acceso	MEF / MIDIS

Objetivos prioritarios	Indicadores	Logro Esperado	Lineamientos	Responsable del OP <sup>41</sup>
OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población	1. % de distritos con presencia del sistema financiero 2. % de distritos con presencia del sistema financiero privado	1. Incrementar la cobertura del sistema financiero a 100% 2. Incrementar la cobertura del sistema financiero privado	L2.1: Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles L2.2: Fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	MEF

<sup>37</sup> Ver mayor detalle de los indicadores en el Anexo N° 5.

<sup>38</sup> Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.

<sup>39</sup> De acuerdo a la Resolución SBS N° 11356-2008, los deudores en categoría Normal son aquellos que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendario, en el caso de créditos a la microempresa, pequeña empresa y consumo; y con un atraso de hasta treinta días calendario, en el caso de créditos hipotecarios. Por otro lado, los deudores en categoría con Problemas Potenciales son aquellos que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve a treinta días calendario, en el caso de créditos a la microempresa, pequeña empresa y consumo; y con un atraso de treinta y uno a sesenta días calendario, en el caso de créditos hipotecarios.

<sup>40</sup> MIPYME según clasificación dispuesta en la Resolución SBS N° 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones.

<sup>41</sup> Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.

Objetivos prioritarios	Indicadores	Logro Esperado	Lineamientos	Responsable del OP <sup>42</sup>
OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado	1. % de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero del total de operaciones 2. % de reclamos y/o denuncias recibidas del total de reclamos en el sistema financiero 3. % de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros del total de pólizas 4. % de reclamos y/o denuncias recibidas del total de reclamos en el sistema de seguros	1. Reducir la incidencia de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero 2. Reducir la incidencia de denuncias y/o reclamos recibidos por las empresas del sistema financiero admitidos en la vía administrativa 3. Reducir la incidencia de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros 4. Reducir la incidencia de denuncias y/o reclamos recibidos por las empresas del sistema de seguros	L3.1: Promover la reducción de los costos de información, fortaleciendo las centrales de riesgo y fomentando el uso de fuentes y servicios alternativos de análisis de información L3.2: Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros L3.3: Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero L3.4: Promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia	MEF

Objetivos prioritarios	Indicadores	Logro Esperado	Lineamientos	Responsable del OP <sup>43</sup>
OP4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros	1. % de centros poblados con cobertura del servicio de acceso de internet	1. Incrementar los centros poblados con cobertura del servicio de internet a 52%	L4.1: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población L4.2: Desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales	MTC <sup>44</sup> / PCM

Objetivos prioritarios	Indicadores	Logro Esperado	Lineamientos	Responsable del OP <sup>45</sup>
OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales	1. % de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera	1. Incrementar la participación de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera	L5.1: Generar mecanismos (arreglos institucionales) sostenibles de articulación entre las instituciones L5.2: Establecer el adecuado rol de las instituciones financieras en las políticas públicas para la inclusión financiera L5.3: Precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública L5.4: Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil	MIDIS / MEF

<sup>42</sup> Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.

<sup>43</sup> Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.

<sup>44</sup> Siendo responsable específicamente del lineamiento desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población

<sup>45</sup> Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.

En este marco, para contribuir con los logros esperados y alcanzar los objetivos de la PNIF, se implementarán acciones alineadas a los dieciséis lineamientos.

#### **4.1. OP1. Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero**

##### **4.1.1. Lineamiento 1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población**

La población contará con mejores competencias y capacidades financieras para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus decisiones financieras. Para ello, se utilizarán mecanismos *ad hoc* para los diferentes segmentos de la población. Tanto la metodología como los contenidos y medios de distribución de los programas de educación financiera se diseñarán para satisfacer las necesidades de cada población objetivo.

Por otro lado, además de intervenciones tradicionales de educación financiera, se aprovechará el uso de la tecnología para mejorar el alcance y costo efectividad de los programas de educación financiera. Las nuevas tecnologías pueden resultar más eficientes y generar mayor impacto para llegar a la población objetivo.

En este sentido, se creará una cultura de ahorro y de ahorro previsional que permita a las personas poder enfrentar tanto los imprevistos como prepararse para tener una vejez digna así como una cultura sobre aseguramiento y digitalización de pagos, entre otros.

Asimismo, se fomentará la aplicación de principios directivos<sup>46</sup> para la implementación consistente y efectiva de los programas de educación financiera, a fin de que los actores (públicos y privados) que desarrollen o impartan este tipo de programas los tengan en consideración al ejecutar sus iniciativas.

Sobre estos programas, se buscará una adecuada articulación y sistematización, a fin de minimizar la duplicidad e ineficacia en la provisión de recursos.

##### **4.1.2. Lineamiento 1.2: Generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población (con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros)**

De acuerdo a los objetivos de intervención, el diseño comunicacional tomará en cuenta, que a lo largo del territorio nacional la población es heterogénea. En tal sentido se buscará que los mensajes y/o los métodos para la generación de capacidades y de competencias financieras contengan pertinencia cultural y lingüística, enfoque de género y se adecúen a las prácticas cotidianas de la población objetivo, por lo cual también se considerará en las estrategias comunicacionales, el ámbito de residencia, el género y la edad de la población, entre otros factores como la perspectiva de discapacidad, de acuerdo al marco normativo especial de la materia según corresponda.

También se buscará desarrollar estrategias de comunicación tomando en cuenta el entorno familiar y social de la población a fin de incluirlas en el proceso de generación de capacidades financieras.

Se diseñarán e implementarán estrategias comunicacionales innovadoras como las desarrolladas por métodos de educación-entretenimiento u otras que la tecnología digital ofrece. No obstante, las estrategias comunicacionales deberán adaptarse a los medios de comunicación disponibles y a la facilidad de su difusión y comprensión, por tanto donde es más escasa la presencia de medios digitales se evaluará la difusión en radios, periódicos locales, entre otros.

##### **4.1.3. Lineamiento 1.3: Implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población de menores accesos**

Los mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, se dirigirán a reforzar cambios de comportamiento financiero deseables, los cuales pueden ser individuales y/o dirigidos a las instituciones.

Por un lado, se considerarán mecanismos que pueden darse a través de procesos comunicacionales, pasantías u otras formas de capacitación que tomen en cuenta experiencias vivenciales de sus pares. Por otro lado, se evaluará la pertinencia de mecanismos de incentivos monetarios que fomenten la apertura y el uso de cuentas de ahorro. Asimismo, se evaluará la pertinencia del establecimiento de mecanismos, focalizados a poblaciones en situación de pobreza, vinculados a la reducción de tasas y comisiones, aprovechando un entorno digital que busca la reducción de diversos costos.

#### **4.2. OP2. Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población**

##### **4.2.1. Lineamientos 2.1: Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles**

Se fomentará la expansión geográfica de la red de atención del sistema financiero, hacia las zonas donde la presencia de este sea escasa o inexistente, priorizando las zonas pobres, remotas y con menor densidad poblacional. Esta expansión permitirá brindar el acceso de la población con menor acceso al sistema financiero de los distritos que a la fecha no cuentan con puntos de atención del sistema financiero e incrementar la disponibilidad de canales en aquellos distritos donde el acceso es aún insuficiente.

<sup>46</sup> El PLANEF (2017), establece catorce principios directivos acerca de la implementación consistente y efectiva de los programas de educación financiera. Los principios directivos están agrupados dentro de las cuatro etapas del desarrollo de los programas: Definición del objetivo del programa (centrarse en las personas, centrarse en la generación de competencias, ser objetivo, con clara distinción entre educación financiera y prácticas comerciales), diseño del programa (utilizar metodologías adecuadas, aprovechar canales y tecnología, basarse en evidencia y mejores prácticas, aprovechar los momentos claves de aprendizaje), ejecución del programa (optimizar el costo y la efectividad de los programas, trabajar articuladamente con otros, emplear personal competente en educación financiera) y agenda de aprendizaje (pilotear y evaluar antes de escalar, monitorear todos los programas, evaluar los programas, proponer e implementar mejoras).

Para cumplir ese objetivo, se identificarán las zonas desatendidas o sub atendidas que cuentan con la conectividad requerida para la expansión de la red de atención del sistema financiero, a través de canales que sean convenientes y accesibles que permitan llegar a todos los segmentos de la población. Se fomentará la coordinación entre el sector privado y público, contando con el Banco de la Nación como principal aliado para expandir la cobertura en el ámbito rural, en zonas de difícil acceso y con mayores niveles de pobreza.

#### **4.2.2. Lineamiento 2.2: Fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles**

Se fortalecerán los canales existentes y fomentará el desarrollo de los canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles a través del uso de nuevas tecnologías para la provisión de los servicios financieros para todos los segmentos de la población (como población adulta, población con discapacidad, entre otras), fomentando el uso de medios digitales. Ello permitirá ampliar el alcance de los servicios financieros a un menor costo y superar las barreras geográficas sobre todo en el ámbito rural.

Al respecto, el Estado tiene un rol fundamental en facilitar las transacciones de y hacia el Estado, por lo cual fomentará el uso de medios digitales tanto para realizar pagos gubernamentales como para habilitar la recepción de pagos por servicios públicos, entre otros.

#### **4.2.3. Lineamiento 2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados**

Se promoverá una oferta innovadora de instrumentos y servicios financieros más cercanos a las necesidades y expectativas de la población, que incorporen atributos como la simplicidad, flexibilidad, oportunidad y accesibilidad en costos, de tal forma que resulten atractivos para la población objetivo.

Para ello, se promoverá el uso de nuevas tecnologías de acuerdo al contexto internacional y las nuevas tendencias que facilitan el acceso y el uso de los servicios financieros, generando mayores atributos y beneficios para reducir los costos y mejorar la eficiencia en la provisión de los mismos, de tal forma que la población encuentre valor en el uso de estos servicios.

De igual modo, se promoverá la adecuación e impulso de los instrumentos y servicios ya existentes en el campo del ahorro, financiamiento, seguros, tanto en el mercado financiero como en el mercado de capitales, que respondan a las necesidades de la ciudadanía y las MIPYME de acuerdo al ciclo de vida de la ciudadanía y al ciclo de negocio de las empresas.

### **4.3. OP3. Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado**

#### **4.3.1. Lineamientos 3.1: Promover la reducción de los costos de información, fortaleciendo las centrales de riesgo y fomentando el uso de fuentes y servicios alternativos de análisis de información**

Se buscará reducir las fricciones existentes en los flujos de información entre oferentes y demandantes de servicios financieros. En este sentido, se trabajará en el fortalecimiento de las centrales de riesgo crediticio identificando las oportunidades de mejora en la información actualmente disponible en los registros y evaluando la pertinencia de incorporar nuevos flujos de información proveniente de fuentes distintas a las instituciones del sistema financiero, que sea relevante para evaluar la capacidad de pago del deudor. Asimismo, se analizará la relevancia de las innovaciones tecnológicas para explotar grandes bases de datos provenientes tanto de las fuentes de información actualmente disponibles como de fuentes de información alternativas (redes sociales, uso de servicios digitales, entre otros), que añadan valor a la evaluación de la capacidad de pago de los demandantes de crédito.

Por otro lado, el fortalecimiento de otras fuentes de información permitirá conocer mejor al cliente, y tomar ventaja de las innovaciones tecnológicas para una mejor oferta de servicios financieros acorde con los perfiles de riesgo y necesidades de los clientes, reduciendo así las fricciones en el mercado. Asimismo, se fomentará el uso de servicios alternativos de análisis de información considerados no tradicionales por parte del sistema financiero.

Estas medidas redundarán en una reducción de costos de información para la identificación y evaluación de clientes, así como para la entrega de servicios financieros, contribuyendo también con el acceso de la población al sistema financiero formal.

#### **4.3.2. Lineamiento 3.2: Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros**

Se fortalecerá el sistema de protección de los intereses de la población velando porque se respeten sus derechos, promoviendo un trato justo y garantizando la provisión de información veraz y transparente sobre las características y condiciones de los servicios financieros. Ello con el fin de generar una mayor confianza de la población en el mercado y empoderarla en su interacción con las entidades del sistema financiero.

Se garantizará una adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de los servicios financieros guiando las acciones y el comportamiento de las entidades financieras en su interacción con la población a lo largo del ciclo de vida del servicio. Igualmente, se fomentará las adecuadas prácticas de negocio, la transparencia de la información y la gestión oportuna de los reclamos. Así pues, la población podrá hacer un uso apropiado de los servicios financieros, siempre que cuenten con información oportuna que les permita tomar decisiones informadas.

Asimismo, se implementarán estrategias y herramientas que permitan un mayor acercamiento del Estado con la población para empatizar con su problemática, cubrir sus necesidades y expectativas, y brindar una propuesta de valor que les permita tomar decisiones financieras responsables, respetando sus derechos como consumidores. En este sentido, se ampliará el alcance de los servicios diversificando canales y diseñando e implementando servicios útiles y simples que permitan orientar y responder a la población sobre el servicio que ha adquirido, para que este sea adecuado a la necesidad solicitada.

### **4.3.3. Lineamientos 3.3: Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero**

Los reguladores o hacedores de políticas en su rol de supervisores y promotores de la inclusión financiera evaluarán la adecuación o desarrollarán el marco normativo necesario para generar un entorno acorde a las nuevas tendencias globales en el desarrollo y provisión de los servicios financieros, preservando la estabilidad del sistema financiero.

Se buscará generar condiciones favorables para la transformación digital de la oferta financiera y para el desarrollo de una oferta de servicios financieros innovadores, convenientes, accesibles, asequibles y seguros, en línea con la tendencia internacional y el desarrollo de las TIC. En el mismo sentido, se adecuarán los marcos de protección al usuario financiero y la conducta de mercado, bajo el nuevo entorno digital a fin de reducir los riesgos asociados a fraude, sobreendeudamiento, uso de datos personales, entre otros.

### **4.3.4. Lineamiento 3.4: Promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia**

Se identificarán los factores que restringen la libre competencia en la oferta de servicios financieros, como el abuso de una posición de dominio, las prácticas colusorias horizontales o verticales, la falta de incentivos, la normativa no adecuada o insuficiente, entre otros factores. De esta forma, se promoverá a través de adecuaciones normativas, coordinación articulada u otros mecanismos, que promuevan un sistema financiero sin restricciones de ingreso a nuevas empresas y con mayores oportunidades para las que operan en el mercado. Esto facilitará las innovaciones y redundará en mejoras en los servicios financieros y en mejores condiciones para la población.

## **4.4. OP4. Desarrollar infraestructura para incrementar la cobertura de servicios financieros**

### **4.4.1. Lineamiento 4.1: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población**

Se promoverá el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones a través de coordinaciones con los actores competentes, lo cual contribuirá en la expansión de la cobertura de servicios financiero optimizando la red de servicios mediante el uso de la tecnología en las zonas donde aún este tipo de infraestructura es insuficiente o inexistente.

Se incentivará la implementación de Centros de Acceso Público<sup>47</sup> (Centros de Acceso Digital) a fin de reducir la brecha digital existente en el país mediante el acceso a internet y el desarrollo y/o fortalecimiento de las competencias digitales en la población para lograr el buen uso, aprovechamiento y apropiación de las TIC en diversas áreas. En consecuencia, los Centros de Acceso Digital serán una plataforma para masificar los servicios que el Estado brinda a través de las TIC.

### **4.4.2. Lineamiento 4.2: Desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales**

Se incentivará el desarrollo de plataformas digitales y las herramientas alternativas para la generación de interoperabilidad, seguridad digital y uso optimizado de las tecnologías digitales. Entre las iniciativas a promover destacarán los mecanismos asociados a la identidad digital.

Se desplegará las plataformas digitales (plataformas de autenticación IDPERÚ, plataforma de interoperabilidad PIDE, asistencia a incidentes de seguridad digital PE-CERT, entre otros, contribuyen al desarrollo de la inclusión financiera desde el sector público, así como para fortalecer de la interoperabilidad, seguridad digital, escalabilidad, accesibilidad, y uso optimizado de las tecnologías digitales.

Por otro lado, también se buscará la articulación institucional y normativa correspondiente a la agenda digital que corresponda al ámbito nacional.

## **4.5. OP5. Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales**

### **4.5.1. Lineamiento 5.1: Generar mecanismos (arreglos institucionales) sostenibles de articulación entre las instituciones**

Se fortalecerán los mecanismos de articulación continua entre las instituciones públicas y los diferentes niveles de gobierno así como entre actores públicos y privados, lo que permitirá llevar a cabo acciones coordinadas para implementar la PNIF. Esta política servirá como herramienta de coordinación entre las autoridades del sistema financiero para establecer prioridades comunes, así como para concertar los esfuerzos de otros participantes involucrados e interesados en la materia, sean entidades públicas y privadas.

Se buscará incluir en los espacios de coordinación intersectorial e intergubernamental de las regiones y los distritos priorizados, la inclusión financiera como una línea de trabajo fundamental para el desarrollo económico local con el propósito de establecer compromisos, metas, y una periodicidad de reuniones que muestren avances en la coordinación y los resultados previstos. Por otro lado, se fomentará los incentivos dirigidos a gobiernos regionales y distritales que premien la conducción de políticas de inclusión y educación financiera de su población. Asimismo, se generarán sinergias entre las entidades que proveen algún servicio financiero o de educación financiera para que puedan potenciar sus intervenciones y alinearlas a los objetivos de la PNIF evitando mensajes contradictorios y brindando información pertinente.

<sup>47</sup> La implementación de los Centros de Acceso Público es un trabajo conjunto entre el MINEDU, la Presidencia del Consejo de Ministros, a través de la Secretaría de Gobierno Digital, y el MTC, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 29904, Ley de Promoción de la Banda Ancha y Construcción de la Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica y su Reglamento.

#### 4.5.2 Lineamiento 5.2: Establecer el adecuado rol de las instituciones financieras en las políticas públicas para la inclusión financiera

Se establecerá un adecuado rol de las instituciones públicas financieras considerando su rol subsidiario y promotor en las políticas públicas para la inclusión financiera. Con la finalidad de ampliar el acceso a servicios financieros a población en situación de pobreza, o empresas de menor tamaño, se plantea que las instituciones financieras públicas, específicamente el financiamiento público sea un instrumento que fomente el desarrollo de las regiones socioeconómicas más deprimidas y pueda atenuar las fallas del mercado que lo limitan.

#### 4.5.3 Lineamiento 5.3: Precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública

Se realizarán esfuerzos de modo que se logren claras delimitaciones de competencias y distribución de funciones de las diversas instituciones públicas para lograr mejores niveles de eficiencia y por consiguiente contribuir a una mejor gestión pública.

Cabe resaltar, que se buscará desarrollar mejoras en los mecanismos de información considerando los diversos enfoques y normativas correspondientes desde la materia de competencia de los actores involucrados en la implementación de medidas de inclusión financiera según las funciones correspondientes de estas.

#### 4.5.4. Lineamiento 5.4: Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil

Se fortalecerá y/o construirá espacios de coordinación entre el Estado, la empresa privada y la sociedad civil que permitan implementar de forma pertinente, continua y eficiente, planes, acciones y servicios de inclusión financiera de manera conjunta.

Asimismo, se impulsará la institucionalización de mecanismos de participación y consulta a los tres grupos de actores (Estado, empresa privada y sociedad civil) para garantizar que se recojan las necesidades, aspiraciones, y prioridades de la población, especialmente aquella en situación de pobreza y vulnerabilidad.

### 5. PROVISIÓN DE SERVICIOS Y ESTÁNDARES

#### 5.1. Identificación de servicios

Los servicios que se han identificado para ser provisiones con el fin de promover el mayor acceso y uso de servicios financieros de calidad en el marco de la implementación de la PNI son los siguientes:

**Tabla N° 5: Provisión de servicios de los objetivos prioritarios**

Objetivo Priorizado	Lineamiento	Servicios
OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero	1.1 Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población	<p>1.1.1 Capacitaciones de docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular para ser capacitados en las competencias "Gestiona responsablemente los recursos económicos", "Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social" y en la competencia transversal "Se desenvuelven en entornos virtuales generados por las TIC", según corresponda</p> <p>1.1.2 Capacitaciones de los especialistas de las Direcciones Regionales de Educación (DRE) y Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) sobre educación financiera y competencias TIC</p> <p>1.1.3 Brindar orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias sobre educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda</p> <p>1.1.4 Capacitaciones en operativos de educación financiera del Banco de la Nación</p> <p>1.1.5 Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros de la población usuaria y la población gestora de los programas sociales del MIDIS</p>
	1.3 Implementar mecanismos que fomenten el acceso y el uso de servicios financieros formales	<p>1.3.1 Promover el acceso al sistema financiero de la población usuaria y de la población gestora de los programas sociales con transferencias monetarias, a través de la bancarización</p> <p>1.3.2 Promover el uso de servicios financieros en la población usuaria de los programas sociales del MIDIS</p>

Objetivo Priorizado	Lineamiento	Servicios
<b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	2.1 Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles	2.1.1 Plan de acción para fomentar el incremento de las coberturas de canales convenientes y accesibles

Objetivo Priorizado	Lineamiento	Servicios
<b>OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado</b>	3.2 Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros	3.2.1 Elaboración de normativa que fortalezca la gestión de conducta de mercado de los proveedores de dicho sistema y el adecuado cumplimiento de sus principios; a fin de alcanzar una mejor protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero
	3.3 Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero	3.3.1 Elaboración de estudios y/o normativa que permita actualizar la regulación aplicable al sistema financiero a fin de eliminar eventuales barreras a la innovación, buscando un adecuado balance entre dicho objetivo y la protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero

Objetivo Priorizado	Lineamiento	Servicios
<b>OP4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros</b>	4.1 Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población	4.1.1 Servicio de cobertura de acceso a internet para la población de centros poblados que no cuenta con esta cobertura

Objetivo Priorizado	Lineamiento	Servicios
<b>OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales</b>	5.4 Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil	5.4.1 Plan de implementación de mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales para la inclusión financiera

## 5.2. Estándares de cumplimiento

### Accesibilidad geográfica

Mide cuál es la cobertura geográfica y el alcance de los servicios financieros en los distritos.

### Accesibilidad

Asegura que la población pueda llegar a los puntos de atención del sistema financiero y encontrar una oferta variada de servicios financieros de calidad, tanto en el ámbito urbano como rural.

### Asequibilidad

Garantiza una oferta de servicios financieros al alcance de la población para asegurar que esta acceda y use estos servicios de forma segura, con calidad y a costos razonables.

### Eficacia

Asegura que la oferta de servicios financieros satisfaga las necesidades de financiamiento, acumulación y aseguramiento de la población, bajo condiciones adecuadas, que cumplan con requisitos mínimos, como tiempo, costo, comodidad, accesibilidad, seguridad y orientado a la población.

### Eficiencia

Genera mayor valor público a través de un uso racional de los recursos con los que se cuenta, buscando proveer acceso y uso de servicios financieros de calidad a la población, al menor costo posible, con un estándar de calidad adecuado.

### Inclusión

Incorpora a todos los segmentos de la población, buscando asegurar que estos tengan igualdad de oportunidades en el acceso y uso de servicios financieros de calidad.

### Oportunidad

Asegura que las acciones relacionadas con la inclusión financiera, la prestación y demanda de los servicios financieros sean realizadas por las diversas entidades y actores responsables de su ejecución, de acuerdo a las exigencias de la demanda en el momento que se requieran.

### **Pertinencia**

Asegura la adaptabilidad y flexibilidad para ofrecer servicios financieros y se generen competencias y capacidades financieras que respondan a las diversas necesidades de la población, considerando prioritariamente las características geográficas, las sociales, las lingüísticas y las culturales.

### **5.3. Provisión de servicios**

El detalle de la provisión de servicios de los objetivos prioritarios y lineamientos mostrados en la tabla anterior, el cual considera los estándares de cumplimiento, se encuentra en el Anexo N° 6.

Asimismo, estos estándares de cumplimiento para cada servicio, su definición e indicadores se encuentran detallados en la matriz de consistencia de la PNIF del Anexo N° 7.

## **6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

### **6.1. Seguimiento**

El seguimiento consiste en la recopilación anual de información sobre los indicadores de los objetivos prioritarios y constituye el principal insumo para la evaluación de resultados.

El seguimiento de la PNIF se realizará acorde a lo establecido en la Guía de Políticas Nacionales, modificada por Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00057-2018/CEPLAN/PCD y de acuerdo a las disposiciones que el CEPLAN emita para dicho fin.

En ese sentido, el MEF, mediante la Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado (DGMFPP) realizará el seguimiento de la PNIF con la información provista por los sectores y las entidades involucradas, siendo el órgano responsable de emitir los reportes de seguimiento en coordinación con la Oficina General de Planificación y Presupuesto (OGPP), previo registro en el aplicativo informático CEPLAN V.01.

Cabe resaltar que, en el caso de los indicadores que no presentan línea base, se tiene previsto recoger información de múltiples fuentes, en coordinación con las instituciones competentes, tanto aquellas involucradas en la implementación de la PNIF como otras relevantes, tal como el INEI. Así, a partir de dicha información se podría definir los logros esperados.

Además de monitorear el progreso de la implementación de la PNIF, es fundamental que se realicen evaluaciones de las acciones clave de para evaluar la eficacia, los resultados y el grado en que se contribuye a los objetivos y a las metas de la PNIF, a fin de poder generar retroalimentación para la mejora continua.

### **6.2. Evaluación**

Durante su vigencia, la PNIF será evaluada en cuanto a su diseño, implementación y resultados. De esta forma, el contenido de los informes de evaluación es el establecido en la Guía de Políticas Nacionales modificada por CEPLAN mediante Resolución de Presidencia del Consejo Directivo N° 00057-2018/CEPLAN/PCD, lo cual se menciona a continuación:

#### **6.2.1. Evaluación de diseño**

La evaluación de diseño es realizada por el CEPLAN y forma parte del informe técnico de aprobación de la política nacional. En cumplimiento de la Guía de Políticas Nacionales, en la etapa de diseño se procedió a conceptualizar los objetivos prioritarios y establecer la adecuada articulación con los lineamientos.

#### **6.2.2. Evaluación de implementación**

Consiste en analizar si el Plan Estratégico Sectorial Multianual (PESEM), el Plan Estratégico Institucional (PEI) y el Plan Operativo Institucional (POI), contienen objetivos estratégicos, acciones estratégicas o actividades operativas que permiten implementar la política nacional para la solución del problema público y si los servicios entregados a la población cumplen los estándares previstos en la política nacional.

En este sentido, el MEF a través de la coordinación en la DGMFPP y la OGPP, realizará la evaluación de implementación de la PNIF de la siguiente manera:

- Como política nacional priorizada en la Política General de Gobierno (PGG): se realiza un informe de evaluación de implementación con información al primer semestre del año, que forma parte del reporte parcial de cumplimiento que el ministerio remite al CEPLAN hasta el 30 de noviembre del año en curso.
- Como política nacional: se realiza un informe de evaluación de implementación que abarque la información al cierre del año. Esta segunda evaluación forma parte del reporte de cumplimiento que el ministerio remite al CEPLAN hasta el 30 de abril del año siguiente.

#### **6.2.3. Evaluación de resultados**

Consiste en analizar los cambios entre la situación inicial y la final de cada año sobre los objetivos prioritarios establecidos en la política nacional a través de sus indicadores. De esta manera, es posible conocer los alcances, las limitaciones y las oportunidades de mejora de la política nacional. La evaluación de resultados se materializa en un informe anual elaborado por el MEF a través de la DGMFPP en coordinación con la OGPP. Este informe, además, forma parte del reporte de cumplimiento que el Ministerio remite al CEPLAN hasta el 30 de abril del año siguiente.

### **6.3. Reportes de cumplimiento**

En cumplimiento del artículo 25 del Decreto Supremo N° 029-2018-PCM, el MEF a través de la DGMFPP, elabora y remite al CEPLAN en coordinación con la OGPP dos reportes anuales de cumplimiento.

- **Como política nacional priorizada en la PGG:** hasta el 30 de noviembre de cada año, se remite al CEPLAN un reporte parcial de cumplimiento de la PNIF. Como se mencionó anteriormente, este informe contiene la evaluación de implementación que se realiza con información al primer semestre del año en curso.
- **Como política nacional:** Hasta el 30 de abril de cada año, se remite al CEPLAN un reporte de cumplimiento de la PNIF que incluye: i) la evaluación de implementación con información anual y ii) la evaluación de resultados.

## 7. ACRÓNIMOS

### 7.1. Acrónimos

AAFM	Asociación de Administradoras de Fondos Mutuos
AFI	Alliance for Financial Inclusion – Alianza para la Inclusión Financiera
AFOCAT	Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito
AFP	Administradoras de Fondo de Pensiones
APDE	Acuerdo de Pago de Dinero Electrónico
APESEG	Asociación Peruana de Empresas de Seguros
ASBA	Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas
ASBANC	Asociación de Bancos del Perú
ASOMIF	Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú
ATM	Cajero automático
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BIS	Bank for International Settlements
BTCA	The Better Than Cash Alliance
BVL	Bolsa de Valores de Lima
CAF	Banco de Desarrollo de América Latina
CAT	Certificado contra Accidentes de Tránsito
CCE	Cámara de Compensación Electrónica
CEFI	Centro de Estudios Financieros de Asbanc
CENAGRO	Censo Nacional Agropecuario denominado
CEPLAN	Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
CGAP	Consultive Group to Assist the Poor
CMAC	Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
CMIF	Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera
CNEB	Currículo Nacional de la Educación Básica
CPP	Con Problemas Potenciales
CRAC	Caja rural de ahorro y crédito
DGMFPP	Dirección General de Mercados Financieros y Previsional Privado
DRE	Direcciones Regionales de Educación
EBR	Educación Básica Regular
EDPYME	Entidad de desarrollo para la pequeña y microempresa
EEDE	Empresas Emisoras de Dinero Electrónico
ENIF	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera
EOB	Establecimiento de operaciones básicas
FEPCMAC	Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito
FEN	Fenómeno del Niño
FIBRA	Fideicomiso de Titulización en Renta de Bienes Inmuebles
FIDA	Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola
FIRBI	Fondos de Inversión en Renta de Bienes Inmuebles
FITEL	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
FMI	Fondo Monetario Internacional
FONCODES	Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social
G-20	Grupo de los 20
GPFI	Global Partnership for Financial Inclusion
GRADE	Grupo de Análisis para el Desarrollo
IEP	Institutos de Estudios Peruanos
INDECOPI	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
INFE	Instituto Nacional de Formación Empresarial
LAFT	Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
LBTR	Liquidación Bruta en Tiempo Real
MAV	Mercado Alternativo de Valores

MEF	Ministerio de Economía y Finanzas
MIDIS	Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social
MINCETUR	Ministerio de Comercio Exterior y Turismo
MINAGRI	Ministerio de Agricultura y Riego
MILA	Mercado Integrado Latinoamericano
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINEDU	Ministerio de Educación
MIPYME	Micro, pequeña y mediana empresa
MTC	Ministerio de Transportes y Comunicaciones
MYPE	Micro y pequeña empresa
NCE	Nivel socioeconómico
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OGPP	Oficina General de Planificación y Presupuesto
ONG	Organismo No Gubernamental
ONU	Organización de las Naciones Unidas
OP	Objetivo Prioritario
OSIPTEL	Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones
PBI	Producto Bruto Interno
PCM	Presidencia de Consejo de Ministros
PEA	Población Económicamente Activa
PEI	Plan Estratégico Institucional
PENX-2025	Plan Estratégico Nacional Exportador 2025
PESEM	Plan Estratégico Sectorial Multianual
PGG	Política General de Gobierno
PIAS	Plataformas Itinerantes de Acción Social
PISA	Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes
PLANEF	Plan Nacional de Educación Financiera
PNIF	Política Nacional de Inclusión Financiera
POI	Plan Operativo Institucional
POS	Punto de venta
PRODUCE	Ministerio de la Producción
PROINVERSIÓN	Agencia de Promoción de la Inversión Privada
PRONATEL	Programa Nacional de Telecomunicaciones
PYME	Pequeña y mediana empresa
RDNFO	Red Dorsal Nacional de Fibra Óptica
RENAMU	Registro Nacional de Municipalidades
SAFI	Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión
SAFM	Sociedades Administradoras de Fondos Mutuos
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones
SCTR	Seguro Complementario de Trabajo en Riesgo
SINEACE	Sistema de Evaluación y Certificación de la Calidad Educativa
SLMV	Sistema de Liquidación Multibancaria
SMV	Superintendencia de Mercado de Valores
SNP	Sistema Nacional de Pensiones
SOAT	Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito
SPIJ	Sistema Peruano de Información Jurídica
SUNARP	Superintendencia Nacional de Registros Públicos
SUNAT	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación
TMC	Transferencia Monetaria Condicionada
UGEL	Unidades de Gestión Educativa Local
UIT	Unidad Impositiva Tributaria
UIF-Perú	Unidad de Inteligencia Financiera del Perú
UOB	Única Oferta Bancaria

## 8. ANEXOS

## 8.1. Anexo N° 1: Evidencia internacional

A continuación se pone en evidencia y se resume el contexto en el que se desarrollan políticas y estrategias de inclusión y educación financiera en países como Chile, México y Colombia, países con los que el Perú entre otras acciones coordina, desarrolla e implementa mecanismos de integración financiera en el marco de la Alianza del Pacífico. Los alcances en estos países en materia de inclusión financiera son similares a los establecidos en Perú.

Tabla N° 6: Estrategia Nacional de Educación Financiera de Chile (2016)

<b>Visión</b>	Una ciudadanía que entiende y maneja conceptos y productos financieros y revisionales, adoptando decisiones que mejoran su bienestar presente y futuro
<b>Misión</b>	Movilizar y comprometer a actores públicos, privados y de la sociedad civil para la promoción de una mejor comprensión de los conceptos, y productos financieros y previsionales por parte de la ciudadanía. Fomentar el desarrollo de habilidades y actitudes que posibiliten aumentar el bienestar personal, familiar y comunitario. Y difundir los derechos que las personas tienen en materia financiera.
<b>Definición de educación financiera</b>	Proceso por el cual las personas, a lo largo de su ciclo de vida, mejoran su comprensión del mundo financiero, conceptos y riesgos y, a través de la información, la enseñanza y el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades, actitudes y confianza para adquirir mayor conciencia de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber dónde acudir para pedir ayuda o procurar la protección de sus derechos, y tomar cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar y el de la sociedad
<b>Componentes</b>	Acceso y uso de productos financieros, educación financiera, protección financiera
<b>Principios</b>	<p><b>P1:</b> La Educación Financiera tiene que promocionarse activamente y debe estar disponible en todas las etapas de la vida de las personas de manera continua.</p> <p><b>P2:</b> La Educación Financiera debe ser considerada como una herramienta para promover el bienestar de las personas durante todas las etapas de su vida, el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad.</p> <p><b>P3:</b> La promoción de la Educación Financiera no debe sustituir la preocupación por la regulación a instituciones financieras y la protección al consumidor.</p> <p><b>P4:</b> Los programas de Educación Financiera deben ser diseñados considerando las necesidades y el nivel de alfabetización financiera del público objetivo, así como las preferencias del público en cómo recibir la información.</p> <p><b>P5:</b> La Educación Previsional tiene que promocionarse activamente, con acciones tendientes a conocer derechos y deberes de la seguridad social.</p>
<b>Hitos de inclusión financiera en Chile</b>	<p>Jul 2006 Caja Vecina</p> <p>Ene 2007 Cuenta RUT</p> <p>Jun 12 Cumbre del G20</p> <p>Jul 12 Se crea el programa Chile Cuenta</p> <p>Feb 13 Creación de Secretaría Técnica de Inclusión Financiera</p> <p>Jun 13 Inicio de operación Chile Cuenta</p> <p>Jun 13 Seminario Internacional</p> <p>Nov 14 Creación Comisión Asesora para la Inclusión Financiera</p> <p>Jul 15 Proyecto Medios de Pago</p> <p>Mar 16 Compromisos de Supervisores Financieros</p> <p>May 16 Comisión Asesora para la Inclusión Financiera (CAPIF)</p>
<b>Desafíos</b>	Diferenciación de la población, basada en el nivel de accesibilidad a productos y servicios financieros considerando la existencia o no de barreras de acceso al producto, específicamente asociada a requerimientos de ingreso.

Elaboración propia

Tabla N° 7: Política Nacional de Inclusión Financiera de México (junio, 2016)

<b>Visión</b>	“Lograr que todos los mexicanos, sin distinción alguna, sean partícipes de los beneficios que genera el sistema financiero, mediante estrategias concretas y coordinadas adecuadamente entre los distintos actores de los sectores público y privado, en un marco que procure la solidez y la estabilidad del sistema financiero”.
<b>Definición de inclusión financiera</b>	Acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades de todos los segmentos de la población.
<b>Componentes</b>	Acceso, uso, protección del consumidor, educación financiera
<b>Ejes</b>	<p><b>Eje 1:</b> Desarrollo de conocimientos para el uso eficiente y responsable del sistema financiero de toda la población</p> <p><b>Eje 2:</b> Uso de innovaciones tecnológicas para la inclusión financiera</p> <p><b>Eje 3:</b> Desarrollo de la infraestructura financiera en zonas desatendidas</p> <p><b>Eje 4:</b> Mayor oferta y uso de servicios financieros formales para la población sub-atendida y excluida</p> <p><b>Eje 5:</b> Mayor confianza en el sistema financiero formal a través de mecanismos de protección al consumidor</p> <p><b>Eje 6:</b> Generación de datos y mediciones para evaluar los esfuerzos de inclusión financiera</p>
<b>Estructura de coordinación (objeto)</b>	Establecer los programas y acciones específicas para el cumplimiento de los objetivos de la Política Nacional. Se estableció un marco de seguimiento y evaluación de la política, con el fin de determinar que se alcancen los objetivos planteados.
<b>Avances</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fortalecimiento de las entidades de ahorro y crédito popular</li> <li>-Creación de cuentas básicas</li> <li>-Expansión de servicios corresponsales</li> <li>-Bancarización de beneficiarios de programas sociales (mujeres en zonas rurales principalmente)</li> <li>-Oferta de seguros para jefas de familia</li> <li>-Financiamiento para el pequeño productor (agropecuario, rural, forestal, pesquero, entre otros)</li> <li>-Marco legal para que instituciones financieras ofrezcan mayores créditos (en especial para las MIPYME)</li> <li>-Fortalecimiento de la transparencia y la protección del consumidor (banca móvil, corresponsales bancarios, transacciones con tarjeta de crédito o débito, identificación de usuarios)</li> <li>-Bases para incrementar la competencia</li> <li>-Redefinición de mandato para que banca de desarrollo enfoque atención en grupos prioritarios</li> <li>-Generación de estadísticas de oferta y demanda para guiar acción gubernamental</li> <li>-Creación de Buró de Entidades Financieras: Muestra instituciones con Programas de Educación Financiera e integra Catálogo Nacional de Productos y Servicios Financieros)</li> <li>-Difusión del estado de inclusión financiera (Reporte Nacional de Inclusión Financiera anual, Encuesta Nacional de Inclusión Financiera trienal)</li> </ul>
<b>Retos</b>	Infraestructura insuficiente, uso limitado, conocimientos escasos e información escasa
<b>Marco de medición y evaluación</b>	Proveer información fidedigna sobre la oferta y demanda de servicios financieros

Elaboración propia

Tabla N° 8: Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Colombia (mayo, 2016)

<b>Componentes</b>	Cobertura geográfica y canales de distribución, acceso a productos financieros, productos financieros para las PYMES, sector rural, productos financiero para la vejez, educación financiera
<b>Líneas de acción</b>	<b>L1:</b> Promover el uso de servicios financieros <b>L2:</b> Acceso a servicios financieros del sector rural <ul style="list-style-type: none"> <li>* Optimizar y facilitar el crédito de redescuento de Finagro</li> <li>* Fortalecer esquema de garantía para créditos rurales</li> <li>* Diseño de productos y canales financieros específicos para el sector rural</li> <li>* Fortalecer la política de manejo de riesgos rurales</li> </ul> <b>L3:</b> Promover nuevos esquemas de financiación para pymes <b>L4:</b> Estrategia de Educación Financiera
<b>Esquema Institucional propuesto</b>	Creación de la Comisión Intersectorial de Banca de las Oportunidades, la cual está compuesta por las siguientes entidades: <ul style="list-style-type: none"> <li>* Ministro Consejero de la Presidencia de la República</li> <li>* Ministerio de Hacienda y Crédito Público</li> <li>* Ministerio de Comercio, Industria y Turismo</li> <li>* Delegado del Presidente de la República</li> <li>* Departamento Administrativo de la Economía Solidaria - Dansocial</li> <li>* Departamento Nacional de Planeación</li> </ul>
<b>Avances y situación actual</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* En 2006, con la expedición del Conpes 3424, Colombia adoptó la política de inclusión financiera llamada "Banca de las Oportunidades.</li> <li>* En la Ley 1511 de 2007 (Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010) la política se fijó como una acción de largo plazo dirigida a crear las condiciones necesarias para facilitar el acceso y uso de servicios financieros integrales y se fortaleció la institucionalidad de Banca de Oportunidades.</li> <li>* La Ley 1540 de 2011 (Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014), adoptó por primera vez una meta concreta de inclusión y adicionó medidas para garantizar la oferta en regiones apartadas, diseñar productos adecuados para los diferentes segmentos poblacionales y promover la educación económica y financiera.</li> <li>* La Ley 1753 de 2015 (Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018) adicionó una serie de metas que complementan el esquema de monitoreo y seguimiento de los avances de la inclusión financiera.</li> </ul>
<b>Prioridades</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promover el uso de servicios financieros</li> <li>2. Estimular el acceso y uso de servicios financieros para el sector rural</li> <li>3. Implementar nuevos esquemas de financiación para pymes</li> <li>4. Desarrollar la estrategia de Educación Financiera</li> </ol>

Elaboración propia

## 8.2. Anexo N° 2: Determinación de la situación futura deseada

### Aspiraciones de la población

En la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Cultura Financiera 2016 se recoge información sobre las aspiraciones y expectativas de la población en relación al acceso y uso de los servicios financieros, la cual ha sido recogida en el diagnóstico y ha permitido la identificación de la situación futura.

Por otro lado, se han llevado a cabo talleres donde han participado representantes de la sociedad civil, gremios empresariales, entre otras instituciones como Colectivo Acceso<sup>48</sup>, que representa además de empresas del sector privado vinculada la materia de inclusión financiera, a diversas ONG.

Además, la evidencia recogida por el MIDIS en relación a las expectativas y demandas de la población usuaria de los programas sociales, ha sido incorporada en el diagnóstico y, a partir de ella, se han establecido lineamientos enfocados en la población con menor acceso.

### Tendencias

Para la determinación de la situación futura deseada se toma en cuenta el Documento de Trabajo Perú 2030: Tendencias Globales y Regionales (CEPLAN, 2017) el cual contempla los cambios en el entorno sobre el desarrollo nacional del Perú al 2030. Las tendencias contempladas en ese documento se agrupan en tendencias demográficas, tendencias socioeconómicas, tendencias ambientales y tendencias tecnológicas. Para la PNIF las tendencias que influye sobre las variables del modelo del problema público y que pueden vincularse con la evaluación de los riesgos y las oportunidades son las tendencias socioeconómicas y las tecnológicas.

<sup>48</sup> Según CEFI de Asbanc, se considera al Colectivo Acceso como una plataforma de entidades para intercambiar información sobre actividades de educación e inclusión financiera, procurar sinergias y colaboración mutua.

**Tendencias socioeconómicas.** En el ámbito de las tendencias socioeconómicas, la OCDE reconoce las transformaciones en la concepción y las estructuras familiares dadas en los últimos años, lo cual conllevará a un mayor nivel de educación de las madres como principal factor para el bienestar (CEPLAN, 2017). Esta tendencia constituye una oportunidad para reducir las brechas de las mujeres sobre las limitadas competencias y capacidades financieras (causa indirecta del problema) e impactar sobre la competitividad y productividad del país (efecto del problema). Esto último dado que el incremento en el nivel educativo de las mujeres mejora su empleabilidad y sus ingresos, lo cual será trasladado a nivel familiar.

Asimismo, las tendencias socioeconómicas, consideran a la reducción en la cobertura de los sistemas previsionales contributivos, lo cual conllevará a poseer insuficientes ahorros para una adecuada jubilación, motivado por el rápido crecimiento de la población adulta mayor, este resultado implica que a medida que envejezca la población, existirán mayores presiones para una mayor cobertura previsional (CEPLAN, 2017). Esta tendencia representa una oportunidad para incrementar el alcance y la cobertura de servicios financieros los cuales son limitados (causa del problema), ya que impacta en el incremento del ahorro de largo plazo que se requiere y la planificación financiera del país. Por otro lado, esta tendencia ofrece una oportunidad para impactar positivamente en el desarrollo económico y la estabilidad financiera (efecto del problema).

**Tendencias tecnológicas.** En el ámbito de las tendencias tecnológicas, se estima que el internet permita mayores conexiones digitales a través de dispositivos inteligentes entrelazando una gran red de información y un continuo crecimiento en la conectividad (CEPLAN, 2017). Esta tendencia favorece a la generación de demanda y de oferta de servicios financieros por lo cual se considera una oportunidad ante la limitada demanda de servicios financieros y la limitada e inadecuada oferta de servicios financieros (causas del problema). En este sentido, el uso de internet puede masificar el uso de servicios financieros existentes y permitirá que nuevos servicios financieros sean desarrollados. Específicamente, permitirá reducir el efectivo y favorecer la utilización creciente de servicios financieros como pagos electrónicos, banca por internet, servicios financieros fintech u otros alternativos. De esta forma, también se impactaría en la formalización de la economía (efecto del problema público).

Por otro lado, el Estudio Multidimensional del Perú Volumen 2. Análisis Detallado y Recomendaciones (OCDE, 2016), contempla una serie de recomendaciones a ser cumplidas por el Perú en su camino a ser miembro de la OCDE, con lo cual se identifica como factor relevante el fomento de la productividad y la diversificación económica para un desarrollo sostenible e inclusivo en el país.

En ese estudio se señala que, si bien el crecimiento económico ha permitido que gran parte de la población pase de ser pobres a ser una población de clase media, se debe emprender reformas estructurales para pasar de ser un país de ingreso medio a ser un país de ingreso alto sostenido en una mayor productividad y mayor diversificación económica. Además, el estudio señala la necesidad de establecer políticas públicas a través de una administración altamente coordinada para que garanticen su implementación efectiva, que mejoren el bienestar de la población mediante la creación de empleos formales y la provisión de servicios públicos de calidad, lo cual le permitirá al Perú consolidar la clase media y reducir la pobreza y la vulnerabilidad económica.

Por otro lado, considerando los factores que pueden afectar las condiciones de la población con insuficiente acceso y uso de servicios financieros de calidad así como las tendencias relacionadas a este problema público, se han identificado los siguientes tendencias globales: social, económico, político y tecnológico, que pueden influir en la implementación de la PNIF.

**Tabla N° 9: Sistematización de tendencias**

Población con insuficiente acceso y uso de servicios financieros de calidad	Tendencias Sociales	Tendencias económicas	Tendencias políticas	Tendencias tecnológicas
	Transformación en la concepción y las estructuras familiares	Incremento del nivel de educación de las madres de familia	Administración pública altamente coordinada	Mayores conexiones digitales a través de dispositivos inteligentes
	Cambios en la estructura etaria	Reducción en la cobertura de los sistemas previsionales contributivos	Provisión de servicios públicos de calidad	Incremento de la conectividad a través de internet
		Incremento de la clase media		Incremento del uso de las TIC
		Fomento de la productividad y la diversificación económica		

Elaboración propia

### Escenarios contextuales

Los escenarios contextuales describen los diversos contextos futuros que podrían afectar el desarrollo nacional. Estos escenarios se han establecido de acuerdo a los estudios de la OCDE (2016)<sup>49</sup>. Se resalta que, según CEPLAN, los escenarios contextuales son definidos como *“potenciales configuraciones del entorno que el Perú podría enfrentar en su camino para alcanzar la visión concertada de futuro del país al 2030. Estos escenarios son fundamentales para poder gestionar la incertidumbre y lograr la anticipación estratégica para el logro del futuro deseado”*.

<sup>49</sup> Revisión Multidimensional del Perú: análisis y recomendaciones en profundidad.

CEPLAN (2016) identifica los siguientes escenarios contextuales:

 <p><b>Un nuevo superciclo para las materias primas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Reactivación de un nuevo superciclo para las materias primas impulsado por la crecientes demanda de la India.</li> <li>Crecimiento de la población urbana.</li> <li>Incremento de la inversión en proyectos mineros a nivel mundial.</li> </ul>	 <p><b>Aumento de la tecnología y la mecanización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Incremento de la mecanización y robótica en la industria.</li> <li>Incremento del uso de tecnologías.</li> <li>Importancia de la educación y las competencias.</li> <li>Masificación del uso de internet.</li> </ul>
 <p><b>Expectativas crecientes de la clase media</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Empoderamiento del ciudadano.</li> <li>Mayor interés de participar en la política.</li> <li>Mayor inversión en servicios básicos para la población.</li> </ul>	 <p><b>Ocurrencia de un desastre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sismo de magnitud 8.8 en las costas de Lima y tsunami.</li> <li>Impactos en la provisión de servicios básicos, infraestructura y daños personales</li> </ul>

Fuente: CEPLAN

**Evaluación de los riesgos y las oportunidades**

Para realizar la evaluación de los riesgos y las oportunidades se ha realizado una matriz que contiene: a) las tendencias y b) los escenarios contextuales relacionados al problema público. Se resalta que los riesgos presentan circunstancias adversas que agudizan el problema público, mientras que las oportunidades impactan positivamente sobre la situación futura deseada. Adicionalmente, se evalúa la probabilidad de ocurrencia y potencial impacto de cada uno (positivo si es oportunidad, negativo si es riesgo) y se seleccionan aquellos con los puntajes más altos como los prioritarios para considerar en la enunciación de la situación futura deseada.

El siguiente cuadro facilita la identificación y evaluación de oportunidades y riesgos.

**Tabla N° 10: Matriz de evaluación de oportunidades**

Tendencia / Escenario contextual	Oportunidad	Probabilidad de ocurrencia (Escala del 1 al 5 <sup>50</sup> )	Potencial impacto (Escala del 1 al 5 <sup>51</sup> )
Tendencia 1: Transformación en la concepción y las estructuras familiares	Mayor equidad en el acceso de servicios educativos	4	5
Tendencia 2: Cambios en la estructura etaria	Desarrollo y adecuación de servicios financieros pertinentes de acuerdo a la estructura etaria	4	5
	Promoción de educación financiera para incremento de competencias y capacidades financieras de la población adulta	4	5
Tendencia 3: Incremento del nivel de educación de las madres de familia	Promoción de educación financiera para incremento de competencias y capacidades financieras de las mujeres	4	5
Tendencia 4: Reducción en la cobertura de los sistemas previsionales contributivos	Mayores niveles de ahorro destinados a la cobertura para el retiro y gastos de la población adulta mayor	3	5
	Desarrollo económico y la estabilidad financiera por mayores niveles de ahorro	3	5

<sup>50</sup> Escala donde: 1 = menor probabilidad de ocurrencia y 5 = mayor probabilidad de ocurrencia

<sup>51</sup> Escala donde: 1 = menor es el potencial impacto y 5 = mayor es el potencial impacto

Tendencia / Escenario contextual	Oportunidad	Probabilidad de ocurrencia (Escala del 1 al 5 <sup>50</sup> )	Potencial impacto (Escala del 1 al 5 <sup>51</sup> )
Tendencia 5: Incremento de la clase media	Adaptación de servicios financieros según hábitos y mayor consumo de la población	3	5
	Mayor demanda de financiamiento para el consumo e inversión	4	5
Tendencia 6: Fomento de la productividad y la diversificación económica	Mayores necesidades de financiamiento a través de créditos o inversión en capital	4	5
	Cambios en la tecnología que promueve la productividad	4	5
Tendencia 7: Mayores conexiones digitales a través de dispositivos inteligentes	Incremento del uso de dispositivos inteligentes para acceder a servicios financieros	4	5
Tendencia 8: Incremento de la conectividad a través de internet	Incremento del acceso a la información sobre educación financiera y uso de servicios financieros	4	5
Tendencia 9: Incremento del uso de las TIC	Impulso de competencias y capacidades en el uso de las TIC	4	5
Tendencia 10: Administración pública altamente coordinada	Mayor articulación para impulsar lineamientos de inclusión financiera	3	5
Tendencia 11: Provisión de servicios públicos de calidad	Aprovechamiento de instrumentos y servicios financieros para la provisión de servicios públicos	3	5
Escenario contextual 1: Un nuevo superciclo para las materias primas	Aprovechamiento de ingreso de recursos para el desarrollo de capital humano y el desarrollo económico	3	4
Escenario contextual 2: Aumento de la tecnología y la mecanización	Incremento del acceso a las TIC y mayor conocimiento para el desarrollo de investigación y desarrollo	4	5
Tendencia / Escenario contextual	Oportunidad	Probabilidad de ocurrencia (Escala del 1 al 5 <sup>52</sup> )	Potencial impacto (Escala del 1 al 5 <sup>53</sup> )
Escenario contextual 3: Expectativas crecientes de la clase media	Mayor demanda de servicios financieros	4	5
Escenario contextual 4: Ocurrencia de un desastre	Aprovechamiento de tecnologías para planeamiento de prevención	3	5
	Acceso a servicios financieros como mecanismos de prevención: seguros, cuenta de ahorros	3	5

Tabla N° 11: Matriz de evaluación de riesgos

Tendencia / Escenario contextual	Riesgo	Probabilidad de ocurrencia (Escala del 1 al 5 <sup>54</sup> )	Potencial impacto (Escala del 1 al 5 <sup>55</sup> )
Tendencia 1: Transformación en la concepción y las estructuras familiares	Ausencia de visión para considerar a un segmento de la población con potencial para educarse financieramente	3	5
Tendencia 2: Cambios en la estructura etaria			
Tendencia 3: Incremento del nivel de educación de las madres de familia			
Tendencia 4: Reducción en la cobertura de los sistemas previsionales contributivos	Inestabilidad económica en segmentos de la población adulta mayor	3	5

<sup>52</sup> Escala donde: 1 = menor probabilidad de ocurrencia y 5 = mayor probabilidad de ocurrencia

<sup>53</sup> Escala donde: 1 = menor es el potencial impacto y 5 = mayor es el potencial impacto

<sup>54</sup> Escala donde: 1 = menor probabilidad de ocurrencia y 5 = mayor probabilidad de ocurrencia

<sup>55</sup> Escala donde: 1 = menor es el potencial impacto y 5 = mayor es el potencial impacto

Tendencia / Escenario contextual	Riesgo	Probabilidad de ocurrencia (Escala del 1 al 5 <sup>54</sup> )	Potencial impacto (Escala del 1 al 5 <sup>55</sup> )
Tendencia 5: Incremento de la clase media	Falta de diseño de servicios financieros para este grupo poblacional en crecimiento	4	5
Tendencia 6: Fomento de la productividad y la diversificación económica	Falta de diseño de servicios y capacidades financieras para un nuevo entorno productivo	4	5
Tendencia 7: Mayores conexiones digitales a través de dispositivos inteligentes	Restringido efecto en la consolidación de confianza para el uso de servicios financieros digitales.	4	5
Tendencia 8: Incremento de la conectividad a través de internet	No se aproveche las ventajas que el internet ofrece para expandir los servicios financieros a ámbitos poco atendidos	4	5
Tendencia 9: Incremento del uso de las TIC	Limitado desarrollo de capacidades para el uso de las TIC que los ámbitos poco atendidos por el sistema financiero	4	5
Tendencia 10: Administración pública altamente coordinada	Ausencia de instituciones que asuman la articulación como un fin en si mismo para la consecución de resultados de inclusión financiera	4	5

Tendencia / Escenario contextual	Riesgo	Probabilidad de ocurrencia (Escala del 1 al 5 <sup>56</sup> )	Potencial impacto (Escala del 1 al 5 <sup>57</sup> )
Tendencia 11: Provisión de servicios públicos de calidad	Los instrumentos financieros digitales no son incorporados como un medio para mejorar la gestión pública	4	5
Escenario contextual 1: Un nuevo superciclo para las materias primas	Falta de generación de capacidades financieras en la población ante un incremento de sus ingresos motivado por un boom económico	4	5
Escenario contextual 2: Aumento de la tecnología y la mecanización	Desigualdad de oportunidades para la generación de capacidades para el uso de nueva tecnología	4	5
Escenario contextual 3: Expectativas crecientes de la clase media	Falta de respuesta del sistema financiero privado y público para cubrir las necesidades de todos los segmentos de la población ante mayores expectativas de la clase media	4	5
Escenario contextual 4: Ocurrencia de un desastre	Pérdida de ahorros y de capital de la población	5	5

### Selección de alternativas de solución

A continuación se describen las alternativas de solución que identifican los cursos de acción para la solución del problema público en atención a las causas y los efectos de este y la situación futura deseada para la PNIF. Para ello, se evaluó la viabilidad política, social, administrativa y la efectividad de diez alternativas, las mismas que resultan factibles de ser implementadas, lo cual se verifica usando el criterio cualitativo de cumplimiento según se sugiere en la Guía de Políticas Nacionales de CEPLAN.

**Tabla N° 12: Ejemplos de evidencia de las alternativas de solución**

Causa Directa	Alternativas de solución	Ejemplos de evidencia
<b>Mejoramiento de las intervenciones existentes</b>		
Limitada demanda de servicios financieros	1. Fomentar la generación de competencias y capacidades financieras para los diversos segmentos de la población	La literatura internacional (Atkinson y Messy, 2013), destaca la relación positiva existente entre educación financiera e inclusión financiera. En tal sentido, la educación financiera es considerada una herramienta que permite a las personas entender conceptos financieros, riesgos y oportunidades asociados a los productos y servicios financieros, así como tomar decisiones financieras informadas a partir de conocimientos propios y fuentes de información fidedignas (OECD, 2005).

<sup>56</sup> Escala donde: 1 = menor probabilidad de ocurrencia y 5 = mayor probabilidad de ocurrencia

<sup>57</sup> Escala donde: 1 = menor es el potencial impacto y 5 = mayor es el potencial impacto

Causa Directa	Alternativas de solución	Ejemplos de evidencia
Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros	2. Desarrollar y fomentar el despliegue de cobertura de canales convenientes y accesibles	El limitado alcance de los puntos de atención constituye una de las principales barreras para la inclusión financiera, especialmente en el ámbito rural, donde el tiempo y costo de traslado hacia los puntos de atención más cercanos dificulta y encarece el acceso y uso de los servicios financieros. Según los resultados de la ENDES del 2016, un poblador rural tarda en promedio dos horas para trasladarse al punto de atención más cercano, incurriendo para ello en elevados costos en tiempo y gastos de transporte, convirtiéndose en un factor limitante para el acceso y el uso de los servicios financieros. Tal como lo revela la citada encuesta, la lejanía de los puntos de atención es considerada por la población del ámbito rural como una de las principales razones para no tener una cuenta de ahorro en el sistema financiero (15% de la población sin cuenta, menciona la distancia como principal motivo), además de ser un factor clave al momento de decidir dónde ahorrar.
Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros	3. Fomentar el diseño, la implementación y el despliegue de servicios financieros digitales	En el 2013 se emitió la Ley de Dinero Electrónico (Ley N° 29985), con el propósito de beneficiar principalmente al ámbito rural donde el sistema financiero no llega, facilitando la realización de pagos y de transferencias de manera segura y a bajo costo. A partir de la emisión de la Ley se han venido desarrollando una serie de innovaciones en el ámbito de los servicios de pago.
Friciones en el funcionamiento del mercado	4. Fortalecer los sistemas de protección de la población de servicios financieros	El entorno regulatorio es esencial para garantizar un sistema financiero inclusivo que apoye el desarrollo de diversos proveedores de servicios financieros y nuevos canales para satisfacer las necesidades financieras de diferentes clientes, al mismo tiempo que garantiza la estabilidad financiera y la protección del consumidor (Ammar y Ahmed 2014; Alexandre, Mas y Radcliffe 2010; IFC y GPFI 2011). Un estudio reciente del Banco Mundial (Chen y Divanbeigi, 2019) muestra que en países donde la calidad regulatoria está dentro del cuartil superior, las personas son 12.4% más propensas a tener una cuenta en una institución financiera con respecto al cuartil inferior de países.
Friciones en el funcionamiento del mercado	5. Fortalecer el marco normativo para el desarrollo, regulación y promoción del acceso y uso de servicios financieros	

Causa Directa	Alternativas de solución	Ejemplos de evidencia
<b>Nuevas intervenciones</b>		
Limitada demanda de servicios financieros	1. Fomentar la innovación tecnológica y TICs para acercar los servicios financieros a la población	En el entorno digital, la educación financiera se vuelve particularmente necesaria por la creciente diversidad de nuevos servicios que surgen en el mercado así como la complejidad de los mismos. El desarrollo de la educación financiera y digital es fundamental, debiendo empezar desde la temprana edad. Es así que la competencia "Gestiona responsablemente los recursos económicos" y la competencia "Se desenvuelve en los entornos virtuales generados por las TIC" son esenciales y deberán ser promovidas "en forma vinculada, simultánea y sostenida durante la experiencia educativa" (CNEB, 2016). De acuerdo con ello, el MINEDU ha conformado un grupo de trabajo denominado "Grupo Técnico para el desarrollo de la Educación Digital" (R.M. N° 188-2019-MINEDU). Asimismo, tratándose de programas orientados a la población joven y adulta, se buscará incorporar la educación financiera digital, tal de empoderar y generar confianza en dicha población para desenvolverse en entornos digitales.
Limitada demanda de servicios financieros	2. Fomentar estrategias de comunicación sobre los beneficios y riesgos del uso de servicios financieros formales, a través de la pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros	Diez y Correa (2016), identifican entre las barreras más importantes en la implementación del programa aquellas relacionadas al idioma, estilo expositivo de capacitación (poco comprensible) y contenidos sin enfoque intercultural para contextos indígenas amazónicos. Rogers (2013), destaca la importancia de la comunicación interpersonal y el papel de las redes sociales. Afirma que para la difusión efectiva de una nueva idea/innovación se necesita conjugar grupos con características comunes por lo cual habrá identificación y la comunicación será más fluida. Así, ver que otras personas están poniendo en práctica nuevas propuestas, brinda la confianza para accionar de forma similar.
Insuficiente infraestructura que restringe la cobertura de servicios financieros	3. Fomentar el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales	Según la Unión Internacional de las Telecomunicaciones, solo 26% de hogares peruanos cuenta con conectividad, en comparación con otros países de la región tales como Ecuador (36%), Colombia (47%), Argentina (59%) y Chile (66%). Una de las causas de esta brecha de digitalización es la falta de infraestructura de telecomunicaciones, que constituye el soporte físico de los flujos de información digital. En este sentido, la agenda pendiente para incrementar los puntos de acceso incluye la ampliación de la infraestructura de telecomunicaciones sobre todo en las zonas donde la población no ha sido atendida. A nivel macro la tendencia a reducir la tenencia de efectivo genera un uso mayor de medios electrónicos, favoreciendo la profundización financiera. Sin embargo, para llegar a estas zonas con canales alternos de servicios financieros es necesario exista infraestructura que proporcione conectividad digital. Se resalta que, de acuerdo a diferentes publicaciones de organismos internacionales (como la Agenda Fintech Bali del Banco Mundial y del Fondo Monetario Internacional y el Microscopio Global 2018), la infraestructura es un componente clave para la inclusión financiera y la promoción de pagos digitales. Esta infraestructura comprende contar con internet de banda ancha, servicios de datos móviles, identificación digital, servicios de pagos digitales, entre otros.

Causa Directa	Alternativas de solución	Ejemplos de evidencia
Débiles mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales	4. Desarrollar mecanismos de articulación intersectorial e intergubernamental	La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021, considera como una de las principales deficiencias de la gestión pública la "débil articulación intergubernamental e intersectorial", problema que limita la vinculación entre entidades y agentes públicos para complementar recursos y capacidades, articular objetivos y acciones conjuntas. Para esto es clave generar mecanismos efectivos de coordinación y cooperación sobre la base de dos ejes: vertical: entre entidades de distintos niveles de gobierno; y horizontal: entre entidades de un mismo nivel de gobierno (PCM, 2016). Feijoo (2016), precisa que la sostenibilidad de proyectos e intervenciones de inclusión financiera está relacionada con la capacidad de gestión y articulación de los gobiernos locales, en tanto, la posibilidad de generar redes de trabajo articulado entre las diferentes organizaciones que tienen a su cargo proyectos sobre inclusión financiera para realizar acciones de manera centralizada y eficiente.

**Tabla N° 13: Matriz de evaluación de alternativas de solución**

Alternativas de solución	Criterios de evaluación			
	Viabilidad política	Viabilidad social	Viabilidad administrativa	Efectividad
<b>Mejoramiento de las intervenciones existentes</b>				
1. Fomentar la generación de competencias y capacidades financieras para los diversos segmentos de la población	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
2. Desarrollar y fomentar el despliegue de cobertura de canales convenientes y accesibles	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
3. Fomentar el diseño, la implementación y el despliegue de servicios financieros digitales	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
4. Fortalecer los sistemas de protección de la población de servicios financieros	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
5. Fortalecer el marco normativo para el desarrollo, regulación y promoción del acceso y uso de servicios financieros	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Elaboración propia

Alternativas de solución	Criterios de evaluación			
	Viabilidad política	Viabilidad social	Viabilidad administrativa	Efectividad
<b>Nuevas intervenciones</b>				
1. Fomentar la innovación tecnológica y TICs para acercar los servicios financieros a la población	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
2. Fomentar estrategias de comunicación sobre los beneficios y riesgos del uso de servicios financieros formales, a través de la pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
3. Fomentar el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
4. Desarrollar mecanismos de articulación intersectorial e intergubernamental	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple

Elaboración propia

En cuanto a la viabilidad política de las alternativas señaladas, se resalta que estas se relacionan con las políticas relacionadas con la PNIF a nivel vertical y horizontal. Es por ello, que se considera existe voluntad política y capacidades técnicas de las instituciones para continuar implementando las intervenciones existentes como las nuevas.

Mientras que sobre la viabilidad social, cabe resaltar que, las alternativas impactan positivamente en el incremento educativo de la población, en la mayor competitividad y productividad, en el uso de nuevas tecnologías, en la mayor generación de infraestructura, entre otros factores que permiten que la población se beneficie económicamente lo cual coadyuva en el incremento de la calidad de vida.

Por otro lado, las instituciones que fomentarán la implementación de la PNIF cuentan con el marco normativo y las funciones específicas en el ámbito de sus competencias, de tal forma que se asegura una adecuada capacidad de gestión y viabilidad en la administración, sin embargo, se requiere fortalecer los mecanismos mayores arreglos institucionales que fomenten la articulación continua que permitan lograr los objetivos y metas de la PNIF. Cabe resaltar, que la CMIF ha venido implementado una política de Estado durante los últimos cuatro años generándose continuidad para la promoción de la inclusión financiera y un trabajo articulado entre los diferentes sectores involucrados que permitieron mejorar el nivel de inclusión financiera, medido como porcentaje de personas mayores a 15 años con cuentas de depósitos, que se incrementó de 29% a 43% entre el 2014 y 2017, conforme lo señala las encuestas de Global Findex (2014, 2017) del Banco Mundial.

Es preciso indicar que a través del esfuerzo articulado se logró mejorar el marco normativo vinculado al dinero electrónico, eliminar las barreras existentes para la apertura y uso de canales de bajo costo implementados por el sistema financiero, se mejora la regulación vinculada a cuentas básicas, se generan nuevos mecanismos que facilitan el acceso al crédito para las MIPYMES, se mejora la regulación de canales de comercialización de seguros, la regulación de microseguros y seguros agrícolas, se continúan los esfuerzos articulados para mejorar la educación financiera en el país, destacando la incorporación en la currícula nacional la generación de competencias financieras, se fortalece el marco normativo de conducta de mercado, se mejora la articulación de esfuerzos entre los diferentes actores involucrados a la protección del consumidor financiero, se eliminan barreras a la innovación y uso de tecnología para la oferta de servicios financieros, entre otros.

En este sentido, se considera se cumple con criterios de efectividad de las alternativas antes señaladas, para usarlas desde un punto de vista de planificación, gestión y evaluación de la PNIF, lo cual coadyuve a alcanzar los objetivos prioritarios de manera satisfactoria.

### 8.3. Anexo N° 3: Ficha de alineamiento a nivel vertical de la PNIF con las políticas nacionales relacionadas

Con respecto a las siguientes políticas relacionadas con la PNIF, cabe mencionar que, se enfocan en promover la equidad y justicia social, impulsar la competitividad, fomentar un estado eficiente, transparente y descentralizado, velar por los derechos fundamentales y la dignidad de las personas, promover la igualdad de oportunidades y acceso universal a los servicios básicos y desarrollar una economía competitiva con alto nivel de empleo y productividad.

#### Acuerdo Nacional

En cuanto al Acuerdo Nacional, se destaca que dentro del eje temático: Equidad y Justicia Social se espera fortalecer las capacidades para lograr un mayor acceso al crédito y promover la educación. En este sentido, se vincula con el OP1 de la PNIF, toda vez que para generar mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero, se requieren mejorar las competencias y capacidades financieras de estos.

Políticas de Estado (Acuerdo Nacional)		
Eje temático	Política de Estado N° / literal	Objetivo prioritario de la PNIF
II. Equidad y Justicia Social	<b>10. Reducción de la pobreza</b>	
	b) Fortalecerá las capacidades locales de gestión que promuevan el acceso a la información, la capacitación, la transferencia tecnológica y un mayor acceso al crédito.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero
	d) Asignará recursos crecientes en inversión social en educación y salud para maximizar la eficiencia de los programas, orientándolos hacia las personas de mayor pobreza.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero
	<b>12. Acceso Universal a una Educación Pública, Gratuita y de Calidad y Promoción y Defensa y de la Cultura y del Deporte</b>	
	e) Profundizará la educación científica y ampliará el uso de nuevas tecnologías.	OP1: Generar una mayor confianza en el sistema financiero
	l) Promoverá la educación de jóvenes y adultos y la educación laboral, en función de las necesidades del país.	OP1: Generar una mayor confianza en el sistema financiero

Asimismo, en el eje temático: Competitividad del País del Acuerdo Nacional, se espera promover la competitividad del país, el planeamiento estratégico, las políticas de desarrollo sectorial y promover una mayor competencia en los mercados de bienes y servicios, financieros y de capitales., lo cual se encuentra relacionado a los cinco OP de la PNIF, ya que la implementación de los lineamientos de estos contribuirán a solucionar uno de los efectos del problema público, el cual restringe la competitividad y productividad del país.

Políticas de Estado (Acuerdo Nacional)		
Eje temático	Política de Estado N° / literal	Objetivo prioritario de la PNIF
III. Competitividad del País	<b>17. Afirmación de la economía social de mercado</b>	
	b) Promoverá la competitividad del país, el planeamiento estratégico concertado y las políticas de desarrollo sectorial en los niveles nacional, regional y local.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado OP4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales
	f) Fomentará la igualdad de oportunidades que tiendan a la adecuada distribución del ingreso.	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población
	<b>18. Búsqueda de la competitividad, productividad y formalización de la actividad económica</b>	
	b) Garantizará un marco legal que promueva la formalización y la competitividad de la actividad económica.	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales
	e) Promoverá una mayor competencia en los mercados de bienes y servicios, financieros y de capitales.	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población

Por otro lado, el eje temático: Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado a través de la educación, inclusión y alfabetización digital, como a través del fomento del uso de las TIC, se encuentra vinculado al OP1 de la PNIF, pues la implementación de medidas para cumplir este objetivo, permitirá generar en todos los segmentos de la población mejoras en sus competencias y capacidades financieras.

Políticas de Estado (Acuerdo Nacional)		
Eje temático	Política de Estado N° / literal	Objetivo prioritario de la PNIF
IV. Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado	<b>35. Sociedad de la información y sociedad del conocimiento</b>	
	c) Promoverá, a través de la educación, la inclusión y alfabetización digital para reducir las brechas existentes y general igualdad de oportunidades, de modo tal que ninguna persona en el Perú quede fuera de la sociedad de la información y del conocimiento.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero
	h) Fomentará el uso transversal de las TIC en ámbito tales como la educación, salud, conservación del ambiente, seguridad ciudadana, prevención de riesgos de desastres, gobierno abierto, defensa nacional, innovación, investigación, transferencia de conocimiento y sectores productivos y sociales.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero

#### Plan Estratégico de Desarrollo Nacional (Plan Bicentenario)

En cuanto al Plan Bicentenario en el Eje estratégico 1: Derechos fundamentales y dignidad de las personas y el Objetivo Nacional: Plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas contiene el objetivo específico 4: Reducción de las inequidades y de la pobreza y la pobreza extrema, con el que se espera fortalecer las capacidades para lograr un mayor acceso al crédito y promover la educación. En este sentido, se vincula con el OP1 de la PNIF, toda vez que para generar mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero, se requieren mejorar las competencias y capacidades financieras de estos.

Plan Estratégico de Desarrollo Nacional		
Objetivo Nacional	Objetivo Nacional Específico	Objetivo prioritario de la PNIF
Plena vigencia de los derechos fundamentales y la dignidad de las personas	<b>Objetivo Específico 4: “Reducción de las inequidades y de la pobreza y la pobreza extrema”.</b>	
	<b>Acciones estratégicas:</b>	
	Fomentar que las mujeres jefas de hogar de familias rurales pobres vinculadas a los programas sociales, conozcan y utilicen mecanismos financieros de ahorro y crédito.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población

De forma similar, en el Eje estratégico 2: Oportunidades y acceso a los servicios y el Objetivo Nacional: Igualdad de oportunidades y acceso universal a los servicios básicos se relaciona el objetivo específico 6: Acceso equitativo a una educación integral que permita el desarrollo pleno de las capacidades humanas en sociedad, el cual busca articular la educación con una oferta que permita mejorar la competitividad del país. En este sentido los OP1 y OP5 de la PNIF se orientan a generar mayor confianza a través de la generación de capacidades y fortalecer mecanismos para articular medidas en el ámbito educativo.

Por otro lado, el objetivo nacional antes mencionado, contiene el objetivo específico 7: Beneficiarios de programas sociales convertidos en agentes productivos de bienes y servicios con base en la demanda de los mercados interno y externo, el cual se enfoca en el fomento de la migración de la población usuaria de los programas sociales hacia el desarrollo productivo y económico por medio del uso de tecnologías. Se resalta que los OP1, OP2 y el OP5 de la PNIF es vinculante con estas medidas al disponer una mayor oferta suficiente y adecuada para todos los segmentos de la población, lo que permite generar mayores herramientas para el desarrollo productivo y su uso se enfoca en que se realice con población que toma decisiones financieras adecuadas, lo cual además requiere del fortalecimiento de los esfuerzos institucionales.

Plan Estratégico de Desarrollo Nacional		
Objetivo Nacional	Objetivo Nacional Específico	Objetivo prioritario de la Política PNIF
Igualdad de oportunidades y acceso universal a los servicios básicos	<b>Objetivo específico 6: Acceso equitativo a una educación integral que permita el desarrollo pleno de las capacidades humanas en sociedad</b>	
	<b>Acciones estratégicas:</b>	
	Articular la educación básica con la educación superior técnica y universitaria, y estas con las prioridades de desarrollo nacional, a través de la formación profesional y una oferta que permita el mejoramiento de la competitividad del país.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales
	Evaluar en forma estandarizada los aprendizajes de los estudiantes.	
	<b>Objetivo específico 7: Beneficiarios de programas sociales convertidos en agentes productivos de bienes y servicios con base en la demanda de los mercados interno y externo</b>	
	<b>Acciones estratégicas:</b>	
Estimular la migración de los beneficiarios de programas sociales benefactores hacia programas sociales habilitadores de capacidades y promotores del desarrollo productivo y económico, manteniéndose en lo indispensable y perfeccionando la focalización de los programas de ayuda social de carácter benefactor.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales	
Generar las condiciones para que los gobiernos regionales promuevan la transferencia de usos, modalidades y tecnologías orientadas a dotar de capacidades productivas a quienes habitan en las zonas de pobreza.		

En el Eje estratégico 4: Economía, competitividad y empleo y el Objetivo Nacional: Economía competitiva con alto nivel de empleo y productividad, contiene el objetivo específico 5: Incremento de los empleos adecuados para la modernización inclusiva y el objetivo específico 7 del citado Objetivo Nacional: Mercados financieros transparentes y eficientes, con instituciones sólidas que facilitan el financiamiento y la inversión, los cuales tienen como enfoque crear incentivos crediticios. Para ello, los OP1, OP2, OP3 y OP5 de la PNIF, son de vital importancia, toda vez que además de la generación de confianza y la oferta de servicios financieros suficiente y adecuada, se busca mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado, lo cual requiere de medidas articuladas entre instituciones del sector público y privado. Es decir, con el impulso de estos objetivos se podrán generar incentivos que coadyuven a la productividad y competitividad de las MIPYME por el acceso y uso de herramientas de financiamiento en un sistema con mayor transparencia, competencia, protección al consumidor y mayor población que toma decisiones financieras informadas.

Plan Estratégico de Desarrollo Nacional		
Objetivo Nacional	Objetivo Nacional Específico	Objetivo prioritario de la PNIF
Economía competitiva con alto nivel de empleo y productividad	<b>Objetivo Específico 5: Incremento de los empleos adecuados para la modernización inclusiva</b>	
	<b>Acciones estratégicas:</b>	
	Facilitar la formalización de las MYPE y las PYME, y crear incentivos crediticios o de otros tipos con ese fin.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado
	<b>Objetivo específico 7: Mercados financieros transparentes y eficientes, con instituciones sólidas que facilitan el financiamiento y la inversión</b>	
	<b>Acciones estratégicas:</b>	
	Mejorar la transparencia y el suministro de información a prestatarios, ahorristas, inversionistas y asegurados en los mercados financieros.	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado
	Adoptar medidas para incrementar la competencia en los mercados financieros.	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales
	Adoptar acciones para facilitar la correspondencia de plazos entre las fuentes de fondos y los préstamos otorgados por el sistema financiero.	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado
	Crear fondos de financiamiento promocionales para apoyar el desarrollo de pequeños negocios en los ámbitos urbano y rural.	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población

#### 8.4. Anexo N° 4: Ficha de alineamiento a nivel horizontal de la Política Nacional de Inclusión Financiera con las políticas nacionales relacionadas

Con respecto a las siguientes políticas relacionadas con la PNIF, cabe mencionar que, existe vinculación entre la Política de Seguridad y Defensa Nacional, la Política y Plan Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y el Plan de Gestión del Riesgo de Desastres; toda vez que sus lineamientos están relacionados a los límites del traslado interno de movimiento de efectivo y valores y fomento de la bancarización, asimismo, a la cultura de prevención de lavado de activos. En este sentido, algunos lineamientos de los OP1, OP2 y OP5 se enfocan en reducir el uso del efectivo a través del mayor uso de instrumentos digitales como medio de pago, lo cual favorece la trazabilidad de transacciones seguras, la cultura de prevención por riesgo de desastres y la reducción del lavado de activos, la corrupción y la criminalidad.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	<b>Política de Seguridad y Defensa Nacional (DS N° 012-2017-DE)</b>	Objetivo N° 2: Garantizar el orden interno contribuyendo al normal funcionamiento de la institucionalidad política y jurídica del Estado.	Lineamiento 4: Fortalecer la lucha contra el terrorismo, el tráfico ilícito de drogas, el crimen organizado, la criminalidad y la delincuencia en todas sus modalidades, empleando los recursos tecnológicos, humanos y logísticos necesarios.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales</b>	L5.2: Establecer el adecuado rol de las instituciones financieras en las políticas públicas para la inclusión financiera  L5.3: Precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública	<b>Política Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (DS N° 018-2017-JUS)</b>	Eje Estratégico N° 2: Detección. Objetivo Específico N° 2: Detectar y comunicar oportunamente las actividades vinculadas al LA/FT.	-Lineamientos: 1. Fortalecer el acceso oportuno de las entidades encargadas de la detección e inteligencia financiera a información confiable, resguardando su confidencialidad. 3. Garantizar la comunicación oportuna a las autoridades competentes de las actividades vinculadas a LA/FT, resguardando su confidencialidad.  -Estándar 2. Número de operativos de control de dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables emitidos "al portador", realizados en puertos, aeropuertos y centros de atención en frontera. Número de operativos conjuntos entre entidades nacionales para el control de dinero en efectivo y/o instrumentos financieros negociables emitidos "al portador", realizados en puertos, aeropuertos y centros de atención en frontera.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales</b>	L5.2: Establecer el adecuado rol de las instituciones financieras en las políticas públicas para la inclusión financiera  L5.3: Precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública	<b>Plan Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo (DS N° 003-2018-JUS)</b>	Eje Estratégico N° 2: Detección. Objetivo Específico 2.1: Mejorar los mecanismos y el marco normativo que permitan garantizar el acceso oportuno de la UIF-Perú y otras autoridades competentes a información confidencial.	Acción 2.2.4: Elaborar e impulsar propuestas normativas ante el Congreso de la República que permitan establecer límites al traslado interno de movimiento de efectivo y valores y fomentar la bancarización.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero</b>	L1.1: Mejorar las competencias y las capacidades financieras de todos los segmentos de la población	<b>Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (DS N° 034-2014-PCM)</b>	Objetivo Estratégico 6: Fortalecer la participación de la población y sociedad organizada para el desarrollo de una cultura de prevención.	Objetivo Específico 6.1: Fortalecer la cultura de prevención en la población.  Objetivo Específico 6.2: Promover la participación de la sociedad organizada en la gestión de riesgo de desastre.

Por otro lado, en relación a las políticas detalladas a continuación, Política Nacional de Competitividad y Productividad, Plan Estratégico Nacional Exportador 2025-PENX 2025, Plan Nacional del Ambiente y Política Nacional Agraria, estas se enfocan en impulsar mecanismos de financiamiento local y externo. Al respecto, el OP2 de la PNIF considera implementar acciones para desarrollar y facilitar el acceso y uso de instrumentos financieros en los mercados financieros

de capitales acorde a las necesidades de la población. En este sentido, se espera fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados a las necesidades de las MIPYME.

En el marco del Política Nacional de Competitividad y Productividad, a través del Objetivo Prioritario 4: Impulsar mecanismos de Financiamiento Local y Externo, se precisan diversas medidas de política sobre el desarrollo de instrumentos financieros a través de los lineamientos de política 4.1 y 4.2, relacionadas a impulsar medidas tanto en el Plan Estratégico Nacional Exportador 2025-PENX 2025 como en la Política Nacional del Ambiente, a través de instrumentos con el financiamiento verde. En particular a esta última Política, se resalta al eje de política 1 referido a la “Conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos” y su objetivo 9: Lograr la implementación de instrumentos de evaluación, valoración y financiamiento para la conservación de los recursos naturales, diversidad biológica y servicios ambientales en el país; además se resalta al eje de política 4 referido a la “Compromisos y oportunidades ambientales internacionales”, donde se indica como lineamiento de política “incentivar la competitividad ambiental del país y promover la inversión privada para el desarrollo de bionegocios, con inclusión de los principios y criterios del biocomercio, etiquetado verde y certificación de la producción exportable”.

Asimismo, la Política Nacional Agraria, se vincula con los lineamientos del OP2 de la PNIF, toda vez que esta busca promover el acceso de la población productora agraria al sistema financiero y de seguros a través del fortalecimiento y expansión de los mercados de crédito y aseguramiento agrario, cuyo énfasis está puesto en los pequeños y medianos agricultores a nivel nacional.

Los diversos instrumentos financieros de las políticas mencionadas a continuación permitirán incrementar la oferta de servicios financieros, a las cuales los emprendedores y empresarios puedan acceder para el escalamiento y consolidación de los mismos, priorizando aspectos como el fortalecimiento de habilidades empresariales y financieras.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	<b>Política Nacional de Competitividad y Productividad (DS N° 345-2018-EF)</b>	OP4: Impulsar mecanismos de financiamiento local y externo.	LP4.1: Generar instrumentos financieros acordes a las necesidades del tejido empresarial, aprovechando las oportunidades que brindan las tecnologías de información y comunicación.  LP4.2: Promover un mayor acceso, uso y competencia en los mercados financieros y de capitales, así como la inclusión financiera.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	<b>Plan Estratégico Nacional Exportador 2025-PENX 2025 (RM N° 377-2015-MINCETUR)</b>	Pilar 3: Facilitación del comercio exterior y eficiencia de la cadena logística internacional.	Línea de acción 3.3: Financiamiento de comercio exterior.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	<b>Política Nacional del Ambiente (DS N° 012-2009-MINAM)</b>	Eje de Política 1: Conservación y aprovechamiento sostenible de los recursos naturales y de la diversidad biológica	Objetivo específico 9: Lograr la implementación de instrumentos de evaluación, valoración y financiamiento para la conservación de los recursos naturales, diversidad biológica y servicios ambientales en el país.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	<b>Política Nacional Agraria (DS N° 002-2016 – MINAGRI)</b>	Eje de Política 5: Financiamiento y seguro agrario	Lineamiento 3: Promover el desarrollo de instrumentos de financiamiento público y privado para la capitalización agraria (tierras, ganado, equipamiento) tanto en los predios individuales como en las organizaciones, las asociaciones y las cooperativas de productores.  Lineamiento 5: Implementar un sistema público - privado de transferencia de riesgos agrarios sobre la base de un marco normativo específico, un sistema confiable de información de riesgos asegurables para el desarrollo de un mercado de seguros agrarios, priorizando la pequeña y mediana agricultura

La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor que cuenta con lineamientos orientados a capacitar a los agentes del mercado en materia de protección al consumidor y generar mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores se resalta que está alineado con el OP3 de la PNIF, toda vez que con este objetivo se detallan los lineamientos de política relacionadas al marco regulatorio y ecosistema que garantiza que la población acceda y use los servicios financieros formales que ofrece el sistema financiero, de forma transparente, confiable, leal, con trato justo e igualitario, con adecuada asesoría, con mecanismos efectivos para la atención de quejas y de reclamos, y protección de datos.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado</b>	L3.3: Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero  L3.4: Promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia	<b>Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (DS N° 006-2017-PCM)</b>	- <b>Eje de Política 1:</b> Educación, orientación y difusión. Objetivo: Fomentar que los agentes del mercado conozcan los derechos de los consumidores y dispongan de información relevante para mejores decisiones de consumo.  - <b>Eje de Política 2:</b> Protección de la salud y seguridad de los consumidores. Objetivo: Garantizar la protección de la salud y seguridad de los consumidores en sus relaciones de consumo.  - <b>Eje de Política 3:</b> Mecanismos de prevención y solución de conflictos entre proveedores y consumidores. Objetivo: Promover el establecimiento de mecanismos expeditivos de prevención y solución de conflictos a nivel nacional, impulsando su simplificación.	Lineamientos estratégicos de Eje de Política 1: a) Capacitar a los agentes del mercado en materia de protección al consumidor, b) Orientar al consumidor brindándole información en materia de protección, c) Poner a disposición de los agentes del mercado información en materia de protección al consumidor, haciendo mayor énfasis en el uso de las tecnologías de información.  Lineamientos estratégicos de Eje de Política 2: a) Diseño, creación e implementación del Sistema de Alerta de productos y servicios peligrosos para la acción oportuna frente a estos.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
			<p><b>- Eje de Política 4:</b> Fortalecimiento del Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor. Objetivo: Fortalecer el Sistema Nacional Integrado de Protección del Consumidor en el cumplimiento de la normativa, capacidades de integrantes y la gestión del sistema.</p>	<p>Lineamientos estratégicos de Eje de Política 3: a) impulsar la simplificación de los mecanismos de solución de conflictos existentes, b) impulsar el desarrollo de mecanismos de solución de conflictos en las relaciones de consumo. Lineamientos estratégicos de Eje de Política 4: a) fomentar el cumplimiento de la normativa en materia de protección del consumidor. b) fortalecer sostenidamente las capacidades de sus integrantes. c) Impulsar la gestión eficiente del Sistema para optimizar las políticas del Estado entorno a la protección del consumidor.</p>

Se relacionan con la Política de Atención Educativa para la Población de Ámbitos Rurales y la Estrategia Nacional de Tecnologías Digitales en la Educación Básica las competencias y capacidades financieras a promover en la población para la toma de decisiones financieras adecuadas del OP1 de la PNIF. Además, se resaltan que todas estas políticas tienen como enfoque la cultura digital.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<p><b>OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero</b></p>	<p>L1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población</p> <p>L1.3: Generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población (con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros)</p>	<p><b>Política de Atención Educativa para la Población de Ámbitos Rurales (DS N° DS-013-2018-MINEDU)</b></p>	<p>Objetivo Estratégico 2: Estudiantes e instituciones que logran aprendizajes pertinentes y de calidad (Resultado 2: Instituciones acogedoras e integradoras enseñan bien y lo hacen con éxito).</p>	<p>Política 7.4: Uso eficaz, creativo y culturalmente pertinente de las nuevas tecnologías de información y comunicación en todos los niveles educativos.</p>

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<p><b>OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero</b></p>	<p>L1.1: Mejorar las competencias y las capacidades financieras de todos los segmentos de la población</p>	<p><b>Estrategia Nacional de Tecnologías Digitales en la Educación Básica (Resolución de Secretaría General N° 505-2016-MINEDU)</b></p>	<p>Hito 4: Al 2020, los estudiantes de educación básica desarrollarán las capacidades propias de entornos generados por las tecnologías digitales.</p> <p>Hito 5: Al 2021, los actores del ecosistema educativo estarán inmersos en una cultura digital, conscientes de su rol y siendo capaces de superar los desafíos propios del siglo XXI.</p>	<p>Acciones: -Dinamización del concepto de la competencia TIC hacia la competencia digital del estudiante alineado a la noción de la Inteligencia Digital. -Plataformas para la creatividad y el emprendimiento digital. -Evaluación en tiempo real del desarrollo de la competencia digital.</p>

Asimismo, la Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad a través de la inclusión económica de la población, se vincula con los lineamientos del OP1 de la PNIF, los cuales buscan promover la educación e inclusión financiera en la población usuaria de los programas sociales de transferencias monetarias para generar mayores fuentes de riquezas en las familias en pobreza a través de la implementación de mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales y la generación de estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero</b>	L1.2: Implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales  L1.3: Generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población (con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros)	<b>Estrategia de Acción Social con Sostenibilidad (DS N° 003-2016-MIDIS)</b>	Eje estratégico 4: Inclusión económica (etapa de vida de dieciocho a sesenta y cuatro años).	Resultado 1: Ampliación de capacidades y oportunidades económicas para las familias en pobreza.

La Política Nacional de Igualdad de Género a través de la inclusión económica de la población, a través de su objetivo prioritario 4: Garantizar el ejercicio de derechos económicos y sociales de las mujeres, se vincula con los lineamientos del OP1 y OP2 de la PNIF, los cuales buscan tomar en cuenta las necesidades y las competencias y capacidades financieras de los diversos segmentos de la población, el cual incluye al enfoque de género.

PNIF		Política nacional con la que se compara		
Objetivo prioritario	Lineamiento de Política	Nombre de la política	Objetivo / Pilar / Eje Estratégico / Hito	Lineamiento / Líneas de acción / Política / Acciones
<b>OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero</b>  <b>OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población</b>	L1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población  L1.3: Generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población (con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros)  L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	<b>Política Nacional de Igualdad de Género (DS N° 008-2019 -MIMP)</b>	OP4: Garantizar el ejercicio de derechos económicos y sociales de las mujeres	Lineamiento 4.3 Fortalecer la inserción laboral formal de las mujeres

## 8.5. Anexo N° 5: Fichas técnicas de los indicadores de objetivos prioritarios

### Ficha técnica de indicador del OP1 (1)

<b>Objetivo prioritario</b>	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero
<b>Justificación</b>	La confianza de la población es un concepto subjetivo, la forma de hacerla medible es a través de sus implicancias en la tenencia o uso de los servicios financieros. En este sentido, el objetivo del indicador es medir el acceso de la población a los servicios de ahorro a través de la tenencia de cuentas de depósito.
<b>Responsable de indicador</b>	SBS <sup>58</sup>

<sup>58</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<b>Limitaciones del indicador</b>		Dada la limitación para recoger información de los depositantes por el lado de la oferta, debido al secreto bancario, y ante la ausencia de una encuesta <i>ad hoc</i> para medir la inclusión financiera, el indicador se calcula a partir de la información recogida en la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHOG). Sin embargo, las preguntas de la ENAHOG requieren ser modificadas a fin de contar con información más precisa sobre la tenencia de cuentas en el sistema financiero.		
<b>Método de cálculo</b>		[Población con al menos una cuenta en el sistema financiero (ahorro, corriente, a plazo y CTS) dividido entre la población de dieciocho años a más] * 100		
<b>Parámetro de medición</b>		Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Ascendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		INEI		
<b>Línea de base</b>		<b>Logros esperados</b>		
Año	2018	2018	2021	2030
Valor	38.1%	38.1%	43%	75%

**Ficha técnica de indicador del OP1 (2)**

<b>Objetivo prioritario</b>	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero			
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o con Problemas Potenciales (CPP)			
<b>Justificación</b>	La confianza de la población es un concepto subjetivo, la forma de hacerla medible es a través de sus implicancias en la tenencia o uso de los servicios financieros. En este sentido, el objetivo de este indicador es medir el uso responsable de financiamiento, a través de la tenencia de algún crédito del sistema financiero, manteniendo una adecuada clasificación de riesgo del deudor. Se prioriza el cálculo de este indicador frente a un indicador global, en la medida que el impacto del financiamiento sobre la inclusión financiera dependerá del desempeño del crédito. Este tendrá un impacto positivo siempre que sea otorgado de manera responsable, de otro modo, podría generar sobreendeudamiento y un mal historial crediticio, que terminaría excluyendo a los deudores del sistema financiero.			
<b>Responsable de indicador</b>	SBS <sup>59</sup>			
<b>Limitaciones del indicador</b>	No mide el acceso al financiamiento en general, sino más bien se enfoca en aquellos créditos con buen desempeño, a fin de aproximarse a una medida de la inclusión financiera responsable.			
<b>Método de cálculo</b>	[Población con al menos un crédito en el sistema financiero con clasificación de riesgo Normal o CPP dividido entre la población de dieciocho años a más] * 100			
<b>Parámetro de medición</b>		Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Ascendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		SBS / INEI		
<b>Línea de base</b>		<b>Logros esperados</b>		
Año	2018	2018	2030	
Valor	28.0%	28.0%	43%	

**Ficha técnica de indicador del OP1 (3)**

<b>Objetivo prioritario 1</b>	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero			
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de nuevos deudores de la micro y pequeña empresa en los últimos cinco años			
<b>Justificación</b>	El indicador mide la proporción de nuevos deudores con créditos de la micro y pequeña, a fin de aproximar el acceso de las empresas a financiamiento en el sistema financiero.			
<b>Responsable de indicador</b>	SBS <sup>60</sup>			
<b>Limitaciones del indicador</b>	Este indicador será calculado a partir de la información de los deudores recogida periódicamente en el Reporte Crediticio del Deudor (RCD) enviado por las instituciones financieras, bajo los criterios establecidos en la normatividad emitida por la SBS. La principal limitación del indicador radica en la diferencia entre la definición de las microempresa y pequeñas empresas de la SUNAT y la SBS. En el primer caso, las empresas son clasificadas según el número de trabajadores y las ventas anuales. Por el contrario, la clasificación de la SBS toma en cuenta el nivel de endeudamiento en el sistema financiero.			

<sup>59</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<sup>60</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<b>Método de cálculo</b>		[Número de nuevos deudores con algún crédito MYPE en los últimos cinco años dividido entre el total de deudores MIPYME hace cinco años]*100	
<b>Parámetro de medición</b>		Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b> Ascendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		SBS	
<b>Línea de base</b>		<b>Valor</b>	
Año	2018	2018	2030
Valor	SD	SD	SD

#### Ficha técnica de indicador del OP1 (4)

<b>Objetivo prioritario 1</b>	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero		
<b>Nombre del indicador</b>	Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias.		
<b>Justificación</b>	Se espera que estrategias de mecanismos sobre la demanda acompañada de una comunicación pertinente de los mensajes entre instituciones genere mayor confianza entre la población usuaria de programas sociales de transferencia monetaria a las que se le abrió una cuenta en el Banco de la Nación, con ello se espera que hagan un mayor uso de los medios de pago/ahorro asociados a la cuenta.		
<b>Responsable de indicador</b>	MIDIS / Banco de la Nación		
<b>Limitaciones del indicador</b>	El acceso a la información necesaria para el cálculo del indicador debe darse bajo el marco de la norma de protección de datos personales. Un valor del indicador mayor al número de transferencias ordenadas (por ejemplo, el Programa JUNTOS ordena seis depósitos al año) indicaría que la población usuaria, en promedio, estaría realizando un mayor número de transacciones que las asociadas a las transferencias del programa, logrando el objetivo de que estas usen sus cuentas (mayores depósitos y retiros). Sin embargo, hay que considerar que cuando el indicador propuesto es menor a las transferencias ordenadas por el programa social, el indicador tiene dos interpretaciones. La primera es que el usuario no pudo retirar la transferencia por razones ajenas a su voluntad y la segunda, que el usuario usó la cuenta como un mecanismo de ahorro. Dado que es un nuevo indicador en proceso de construcción y perfeccionamiento sujeto al marco normativo correspondiente, se requerirá de generación de información periódica para la estimación de los logros esperados.		
<b>Método de cálculo</b>	[(Total de transacciones en el año t – total de transferencias ordenadas por el programa social en el año t) dividido entre el número promedio de población usuaria en el año t]		
<b>Parámetro de medición</b>	Promedio de transacciones por usuario en el año t	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Ascendente
<b>Fuente y bases de datos</b>	Registro de transacciones realizadas por la población usuaria de programas sociales		
<b>Línea de base</b>		<b>Valor</b>	
Año	2018	2019	2030
Valor	6.3	6.3	SD

#### Ficha técnica de indicador del OP2 (1)

<b>Objetivo prioritario</b>	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población		
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero		
<b>Justificación</b>	El objetivo de este indicador es medir la cobertura de la red de atención a nivel de la unidad administrativa más pequeña disponible (distrito). Ello permitirá una medición más precisa de la cobertura geográfica, ya que indicadores a niveles más agregados (provincial o departamental), podrían ocultar disparidades al interior de ellos. La finalidad es que todos los distritos cuenten con al menos un canal de atención.		
<b>Responsable de indicador</b>	SBS <sup>61</sup>		

<sup>61</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<b>Limitaciones del indicador</b>		<p>El indicador solo mide si el distrito cuenta con algún punto de atención del sistema financiero, más no si el acceso es suficiente para la población existente.                  Por otro lado, una condición necesaria para el desarrollo de la cobertura es la existencia de conectividad en los distritos. Se estima que en el 2021 queden 138 distritos que requieren el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones, en concordancia con las políticas del sector rector, para asegurar que la cobertura llegue a la totalidad de distritos.                  Por último, el indicador no incluye aun canales digitales móviles, debido a las limitaciones para medirlos. Se requeriría diseñar un formato para recoger la información desagregada por ubigeo que permita aproximar el acceso a través de canales digitales.</p>		
<b>Método de cálculo</b>		[Número de distritos con al menos un punto de atención (oficina, ATM, cajero corresponsal, establecimiento de operaciones básicas) dividido entre el total de distritos] *100		
<b>Parámetro de medición</b>		Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Ascendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		SBS / INEI		
<b>Línea de base</b>		<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>	
Año	2018	2018	2021	2030
Valor	82%	82% (respecto del total de distritos)	93%	100%

**Ficha técnica de indicador del OP2 (2)**

<b>Objetivo prioritario</b>		OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población		
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de distritos con presencia del sistema financiero privado		
<b>Justificación</b>		<p>El objetivo de este indicador es medir la cobertura de la red de atención del sistema financiero privado, excluyendo a Banco de la Nación, a nivel de la unidad administrativa más pequeña disponible (distrito). De este modo, será posible distinguir las contribuciones de los sectores público y privado a la red de atención del sistema financiero.</p>		
<b>Responsable de indicador</b>		SBS <sup>62</sup>		
<b>Limitaciones del indicador</b>		<p>El indicador solo mide si el distrito cuenta con algún punto de atención del sistema financiero, más no si el acceso es suficiente para la población existente.                  No incluye canales digitales móviles, debido a las limitaciones para medirlos.                  Se requeriría diseñar un formato para recoger la información desagregada por ubigeo que permita aproximar el acceso a través de canales digitales.                  Se resalta que, la generación del indicador se requiere coordinar en el ámbito de las iniciativas del sector privado y al ser un nuevo indicador en proceso de construcción y perfeccionamiento sujeto al marco normativo correspondiente, se requerirá de generación de información periódica para la estimación de los logros esperados.</p>		
<b>Método de cálculo</b>		[Número de distritos con al menos un punto de atención del sistema financiero privado (oficina, ATM, cajero corresponsal, establecimiento de operaciones básicas) dividido entre el total de distritos] * 100		
<b>Parámetro de medición</b>		Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Ascendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		SBS / INEI		
<b>Línea de base</b>		<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>	
Año	2018	2018	2030	
Valor	49%	49% (respecto del total de distritos)	SD	

<sup>62</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

## Ficha técnica de indicador del OP3 (1)

<b>Objetivo prioritario</b>	OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado		
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero por cada 10 000 operaciones realizadas.		
<b>Justificación</b>	El objetivo del indicador es medir el nivel de satisfacción de la población con respecto a los servicios provistos por las entidades del sistema financiero.		
<b>Responsable de indicador</b>	SBS <sup>63</sup>		
<b>Limitaciones del indicador</b>	La satisfacción o insatisfacción son conceptos subjetivos correlacionados con distintas variables que pueden ejercer o no impacto en las mismas. Sin embargo, el indicador propuesto trata de aproximarse al nivel de insatisfacción de aquellos que llegaron a presentar un reclamo. Se requerirá de generación de información periódica para la estimación de los logros esperados.		
<b>Método de cálculo</b>	Número total de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero en el año de reporte / Total de operaciones realizadas en el año de reporte, dividido entre 10 000		
<b>Parámetro de medición</b>	Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Descendente
<b>Fuente y bases de datos</b>	SBS		
<b>Línea de base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>	
Año	2018	2018	2030
Valor	8.3	8.3 <sup>64</sup>	SD

## Ficha técnica de indicador del OP3 (2)

<b>Objetivo prioritario</b>	OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado		
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de denuncias y/o reclamos recibidos en la SBS y en el INDECOPI por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema financiero.		
<b>Justificación</b>	El objetivo del indicador es medir aquellos reclamos que al no haber sido resueltos a satisfacción de la población por parte de las entidades del sistema financiero llegaron a la vía administrativa.		
<b>Responsable de indicador</b>	SBS <sup>65</sup>		
<b>Limitaciones del indicador</b>	La satisfacción o insatisfacción son conceptos subjetivos correlacionados con distintas variables que pueden ejercer o no impacto en las mismas. Sin embargo, el indicador propuesto trata de aproximarse al nivel de insatisfacción de aquellos que llegaron a presentar un reclamo y/o denuncias en la vía administrativa aun cuando estos no hayan pasado previamente ante los proveedores. Se requerirá de generación de información periódica para la estimación de los logros esperados.		
<b>Método de cálculo</b>	Número de reclamos y denuncias recibidos por la SBS y el INDECOPI / Número de reclamos presentados por los consumidores en las empresas del sistema financiero, dividido entre 1 000		
<b>Parámetro de medición</b>	Porcentaje	<b>Sentido esperado del indicador</b>	Descendente
<b>Fuente y bases de datos</b>	SBS / INDECOPI		
<b>Línea de base</b>	<b>Valor actual</b>	<b>Logros esperados</b>	
Año	2018	2018	2030
Valor	16.57	16.57	SD

## Ficha técnica de indicador del OP3 (3)

<b>Objetivo prioritario</b>	OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado		
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros por cada 10 000 pólizas		

<sup>63</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<sup>64</sup> Reclamos del sistema financiero: 2 034 631. Total de operaciones realizadas en el sistema financiero: 2 465 621 412

<sup>65</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<b>Justificación</b>		El objetivo del indicador es medir el nivel de satisfacción de la población con respecto a los servicios provistos por las entidades del sistema asegurador	
<b>Responsable de indicador</b>		SBS <sup>66</sup>	
<b>Limitaciones del indicador</b>		La satisfacción o insatisfacción son conceptos subjetivos correlacionados con distintas variables que pueden ejercer o no impacto en las mismas. Sin embargo, el indicador propuesto trata de aproximarse al nivel de insatisfacción de aquellos que llegaron a presentar un reclamo. Asimismo, cabe destacar que dado que la información se encuentra registrada a través de las pólizas, el número de asegurados podría sobre estimarse dado que un mismo asegurado puede poseer más de una póliza.	
<b>Método de cálculo</b>		Número total de reclamos presentados por los consumidores del sistema asegurador en el año de reporte / Total de pólizas en el año de reporte, dividido entre 10 000	
<b>Parámetro de medición</b>		<b>Sentido esperado del indicador</b>	Descendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		SBS	
<b>Línea de base</b>		<b>Logros esperados</b>	
Año	2018	2018	2030
Valor	16	16	SD

#### Ficha técnica de indicador del OP3 (4)

<b>Objetivo prioritario</b>		OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado	
<b>Nombre del indicador</b>		Porcentaje de reclamos y/o denuncias recibidas en la SBS y en el INDECOPI por cada 1 000 reclamos recibidos en las empresas del sistema de seguros.	
<b>Justificación</b>		El objetivo del indicador es medir aquellos reclamos que al no haber sido resueltos a satisfacción de la población por parte de las entidades del sistema asegurador llegaron a la vía administrativa.	
<b>Responsable de indicador</b>		SBS <sup>67</sup>	
<b>Limitaciones del indicador</b>		La satisfacción o insatisfacción son conceptos subjetivos correlacionados con distintas variables que pueden ejercer o no impacto en las mismas. Sin embargo, el indicador propuesto trata de aproximarse al nivel de insatisfacción de aquellos que llegaron a presentar un reclamo y/o denuncias en la vía administrativa aun cuando estos no hayan pasado previamente ante los proveedores. Asimismo, cabe destacar que dado que la información se encuentra registrada a través de las pólizas, el número de asegurados podría sobre estimarse dado que un mismo asegurado puede poseer más de una póliza. Se requerirá de generación de información periódica para la estimación de los logros esperados.	
<b>Método de cálculo</b>		Número de reclamos y denuncias recibidos por la SBS y el INDECOPI / Número de reclamos presentados por los consumidores en las empresas del sistema asegurador, dividido entre 1 000	
<b>Parámetro de medición</b>		<b>Sentido esperado del indicador</b>	Descendente
<b>Fuente y bases de datos</b>		SBS / INDECOPI	
<b>Línea de base</b>		<b>Logros esperados</b>	
Año	2018	2018	2030
Valor	61.16	61.16	SD

#### Ficha técnica de indicador del OP4 (1)

<b>Objetivo prioritario 4</b>		Desarrollar infraestructura para incrementar la cobertura de servicios financieros	
<b>Nombre del indicador</b>		Proporción de centros poblados con cobertura del servicio de internet	
<b>Justificación</b>		El indicador permite medir la brecha de cobertura del servicio de internet a través de la identificación del número de centros poblados que cuentan con cobertura de internet, respecto al total de centros poblados a nivel nacional. Este indicador también nos permitirá identificar el territorio en los que se requiere impulsar el despliegue de nueva infraestructura para el acceso a este servicio. Cabe resaltar que, el servicio de internet es relevante para el desarrollo de una sociedad de la información y el conocimiento.	

<sup>66</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<sup>67</sup> La SBS apoyará al órgano rector de esta política en la generación del indicador en el ámbito de su autonomía, competencias y facultades.

<b>Responsable de indicador</b>	MTC						
<b>Limitaciones del indicador</b>	Se depende de la información que reporten las empresas operadoras al MTC.						
<b>Método de cálculo</b>	<p>El indicador se obtiene del cociente entre el número de centros poblados con cobertura del servicio de internet y el número total de centros poblados a nivel nacional. A continuación, se describe el procedimiento de cálculo del indicador</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numerador (CPI): Se identifica a los centros poblados con cobertura del de internet. Cabe resaltar que, para el servicio de internet móvil se consideró los centros poblados que tengan cobertura 3G o 4G, dado que ello les permite realizar transacciones mediante su banca móvil.</li> <li>• Denominador (TCP): Total de centros poblados a nivel nacional</li> <li>• Se estima el porcentaje de centros poblados con cobertura del servicio de internet, para lo cual se divide CPI y TCP y se multiplica por 100. Se obtiene la siguiente fórmula:</li> </ul> $\left(\frac{CPI}{TCP}\right) \times 100$ <p>Donde:  CPI = Número de centros poblados con cobertura del servicio de internet  TCP = Número total de centros poblados</p>						
<b>Parámetro de medición</b>	Porcentaje			<b>Sentido esperado del indicador</b>		Ascendente	
<b>Fuente y bases de datos</b>	<p>Se trabaja la base de datos respecto a los centros poblados con o sin cobertura del servicio de internet, la cual consolida información de las siguientes fuentes de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• MTC: Provee información sobre la cobertura del servicio de internet de las empresas.</li> <li>• INEI: En base al Censo Nacional de Población y Vivienda 2007. Provee el reporte de centros poblados.</li> </ul>						
<b>Línea de base</b>	<b>Valor actual</b>		<b>Logros esperados</b>				
Año	2018	2018	2019	2020	2021	2022 <sup>68</sup>	2030
Valor	40%	40%	42%	44%	46%	48%	52%

### Ficha técnica de indicador del OP5 (1)

<b>Objetivo prioritario</b>	Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales
<b>Nombre del indicador</b>	Porcentaje de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera
<b>Justificación</b>	<p>La articulación entre el sector público, privado y la sociedad civil permitirá diseñar e implementar políticas públicas de inclusión financiera más efectivas. Esta articulación en las políticas públicas fortalecerá la legitimidad del Estado y de las decisiones políticas que este toma. El porcentaje de políticas nacionales y sectoriales realizadas con la participación de los actores mencionados permitirá dar cuenta de ello. Vale la pena resaltar que, los ODS proponen en su 16° objetivo promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, la provisión de acceso a la justicia para todos y la construcción de instituciones responsables y eficaces a todos los niveles. En esa línea y en coordinación con el INEI, se está construyendo un indicador (16.7.2) que permita medir la toma de decisiones inclusivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporción de la población que considera que la adopción de decisiones es inclusiva y responde a sus necesidades, desglosada por sexo, edad, discapacidad y grupo de población.</li> </ul> <p>Este indicador brindará luces sobre el impacto de los mecanismos a nivel local de participación, así como, nos permitirá diseñar mejor las intervenciones para fomentar su construcción y fortalecimiento, en el marco de la Política Nacional de Inclusión Financiera.</p>
<b>Responsable de indicador</b>	INEI / MEF / MIDIS / MINEDU
<b>Limitaciones del indicador</b>	Si bien, actualmente el Registro Nacional de Municipalidades (RENAMU) cuenta con una pregunta respecto a las acciones que realizó la Municipalidad para incentivar a las MIPYME a través de la educación financiera orientada a la inversión y financiamiento, se considera necesario para elaborar el indicador, la incorporación de una pregunta en particular con relación a la promoción de la inclusión financiera de la población. Ello podría realizarse a través de la inclusión de una pregunta en el RENAMU del INEI, lo cual será coordinado con esta institución y al ser un nuevo indicador en proceso de construcción y perfeccionamiento, se requerirá de generación de información periódica para la estimación de los logros esperados.
<b>Método de cálculo</b>	En desarrollo

<b>Parámetro de medición</b>		Porcentaje	
<b>Fuente y bases de datos</b>		Registro Nacional de Municipalidades / INEI: Incluir una pregunta en el registro sobre el N° de convenios, acciones y actividades articuladas para el fomento de la inclusión financiera	
<b>Línea de base</b>		<b>Valor</b>	
Año	2018	2018	2030
Valor	SD	SD	SD

**8.6. Anexo N° 6: Provisión de servicios**

**OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero**

Lineamiento 1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población.

<b>Servicio 1.1.1</b>	Capacitaciones de docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular para ser capacitados en las competencias "Gestiona responsablemente los recursos económicos", "Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social" y en la competencia transversal "Se desenvuelven en entornos virtuales generados por las TIC", según corresponda
<b>Receptor del servicio</b>	Docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular
<b>Proveedor del servicio</b>	MINEDU
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Inclusión
<b>Definición breve</b>	Para desarrollar las competencias y capacidades financieras de la población estudiantil, se requiere en primera instancia capacitar a los docentes de las diversas instituciones encargadas de la gestión educativa descentralizada, lo cual además tiene un efecto multiplicador en las familias de los docentes. En este sentido, directamente se busca incluir financieramente a los docentes y a través de estos a sus familias y su población estudiantil.
<b>Indicadores</b>	- % de docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular a ser capacitados en la competencia "Gestiona responsablemente los recursos económicos", "Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social", y en la competencia transversal "Se desenvuelven en entornos virtuales generados por las TIC", según corresponda
<b>Fuente de datos</b>	MINEDU
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MINEDU

<b>Servicio 1.1.2</b>	Capacitaciones de los especialistas de las DRE y UGEL sobre educación financiera y competencias TIC
<b>Receptor del servicio</b>	Especialistas de las DRE y UGEL
<b>Proveedor del servicio</b>	MINEDU
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Inclusión
<b>Definición breve</b>	Para desarrollar las competencias y las capacidades financieras de la población estudiantil, se requiere en primera instancia capacitar a los especialistas de las diversas instituciones encargadas de la gestión educativa descentralizada. En este sentido este segmento de la población de especialistas se les genere oportunidades de acceso y uso de servicios financieros, con efecto multiplicador para la población estudiantil y para sus familias.
<b>Indicadores</b>	- % de especialistas de las DRE y UGEL capacitados sobre educación financiera y competencias TIC
<b>Fuente de datos</b>	MINEDU
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MINEDU

<b>Servicio 1.1.3</b>	Brindar orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias sobre educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda
<b>Receptor del servicio</b>	Docentes, estudiantes, familias
<b>Proveedor del servicio</b>	MINEDU
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional

<b>Estándar</b>	Pertinencia
<b>Definición breve</b>	Para desarrollar las competencias y capacidades financieras de la población, se requiere de orientaciones, materiales o recursos virtuales vinculados a educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda; lo cual se realizará considerando las características geográficas, sociales, lingüísticas y culturales.
<b>Indicadores</b>	- Número de orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias vinculados a educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda; las cuales se encuentran adaptadas según las características del público objetivo
<b>Fuente de datos</b>	MINEDU
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MINEDU

<b>Servicio 1.1.4</b>	Capacitaciones en operativos de educación financiera del Banco de la Nación
<b>Receptor del servicio</b>	Centros poblados de fronteras, comunidades andinas y rurales, lenguas nativas, institutos, universidades del interior del país
<b>Proveedor del servicio</b>	Banco de la Nación
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Inclusión
<b>Definición breve</b>	Se requiere de programas de educación financiera virtual y presencial orientadas principalmente a la población de menor acceso
<b>Indicadores</b>	- % de población capacitada del total de población focalizada
<b>Fuente de datos</b>	Banco de la Nación
<b>Responsabilidad del indicador</b>	Banco de la Nación

<b>Servicio 1.1.5</b>	Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros de la población usuaria y la población gestora de los programas sociales del MIDIS
<b>Receptor del servicio</b>	Población usuaria y población gestora de los programas sociales del MIDIS
<b>Proveedor del servicio</b>	MIDIS
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Inclusión
<b>Definición breve</b>	Brindar educación financiera pertinente a la población usuaria y a la población gestora de los programas sociales del MIDIS para gestionar sus finanzas personales y actividades económicas
<b>Indicadores</b>	- Número de población usuaria y población gestora de programas sociales del MIDIS informada - Número de población usuaria y población gestora de programas sociales del MIDIS capacitada
<b>Fuente de datos</b>	MIDIS
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MIDIS

Lineamiento 1.3: Implementar mecanismos que fomenten el acceso y el uso de servicios financieros formales

<b>Servicio 1.3.1</b>	Promover el acceso al sistema financiero de la población usuaria y de la población gestora de los programas sociales con transferencias monetarias, a través de la bancarización
<b>Receptor del servicio</b>	Población usuaria y población gestora de programas con transferencias monetarias del MIDIS
<b>Proveedor del servicio</b>	MIDIS / MEF
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Accesibilidad
<b>Definición breve</b>	Facilitar la bancarización de la población usuaria y población gestora de programas de transferencias monetarias, asegurando su acceso al sistema financiero
<b>Indicadores</b>	- % de población usuaria y población gestora objetivo de los programas de transferencias monetarias que accede a una cuenta en el sistema financiero formal
<b>Fuente de datos</b>	MIDIS
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MIDIS

<b>Servicio 1.3.2</b>	Promover el uso de servicios financieros en la población usuaria de los programas sociales del MIDIS
<b>Receptor del servicio</b>	Población usuaria de los programas sociales del MIDIS
<b>Proveedor del servicio</b>	MIDIS
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Oportunidad
<b>Definición breve</b>	Se implementarán mecanismos con el fin de asegurar que la población principalmente de menor acceso, cuente con la prestación de servicios financieros
<b>Indicadores</b>	- % de población usuaria de los programas sociales del MIDIS que se benefician de los mecanismos de acceso y uso de servicios financieros
<b>Fuente de datos</b>	MIDIS
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MIDIS

### OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población

Lineamiento 2.1: Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles

<b>Servicio 2.1.1</b>	Plan de acción para fomentar el incremento de las coberturas de canales convenientes y accesibles
<b>Receptor del servicio</b>	Población de bajo nivel de acceso a servicios financieros
<b>Proveedor del servicio</b>	Banco de la Nación
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Accesibilidad
<b>Definición breve</b>	Facilitar la cobertura y servicios financieros al alcance de la población con bajo nivel de acceso a través del plan de acción del Banco de la Nación, quien promueve el despliegue de canales convenientes y accesibles.
<b>Indicador</b>	- % de población de bajo nivel de acceso con cobertura de canales del banco de la nación
<b>Fuente de datos</b>	Banco de la Nación
<b>Responsabilidad del indicador</b>	Banco de la Nación, MEF

### OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado

Lineamiento 3.2: Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros.

<b>Servicio 3.2.1</b>	Elaboración de normativa que fortalezca la gestión de conducta de mercado de los proveedores de dicho sistema y el adecuado cumplimiento de sus principios; a fin de alcanzar una mejor protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero
<b>Receptor del servicio</b>	Población
<b>Proveedor del servicio</b>	MEF
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Inclusión
<b>Definición breve</b>	En el 2017, la SBS emitió el Reglamento de gobierno corporativo y de la gestión integral de riesgos, a través del cual se incorporó el requerimiento a las empresas del sistema de desplegar una adecuada conducta de mercado sus relaciones con los usuarios. Igualmente, se desarrolló el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado para el sistema financiero con disposiciones particulares para las empresas de operaciones múltiples. No obstante, es necesario ampliar el alcance de la normativa especializada con requerimientos particulares de conducta de mercado para otros sistemas supervisados, entre ellos, el sistema de seguros.
<b>Indicador</b>	- Número de normas emitidas en materia de conducta de mercado - Alcance de empresas del sistema financiero en el alcance de la normativa emitida y profundidad de las disposiciones emitidas.
<b>Fuente de datos</b>	MEF, SBS
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MEF

Lineamiento 3.3: Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero

<b>Servicio 3.3.1</b>	Elaboración de estudios y/o normativa que permita actualizar la regulación aplicable al sistema financiero a fin de eliminar eventuales barreras a la innovación, buscando un adecuado balance entre dicho objetivo y la protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero
<b>Receptor del servicio</b>	Población y entidades supervisadas por el regulador del sistema financiero
<b>Proveedor del servicio</b>	MEF
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Inclusión
<b>Definición breve</b>	La innovación en los servicios financieros es una tendencia que se viene acelerando en los últimos años, razón por la cual ya han existido ajustes al marco normativo emitido por la SBS para eliminar algunas barreras que existían y podrían limitar la innovación, sobre todo en temas tecnológicos (p.ej. modificación del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero en el 2018). Sin embargo, dado que la tendencia de innovación tecnológica continúa, es necesario que el marco normativo tenga una revisión y adecuación periódica, favoreciendo no sólo que la innovación se desarrolle sin complicaciones en el sistema financiero, sino además que la buena experiencia del usuario en el uso de los servicios financieros se potencie.
<b>Indicador</b>	- Número de normas del sistema financiero emitidas y/o actualizadas, con disposiciones que favorezcan la innovación.
<b>Fuente de datos</b>	MEF, SBS
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MEF

#### OP4: Desarrollar infraestructura para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros

Lineamiento 4.1: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población

<b>Servicio 4.1.1</b>	Servicio de cobertura de acceso a internet para la población de centros poblados que no cuenta con esta cobertura
<b>Receptor del servicio</b>	Población de centros poblados sin acceso a internet
<b>Proveedor del servicio</b>	MTC
<b>Cobertura / alcance</b>	Centros poblados sin cobertura de acceso a internet
<b>Estándar</b>	Accesibilidad
<b>Definición breve</b>	Facilitar la infraestructura y los servicios públicos al alcance de la población a través de los proyectos del MTC por medio del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITEL), el cual provee recursos solo para el desarrollo de proyectos de internet fijo, ya que la provisión de internet está compuesta por internet fijo más móvil.
<b>Indicador</b>	- % de centros poblados con acceso al servicio de internet fijo
<b>Fuente de datos</b>	MTC, INEI
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MTC

#### OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales

Lineamiento 5.4: Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

<b>Servicio 5.4.1</b>	Plan de implementación de mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales para la inclusión financiera
<b>Receptor del servicio</b>	Población de los distritos beneficiados con los mecanismos de articulación
<b>Proveedor del servicio</b>	MIDIS
<b>Cobertura / alcance</b>	Nivel nacional
<b>Estándar</b>	Oportunidad
<b>Definición breve</b>	Implementar acciones de inclusión financiera a través de mecanismos de articulación con los gobiernos locales (municipalidades distritales) o instituciones que se articulen con otros actores para tal fin.
<b>Indicador</b>	- % de gobiernos locales o instituciones que cumplen con los indicadores propuestos para realizar acciones articuladas de inclusión financiera, tomando en cuenta las exigencias de la demanda
<b>Fuente de datos</b>	MIDIS
<b>Responsabilidad del indicador</b>	MIDIS

8.7. Anexo N° 7: Matriz de consistencia

Problema general	Causa	Alternativas de solución	OP	Indicador	Lineamientos	Servicio	Persona	Proveedor	Cobertura	Estándar	Definición	Indicador
Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad	Limitada demanda de servicios financieros	Fomentar la generación de competencias y capacidades financieras para los diversos segmentos de la población  Fomentar estrategias de comunicación sobre los beneficios y riesgos del uso de servicios financieros formales, a través de la pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, grupo etario, entre otros	OP1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero	% de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero  % de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o QPPE <sup>69</sup>  % de nuevos deudores MIPYME <sup>70</sup> en los últimos cinco años  Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias	L1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población  L1.2: Generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos de la población (con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, entre otros)  L1.3: Implementar mecanismos que tomen en el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población con menor acceso	Capacitaciones de docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular para ser capacitados en las competencias "Gestiona responsablemente los recursos económicos", "Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social" y en la competencia transversal "Se desenvuelven en entornos virtuales generados por las TIC", según corresponda	Docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular	MINEDU	Nivel nacional	Inclusión	Para desarrollar las competencias y capacidades financieras de la población estudiantil, se requiere en primera instancia capacitar a los docentes de las diversas instituciones encargadas de la gestión educativa descentralizada, lo cual además tiene un efecto multiplicador en las familias de los docentes. En este sentido, directamente se busca incluir financieramente a los docentes y a través de estos a sus familias y su población estudiantil	% de docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular a ser capacitados en la competencia "Gestiona responsablemente los recursos económicos", "Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social", y en la competencia transversal "Se desenvuelven en entornos virtuales generados por las TIC", según corresponda
		Fomentar la innovación tecnológica y TICs para acercar los servicios financieros a la población				Brindar orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias sobre educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda	Especialistas de las DRE y UGEL	MINEDU	Nivel nacional	Inclusión	Para desarrollar las competencias y capacidades financieras de la población estudiantil, se requiere en primera instancia capacitar a los docentes de las diversas instituciones encargadas de la gestión educativa descentralizada, lo cual además tiene un efecto multiplicador en las familias de los docentes. En este sentido, directamente se busca incluir financieramente a los docentes y a través de estos a sus familias y su población estudiantil	% de docentes de Primaria, Ciencias Sociales, Educación para el Trabajo, Educación Básica Regular a ser capacitados en la competencia "Gestiona responsablemente los recursos económicos", "Gestiona proyectos de emprendimiento económico o social", y en la competencia transversal "Se desenvuelven en entornos virtuales generados por las TIC", según corresponda
							Docentes, estudiantes, familias	MINEDU	Nivel nacional	Pertinencia	Para desarrollar las competencias y capacidades financieras de la población, se requiere de orientaciones, materiales o recursos virtuales vinculados a educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda; los cuales se encuentran adaptados según las características del público objetivo	Número de orientaciones, materiales o recursos virtuales destinados a docentes, estudiantes y familias vinculados a educación financiera, previsional, emprendimiento, tecnología, según corresponda; los cuales se encuentran adaptados según las características del público objetivo

69

70

De acuerdo a la Resolución SBS N° 11356-2008, los deudores en categoría Normal son aquellos que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho días calendario, en el caso de créditos a la microempresa, pequeña empresa y consumo; y con un atraso de hasta treinta días calendario, en el caso de créditos hipotecarios. Por otro lado, los deudores en categoría con Problemas Potenciales son aquellos que registran atraso en el pago de sus créditos de nuevo a treinta días calendario, en el caso de créditos a la microempresa, pequeña empresa y consumo; y con un atraso de treinta y uno a sesenta días calendario, en el caso de créditos hipotecarios. MIPYME según clasificación dispuesta en la Resolución SBS N° 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones.

Problema general	Causa	Alternativas de solución	OP	Indicador	Lineamientos	Servicio	Persona	Proveedor	Cobertura	Estándar	Definición	Indicador
						Capacitaciones en operativos de educación financiera del Banco de la Nación	Centros poblados de fronteras, comunidades andinas y rurales, lenguas nativas, institutos, universidades del interior del país	Banco de la Nación	Nivel nacional	Inclusión	Se requiere de programas de educación financiera virtual y presencial orientadas principalmente a la población de menor acceso	% de población capacitada del total de población focalizada
						Fortalecimiento de capacidades para el acceso y uso de los servicios financieros de la población usuaria y la población gestora de los programas sociales del MIDIS	Población usuaria y población gestora de los programas sociales del MIDIS	MIDIS / MEF	Nivel nacional	Inclusión	Brindar educación financiera pertinente a la población usuaria y a la población gestora de los programas sociales del MIDIS para gestionar sus finanzas personales y actividades económicas	Número de población usuaria y población gestora de programas sociales del MIDIS informada Número de población usuaria y población gestora de programas sociales del MIDIS capacitada
						Promover el acceso al sistema financiero de la población usuaria y de la población gestora de los programas sociales con transferencias monetarias, a través de la bancarización	Población usuaria y población gestora de transferencias monetarias del MIDIS	MIDIS	Nivel nacional	Accesibilidad	Facilitar la bancarización de la población usuaria y población gestora de programas de transferencias monetarias, asegurando su acceso al sistema financiero formal	% de población usuaria y población gestora objetivo de los programas de transferencias monetarias que accede a una cuenta en el sistema financiero formal
						Promover el uso de servicios financieros en la población usuaria de los programas sociales del MIDIS	Población usuaria de los programas sociales del MIDIS	MIDIS	Nivel nacional	Oportunidad	Se implementarán mecanismos con el fin de asegurar que la población principalmente de menor acceso, cuente con la prestación de servicios financieros	% de población usuaria de los programas sociales del MIDIS que se benefició de los mecanismos de acceso y uso de servicios financieros

Problema general	Causa	Alternativas de solución	OP	Indicador	Lineamientos	Servicio	Persona	Proveedor	Cobertura	Estándar	Definición	Indicador
<b>Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad</b>	Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros	Desarrollar y fomentar el despliegue de cobertura de servicios financieros convenientes y accesibles Fomentar el diseño, la implementación y el despliegue de servicios financieros digitales	OP2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población	% de distritos con presencia del sistema financiero privado	Plan de acción para fomentar el incremento de las coberturas de canales convenientes y accesibles L2.1: Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles L2.2: Fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles L2.3: Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados	Acción para fomentar el incremento de las coberturas de canales convenientes y accesibles	Población de bajo nivel de acceso a servicios financieros	Banco de la Nación	Nivel nacional	Accesibilidad	Facilitar la cobertura y servicios financieros al alcance de la población con bajo nivel de acceso a través del plan de acción del Banco de la Nación, quien promueve el despliegue de canales convenientes y accesibles	% de población de servicios financieros bajo nivel de acceso con cobertura de canales del Banco de la Nación



Problema general	Causa	Alternativas de solución	OP	Indicador	Lineamientos	Servicio	Persona	Proveedor	Cobertura	Estándar	Definición	Indicador
Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad	Fricciones en el funcionamiento del mercado	Fortalecer los sistemas de protección de la población de servicios financieros	OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado	% de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero del total de operaciones	L3.1: Promover la reducción de los costos de información, fortaleciendo las centrales de riesgo y fomentando el uso de fuentes y servicios alternativos de análisis de información	Elaboración de normativa que fortalezca la gestión de conducta de mercado de los proveedores de dicho sistema y el adecuado cumplimiento de sus principios; a fin de alcanzar una mejor protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero	Población	MEF	Nivel nacional	Inclusión	Alcance de la normativa especializada con requerimientos particulares de conducta de mercado	Número de normas emitidas en materia de conducta de mercado
		Fortalecer el marco normativo para el desarrollo, regulación y promoción del acceso y uso de servicios financieros.		% de reclamos denunciados recibidos del sistema financiero	L3.2: Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros	Elaboración de estudios y/o normativa que permita actualizar la regulación aplicable al sistema financiero a fin de eliminar eventuales barreras a la innovación, buscando un adecuado balance entre dicho objetivo y la protección del consumidor de servicios financieros, en coordinación con el organismo regulador del sistema financiero					Alcance de empresas del sistema financiero en el alcance de la normativa emitida y profundidad de los estudios y/o normativa que permita actualizar la regulación aplicable al sistema financiero	Alcance de empresas del sistema financiero en el alcance de la normativa emitida y profundidad de las disposiciones emitidas.
				% de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros del total de pólizas	L3.3: Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero							
				% de reclamos denunciados recibidos del sistema de seguros	L3.4: Promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia							

Problema general	Causa	Alternativas de solución	OP	Indicador	Lineamientos	Servicio	Persona	Proveedor	Cobertura	Estándar	Definición	Indicador
Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad	Insuficiente infraestructura que restringe la cobertura de servicios financieros	Fomentar el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros	OP4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura y el uso de servicios financieros	% de centros poblados con cobertura de acceso de internet	L4.1: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población	Servicio de cobertura de acceso a internet para la población de centros poblados que no cuenta con esta cobertura	Población de centros poblados sin acceso a internet	MTC	Centros poblados sin cobertura de acceso a internet	Accesibilidad	Facilitar la infraestructura y los servicios públicos al alcance de la población a través de los proyectos del MTC por medio del Fondo de Inversión de Telecomunicaciones (FITE), el cual provee recursos solo para el desarrollo de proyectos de internet fijo, ya que la provisión de internet está compuesta por internet fijo más móvil	% de centros poblados con acceso a servicio de internet fijo
					L4.2: Desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales							

Problema general	Causa	Alternativas de solución	OP	Indicador	Lineamientos	Servicio	Persona	Proveedor	Cobertura	Estándar	Definición	Indicador
Población con bajo nivel de acceso y uso de servicios financieros de calidad	Débiles mecanismos de articulación intersectorial e intergubernamental	Desarrollar mecanismos de articulación intersectorial e intergubernamental	OP5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales	% de gobiernos locales que implementan acciones concretas, actividades o convenios para promover la inclusión financiera	L5.1: Generar mecanismos (arreglos institucionales) sostenibles de articulación entre las instituciones	Plan de implementación de mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales para la inclusión financiera	Población de los distritos beneficiados con los mecanismos	MIDIS	Nivel nacional	Oportunidad	Implementar acciones de inclusión financiera a través de mecanismos de articulación con los gobiernos locales (municipalidades distritales) o instituciones que se articulen con otros actores para tal fin	% de gobiernos locales o instituciones que cumplen con los indicadores propuestos para realizar acciones articuladas de inclusión financiera, tomando en cuenta las exigencias de la demanda
					L5.2: Establecer el adecuado rol de las instituciones financieras en las políticas públicas para la inclusión financiera							
					L5.3: Precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública							
					L5.4: Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil							

## BIBLIOGRAFÍA

- Al-Hussainy, E., T. Beck, A. Demirgüç-Kunt y B. Zia (2008). "Household Use of Financial Services". Banco Mundial, Documento de trabajo S/N.
- AFIN (2015). Un plan para salir de la pobreza: Plan Nacional de Infraestructura 2016 - 2025. Lima: Asociación para el Fomento de la Infraestructura Nacional.
- Alexander C., Mas I. y Radcliffe D. (2010) Regulating New Banking Models that Can Bring Financial Services to All. Challenge Magazine, Vol. 54, N° 3, pp. 116-134, May/June 2011.
- Aldana, Úrsula (2015). Educación financiera, inversión productiva y estabilidad del consumo de alimentos. Evidencia de la evaluación del programa piloto de promoción del ahorro entre las familias beneficiarias de juntos en Perú. Instituto de Estudios Peruanos; Proyecto Capital, Lima.
- Alvarado, Javier; Felipe Portocarrero, Carolina Trivelli, Efraín Gonzales, Francisco Galarza y Hildegardi Venero (2001). El financiamiento informal en el Perú: lecciones desde tres sectores. Instituto de Estudios Peruanos (Serie: Análisis Económico, 20).
- Apoyo Consultoría (2018). Evaluación de diseño y ejecución presupuestal de programas presupuestales 0118 "Acceso a hogares rurales con economías de subsistencia a mercados locales" y 0121 "Mejora de la articulación de los pequeños productores agropecuarios al mercado", Lima.
- ASBA (2012). Cómo aportar a la inclusión financiera inventario de productos y servicios disponibles en la región.
- Atkinson, A., & Messy, F-A (2013). Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice.
- BANCO MUNDIAL (2013). Crowdfunding's Potential for Developing World. Washington D.C.
- Banco Mundial (2016). Peru Diagnostic Report on Financial Education.
- BANCO MUNDIAL (2017). Global Financial Development Report 2017 – 2018.
- BANCO MUNDIAL <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/28482/9781464811487.pdf> (visita 06/05/2019).
- BCRP (2017). Reporte de Estabilidad Financiera. Mayo 2017.
- BCRP (2018). Reporte de Estabilidad Financiera. Noviembre 2018.
- Bandura, A. (2001). La teoría cognitiva social: Una perspectiva agencial. Revisión anual de psicología, 52, 1-26.
- Beck, Thorsten, Asli Demirgüç-Kunt y Ross Levine (2007). Finance, inequality and the poor. Journal of Economic Growth, 12, 27-49.
- Beck, T., A. Demirgüç-Kunt, y P. Honohan (2009). "Access to Financial Services: Measurement, Impact, and Policies". World Bank Research Observer, 21(1), 119-145.
- Berg, G., & Zia, B. (2013). Harnessing Emotional Connections to Improve Financial Decisions: Evaluating the Impact of Financial Education in Mainstream Media. Policy Research Working Paper Series 6407, The World Bank.
- Better Than Cash Alliance (2018) Perú: Digitalización de Pagos en los Programas Sociales del MIDIS. Documento de trabajo realizado con Accentur LLP. Lima.
- BIS (2016). Orientaciones sobre la aplicación de los Principios Básicos para una supervisión bancaria eficaz a la regulación y supervisión de instituciones relevantes para la inclusión financiera.
- Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development: Experiments by nature and design. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- CAF (2015). Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos. Informe para Perú 2014. Lima: CAF.
- CAF (2015). Encuesta de medición de capacidades financieras en los países andinos. Informe comparativo 2014. Lima: CAF.
- Cámara, N., X. Peña y D. Tuesta (2013). "Determinantes de la inclusión financiera en Perú". BBVA Research Working Paper Series, Documento de trabajo 13/31.
- Caballero, Elena (2014). ¿Qué significa manejar bien el dinero? Análisis comparativo entre usuarias de Juntos que han recibido y no han recibido educación financiera. IEP, Proyecto Capital, Lima.
- Centro para la Inclusión Financiera (2015). Inclusión financiera y envejecimiento: una oportunidad. Publicación conjunta de HelpAge International y el Centro para la Inclusión Financiera de Acción.
- CEMLA (2016). El papel de los sistemas y servicios de pagos en la inclusión financiera. Una perspectiva de América Latina y el Caribe.
- CEPLAN (2011). Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021.
- CEPAL (2014). La brecha de infraestructura económica y las inversiones en América Latina.
- CEPLAN (2017). Perú 2030: Tendencias Globales y Regionales. CMIF (2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.
- Chong & Núñez (2018). Sistematización de las iniciativas de Educación Financiera en el Perú: Lecciones aprendidas y principales retos.
- Chen Rong & Raian Divanbeigi (2019). "Can regulation promote Financial Inclusion". Development Economics Global Indicators Group – World Bank.
- Claessens, S. (2006). "Access to Financial Services: A Review of the Issues and Public Policy Objectives". World Bank Research Observer, 21(2), 207-240.
- CNCF (2018). Plan Nacional de Competitividad y Productividad.

- Contraloría de la República (2014). Estudio del proceso de descentralización del Perú.
- Demirgüç-Kunt, A. y R. Levine (2009). Finance and Inequality: Theory and Evidence. *Annual Review of Financial Economics*, Annual Reviews, vol. 1(1), pp. 287-318.
- Beck, T., A. Demirgüç-Kunt, A., y M.S. Martínez Peria (2008). "Banking Services for Everyone? Barriers to Bank Access and Use Around the World". *The World Bank Economic Review*, 22(3), 397-430.
- Demirguc-Kunt, Asli, Leora Klapper, Dorothe Singer y Peter Van Oudheusden (2015). *The Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the World*. World Bank Policy Research Working Paper 7255.
- Demirguc-Kunt, Asli; Klapper, Leora; Singer, Dorothe; Ansar, Saniya; Hess, Jake Richard (2018). *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution (English)*. Washington, D.C.: World Bank Group.
- De Vega Rodríguez, M. (1984). *Introducción a la psicología cognitiva*. Alianza editorial.
- De Soto, Hernando (1989). *The Other Path: The Invisible Revolution in the Third World*. Harper and Row, New York.
- EIU (2018). *Microscopio Global 2018: El entorno para la Inclusión Financiera*. Economist Intelligence Unit.
- Diez, Alejandro, Correa, N., Informe de evaluación: Desarrollo productivo y pobreza rural. Implementación y efectos del programa Haku Wiñay. BM-MEF-MIDIS, Lima.
- Escobal, Javier, Ponce, C. (2016). *Combinando protección social con generación de oportunidades económicas: una evaluación de los avances del programa Haku Wiñay*. GRADE, Lima.
- EQUILIBRIUM (2018). *Equilibrium Clasificadora de Riesgos*. Informe Fondos Mutuos Junio 2018.
- Feijoo, Ana Rosa (2016). *Sistematización de iniciativas de educación financiera en el Perú*. Instituto de Estudios Peruanos; Proyecto Capital, Lima.
- FINDEX (2017). *The Global Findex Database 2017. Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank Group.
- FONDO MONETARIO INTERNACIONAL (2017). *Fintech and Financial Service: Initial Considerations*.
- Gobierno de México (2016). *Política Nacional de Inclusión Financiera de México*.
- Gobierno de Chile (2016). *Estrategia Nacional de Educación Financiera de Chile*.
- Guerrero, María del Pilar (2016). *Aprendizajes a partir de la implementación de sistemas de ventas vía POS en negocios de zonas rurales en Junín- Perú*. IEP; Proyecto Capital, Lima.
- Heredia, José. (2017) *Un acercamiento inicial a los resultados de la capacitación financiera en el proyecto Haku Wiñay*. IEP; Proyecto Capital, Lima.
- Hoyo, C., D. Tuesta y M. C. Llanes (2014). *Ahorro voluntario a largo plazo en Colombia*. BBVA Research. Observatorio Económico Inclusión Financiera – Julio 2014.
- INEI (2015). *Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2015*.
- INEI (2018a). *Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHO) 2018*.
- INEI (2017). *Estimación del 2017 de la población en situación de pobreza monetaria, según ámbito geográfico, 2009-2017*.
- INEI (2019). *Evolución de la Pobreza Monetaria 2007-2018. Informe Técnico*.
- INEI (2019). *Estadísticas de las tecnologías de la Información y Comunicación de los hogares. Informe técnico marzo 2019*.
- INEI (2018). *Producción y empleo informal en el Perú. Cuenta satélite de la Economía informal 2007-2017*.
- INEI. <https://www.inei.gob.pe> (visita 08/04/2019).
- Kessler, D.; A. de Montchalin y C. Thimann (2016). *Insurance and Economic Development: Growth, Stabilization and Distribution*. International Labour Office Geneva (ILO), 2016. *Microinsurance Paper N° 46*.
- King, Robert G. y Ross Levine (1993). *Finance and Growth: Schumpeter might be Right*, *The Quarterly Journal of Economics*, 108, Issue 3, pp. 717-737.
- Klapper, Leora, Luc Laeven y Raghuram Rajan (2006). *Entry Regulation as a barrier to entrepreneurship*. *Journal of Financial Economics*, 82, Issue 3, pp. 591-629.
- León, Janina; Miguel Sánchez; Guillermo Jopen (2016). *Determinantes del acceso y uso de servicios financieros de las microempresas en el Perú*. CIES, Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Informe Final A2-T6-PM-Nac-2016.
- Levine, Ross (1997). *Financial Development and Economic Growth: Views and Agenda*. *Journal of Economic Literature*, 35, Issue 2, pp. 688-726.
- Lyman Timothy y Wameek Noor (2014). *ALA/CFT e inclusión financiera: Surgen nuevas oportunidades a partir de las medidas recientes del GAFI*. Enfoques CGAP N° 98.
- Lipsky, Michael (1969). *Toward a theory of Street-level bureaucracy*.
- Luciana Villar, Anahí Briozzo, Gabriela Pesce y Andrea Fernández (2016). *El rol de la banca pública en el financiamiento a pymes. Estudio comparativo para la Argentina y Brasil*. En: *Revista Desarrollo y Sociedad*, 76 Primer semestre 2016 pp. 205-241.
- Matuk, Farid, Schydrowsky, D. (2017). *"Inclusión financiera, cuentas zombis, billeteras móviles: Un ecosistema en transición"*. Recurso audiovisual, Lima.
- MEF (2018). *Marco Macroeconómico Multianual 2019-2022*.
- MIDIS (2016). *Estrategia de Acción Social y Sostenibilidad*.

- MINCETUR (2015). Plan Estratégico Nacional Exportador 2025.
- MINEDU (2007). Proyecto Educativo Nacional al 2021: La Educación que queremos para el Perú.
- MINEDU (2016). Estrategia Nacional de Tecnologías Digitales en la Educación Básica.
- Ministerio de Hacienda de Colombia (2016). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera de Colombia.
- Ministerio de Defensa (2017). Política de Seguridad y Defensa Nacional.
- MINJUS (2018). Plan Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo 2018-2021.
- MINJUS (2017). Política Nacional contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo.
- OECD (2005). Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness.
- OCDE (2016). Estudio Multidimensional del Perú Volumen 2. Análisis Detallado y Recomendaciones.
- OECD (2016). El informe sobre la Reforma de Gobernanza – Perú.
- OECD. (2017). PISA 2015 Results (Volume IV): Students' Financial Literacy, OECD Publishing, Paris.
- Oliveri, María (2016). Pensiones sociales y pobreza en América Latina. Apuntes: Revista de Ciencias Sociales. 43. 121-157. 10.21678/apuntes.78.848.
- Organización Mundial del Comercio (2016). Informe sobre el Comercio Mundial 2016 – Igualdad de condiciones para el comercio de las PYMES.
- PCM. (2014). Política Nacional de Modernización de la gestión pública 2021.
- PCM (2014). Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres 2014-2021.
- PCM (2017). Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor.
- PCM (2017). Plan de Acción de Protección de los Consumidores 2017-2020.
- Perez, C.A (2016). Comparación internacional del aporte de las MIPYMES a la Economía. ADEX. Centro de Investigaciones de Economía y Negocios. CIEN-DT N° 2016-01.
- Perry, Guillermo, William F. Maloney, Omar S. Arias, Pablo Fajnzylber, Andrew D. Mason and Jaime Saavedra-Chanduvi. 2007. "Informality: Exit and Exclusion". World Bank, Washington DC.
- PRODUCE (2014). Política Nacional para la Calidad.
- PRODUCE (2018). Las MIPYME en cifras 2017.
- Prochaska, J. O., y DiClemente, C. C. (1986). Toward a comprehensive model of change. In Treating addictive behaviors (pp. 3-27). Springer, Boston.
- Rajan, R. y L. Zingales (2003). Savings Capitalism from the Capitalists, Unleashing the power of financial markets to create wealth and spread opportunity.  
<https://faculty.chicagobooth.edu/luigi.zingales/papers/research/capintro.pdf> (visita 12/06/2018)
- Ramos, J., & Boyd, C. (2018). Lo hice #PorMiCuenta: desarrollando capacidades financieras en usuarios de Beca 18, Documento de Trabajo 240, IDRC CRDI; Instituto de Estudios Peruanos; Proyecto Capital.
- Roa, María José (2013). Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. Boletín, CEMLA, vol. LVIII, núm. 3, 2013.
- Rogers, Everett. Diffusion of Innovations. Free Press, 5ta. Edición, Estados Unidos.
- SBS (2017). Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú - 2016.
- SBS. Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera.  
[http://www.sbs.gob.pe/app/stats\\_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=49#](http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=49#)  
(visita 13/06/2019).
- SBS (2017). Encuesta Nacional de Estrategias de Ahorro a Largo Plazo.
- SMV (2017). Memoria Anual de la Superintendencia de Mercado de Valores 2017.
- Sotomayor, N., J. Talledo y S. Wong (2018). Determinantes de la inclusión financiera en el Perú: evidencia reciente. SBS Documentos de Trabajo, Documento de trabajo 06/2018.
- Subika Farazi (2014). Informal Firms and Financial Inclusion Status and Determinants. Policy Research Working Paper. World Bank.
- Trivelli, Carolina, Montenegro, J., Gutiérrez, M. (2011) Un año ahorrando. Primeros Resultados del Programa Piloto "Promoción del Ahorro en Familias Juntos". IEP; Proyecto Capital, Lima.
- Trivelli, Carolina y Caballero, Elena María (2018). ¿Cerrando brechas? Las estrategias de inclusión financiera en América Latina y el Caribe.