



Gobierno del Perú

POLÍTICA NACIONAL DE **INCLUSIÓN FINANCIERA**



Política Nacional de Inclusión Financiera
Aprobada por Decreto Supremo N° 255-2019-EF de fecha 05 de agosto 2019.
“Esta es una obra colectiva”

Editado por:
Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
Los Laureles 214 San Isidro
Lima
Ministerio de Economía y Finanzas
Jirón Junín 319, Lima
Lima

1ª. Edición Setiembre 2021
Depósito Legal N° 2021 - 09871

Contenido

| | |
|--|-----------|
| 1. PRESENTACIÓN | 3 |
| 2. PROBLEMA PÚBLICO | 12 |
| 2.1. Enunciado del problema público | 12 |
| 2.2. Modelo del problema público | 14 |
| 2.3. Situación actual del problema público | 16 |
| 2.4. Situación futura deseada | 53 |
| 3. OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS DE POLÍTICA | 55 |
| 3.1. OP No 1: Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero | 61 |
| 3.2. OP No 2: Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población | 62 |
| 3.3. OP No 3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado | 63 |
| 3.4. OP No 4: Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros | 66 |
| 3.5. OP No 5: Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales | 66 |
| ACRÓNIMOS | 68 |
| BIBLIOGRAFÍA | 71 |

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.



ENTRE 2008 Y 2018

Notas: Promedio Anual
Fuente: BCRP

Fuente: shutterstock.com



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, a 2017, los ingresos promedio mensuales

ASCIENDEN A
S/ 1 377



Promedio anual en los últimos 5 años

En este contexto, el sistema financiero peruano ha registrado un crecimiento sostenido. Así entre 2008 y 2018 como porcentaje del PBI

CRÉDITOS
pasaron de **24 %** ➔ **40.6 %**

DEPÓSITOS
pasaron de **29 %** ➔ **38.6 %**

Fuente: 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 Mundial¹. Sin duda, la situación macroeconómica estable y el enfoque holístico en la supervisión y regulación financiera² 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

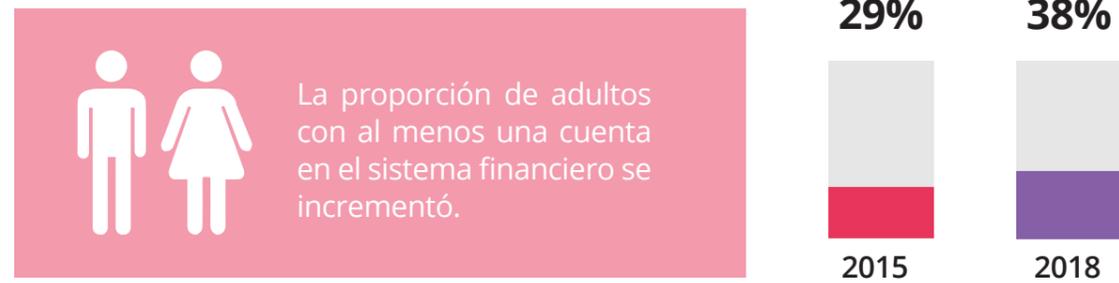
¹ Evaluación realizada por el FMI y el Banco Mundial, en el marco del Financial Sector Assessment Program (FSAP). http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/B_S_29_2018.pdf

² 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

creación y ampliación de sus oportunidades de ahorro, consumo e inversión, generando beneficios para el crecimiento económico y el bienestar general del país.

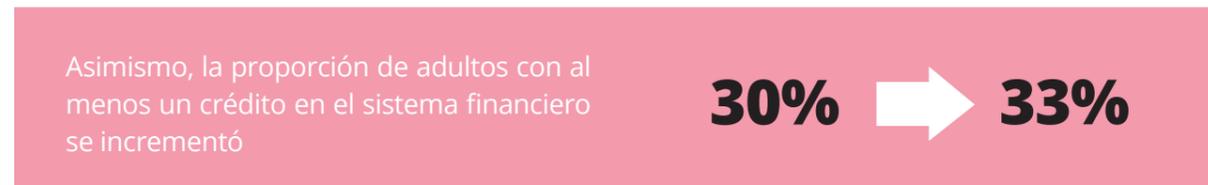
Sin embargo, la inclusión financiera en el Perú es aún insuficiente y baja en relación a niveles internacionales, lo cual constituye un problema público, en tanto restringe la contribución del sistema financiero al crecimiento económico, a la productividad y competitividad y a la reducción de la pobreza y las desigualdades. Es innegable que se han logrado avances importantes en los últimos años.

ENTRE 2015 Y 2018



Fuente: ENAHO, 2015 y 2018

ENTRE 2013 Y 2018



Fuente: 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.



Ambos 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.

Fuente: INEI 2018, 2019

Nota: Según el INEI, en 2017, la pobreza en el Perú ascendió a 21.7% mientras que la pobreza extrema registró cifras a 3.8%.



Fuente: shutterstock.com

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.



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

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 (OP) 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:

OP1:

Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero.

Lineamientos:

- 1 Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población.
- 2 Generar estrategias de comunicación dirigidas a todos los segmentos de la población, con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, por grupo etario, entre otros.
- 3 Implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población con menor acceso.

OP2:

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

Lineamientos:

- 1 Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles.
- 2 Fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles.
- 3 Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados.

OP3:

Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado.

Lineamientos:

- 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.
- 2 Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros.
- 3 Fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, preservando la estabilidad del sistema financiero.
- 4 Promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia.

OP4:

Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros.

Lineamientos:

- 1 Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población.
- 2 Desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales.

OP5:

Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales.

Lineamientos:

- 1 Generar mecanismos (arreglos institucionales) sostenibles de articulación entre las instituciones.
- 2 Establecer el adecuado rol de las instituciones financieras públicas en las políticas de gobierno para la inclusión financiera.
- 3 Precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública.
- 4 Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil.

Fuente: shutterstock.com





Fuente: shutterstock.com

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.

2. Problema Público

2.1 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 país³, 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.

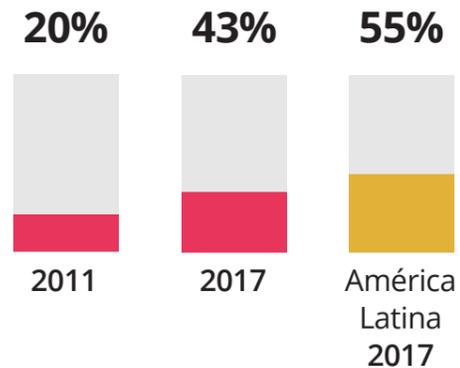
³ Existe amplia literatura sobre la relación entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico, entre ellos Levine (1997), Beck, Demirguc-Kunt y Levine (2007), King y Levine (1993); Klapper, Laeven y Rajan (2006) y Demirguc-Kunt y Levine (2009).

ENTRE 2011 Y 2017



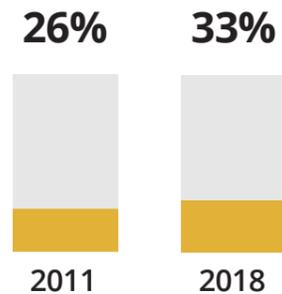
La proporción de personas mayores de quince años con al menos una cuenta en el sistema financiero se incrementó

Fuente: Global Findex 2011 y 2017



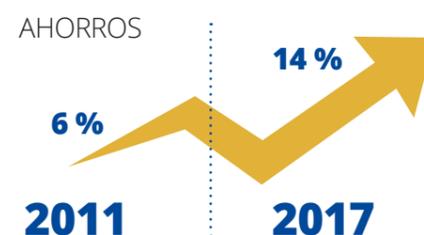
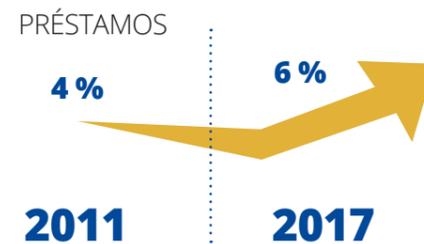
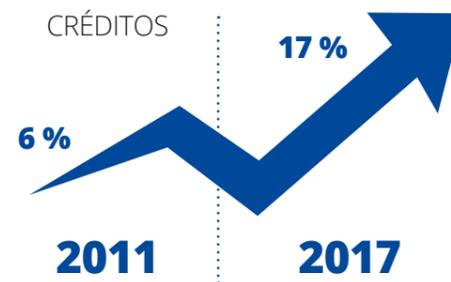
ENTRE 2011 Y 2018

Porcentaje de adultos con un crédito del sistema financiero



Fuente: SBS 2011, 2018

Cuando se desagrega por sexo se observa que la **brecha entre mujeres y hombres** se incrementa



ENTRE 2014 Y 2017



Cuando se trata de préstamos y ahorro se presenta un incremento de la brecha entre mujeres y hombres

Fuente: Gobla Findex 2011, 2014, 2017

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 algún 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 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.

2.2 Modelo del problema público

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

TABLA No 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 | <ul style="list-style-type: none"> Limitadas competencias y capacidades financieras Insuficientes mecanismos de promoción para el acceso y uso de servicios financieros |
| | Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros | <ul style="list-style-type: none"> Insuficiente alcance y desarrollo de los canales de atención del sistema financiero. Complejos e inadecuados servicios financieros |
| | Fricciones en el funcionamiento del mercado | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> Insuficiente infraestructura de telecomunicaciones Insuficiente infraestructura digital |
| | Débiles mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales | <ul style="list-style-type: none"> 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 |

GRÁFICO No 1: MODELO DEL PROBLEMA PÚBLICO



Elaboración propia

2.3 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 No 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 | <p>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.</p> <p>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.</p> |
| | Restringe la competitividad y productividad | <p>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.</p> <p>Las fricciones en el funcionamiento en los mercados del sistema financiero, no permiten reducir los costos de información y adoptar nuevas tecnologías, con lo cual se pierden oportunidades para hacer más productiva a la población.</p> |
| | No contribuye a la reducción de la pobreza y desigualdad | <p>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.</p> <p>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.</p> |

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 público⁴: 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.

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.

Encuesta Nacional de Medición de las Capacidades Financieras 2014,



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.

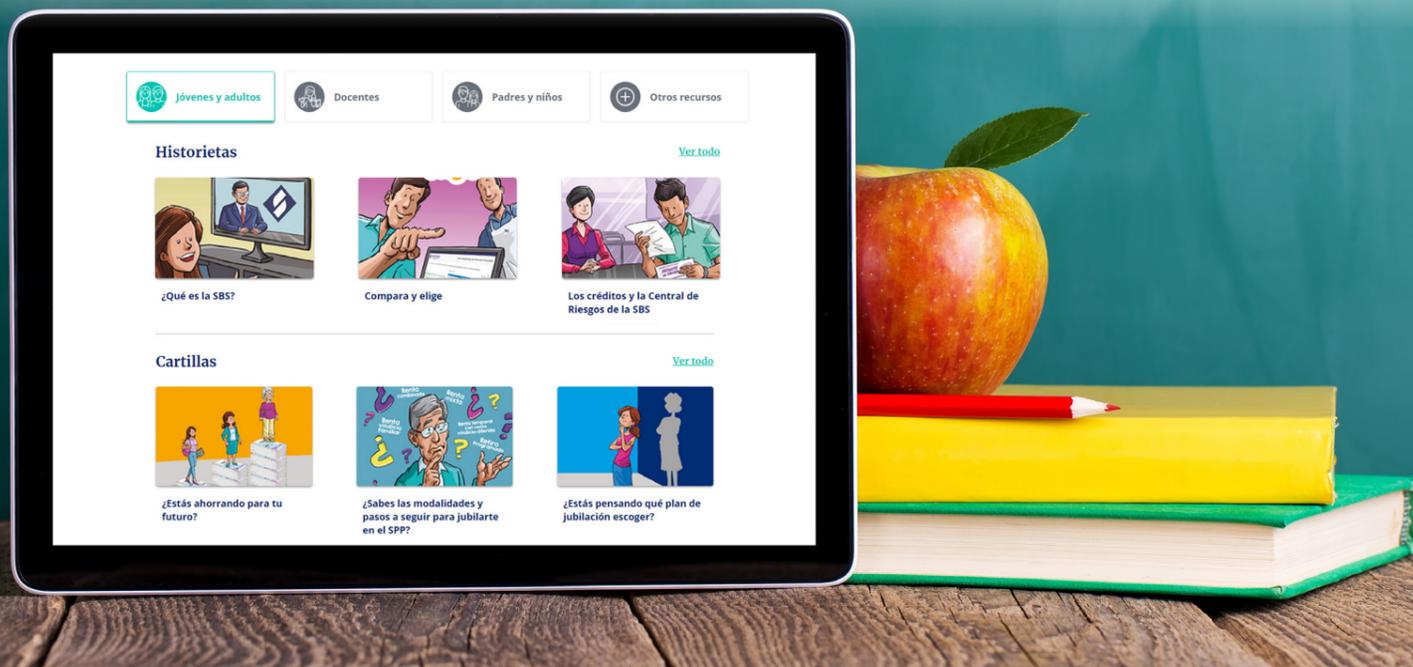
Cabe señalar que, si bien el canal de intervención más utilizado es el presencial (77%), la literatura empírica muestra el potencial del uso de canales a distancia (Berg y Zia, 2013; Ramos y Boyd, 2018) y el uso de herramientas no tradicionales, que mejoren el acceso a la educación financiera y que refuercen 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*⁵.

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 No 0440-2008-ED.

⁴ 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.

⁵ Combinación de las palabras inglesas education y entertainment, para referirse a todo aquel contenido educativo combinado con elementos lúdicos para entretener.



Fuente: shutterstock.com

Posteriormente, el MINEDU aprobó el nuevo Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB) por Resolución Ministerial No 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.

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 No 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.

LAS COMPETENCIAS EDUCATIVAS



Gestiona responsablemente los recursos económicos



Se desenvuelve en entornos virtuales

Deben de ser promovidas de manera vinculada y simultánea

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 directivos⁶ 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

⁶ 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).

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.

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, 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.

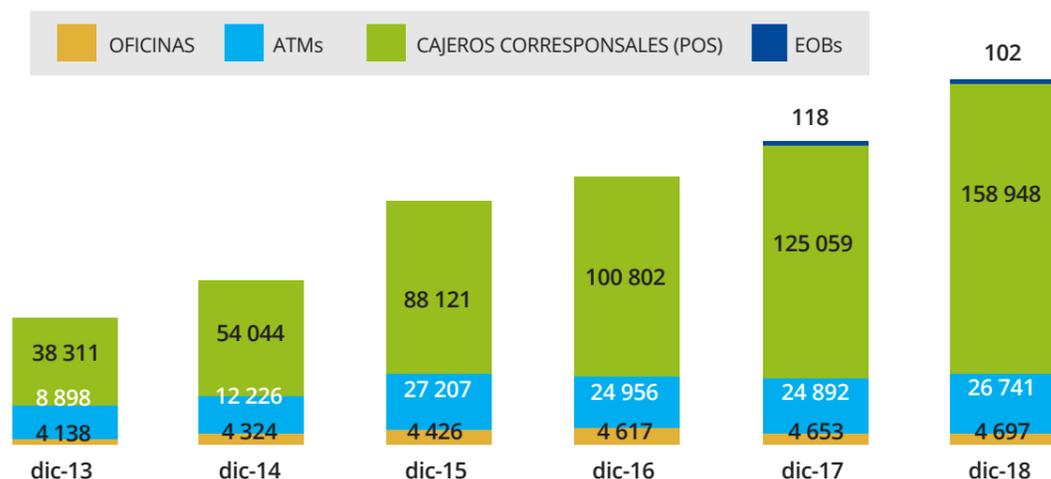
B. Limitada e inadecuada oferta de servicios financieros

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 atención⁷, 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 atención⁸ 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 No 2: NÚMERO DE OFICINAS, ATMs, CAJEROS CORRESPONSALES Y EOBs



Fuente: SBS

⁷ Se estima que a diciembre de 2018 cada punto de atención es compartido por 3 entidades financieras.
⁸ 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.

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 No 1271⁹). De esta manera, 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

18%

DISTRITOS A NIVEL NACIONAL

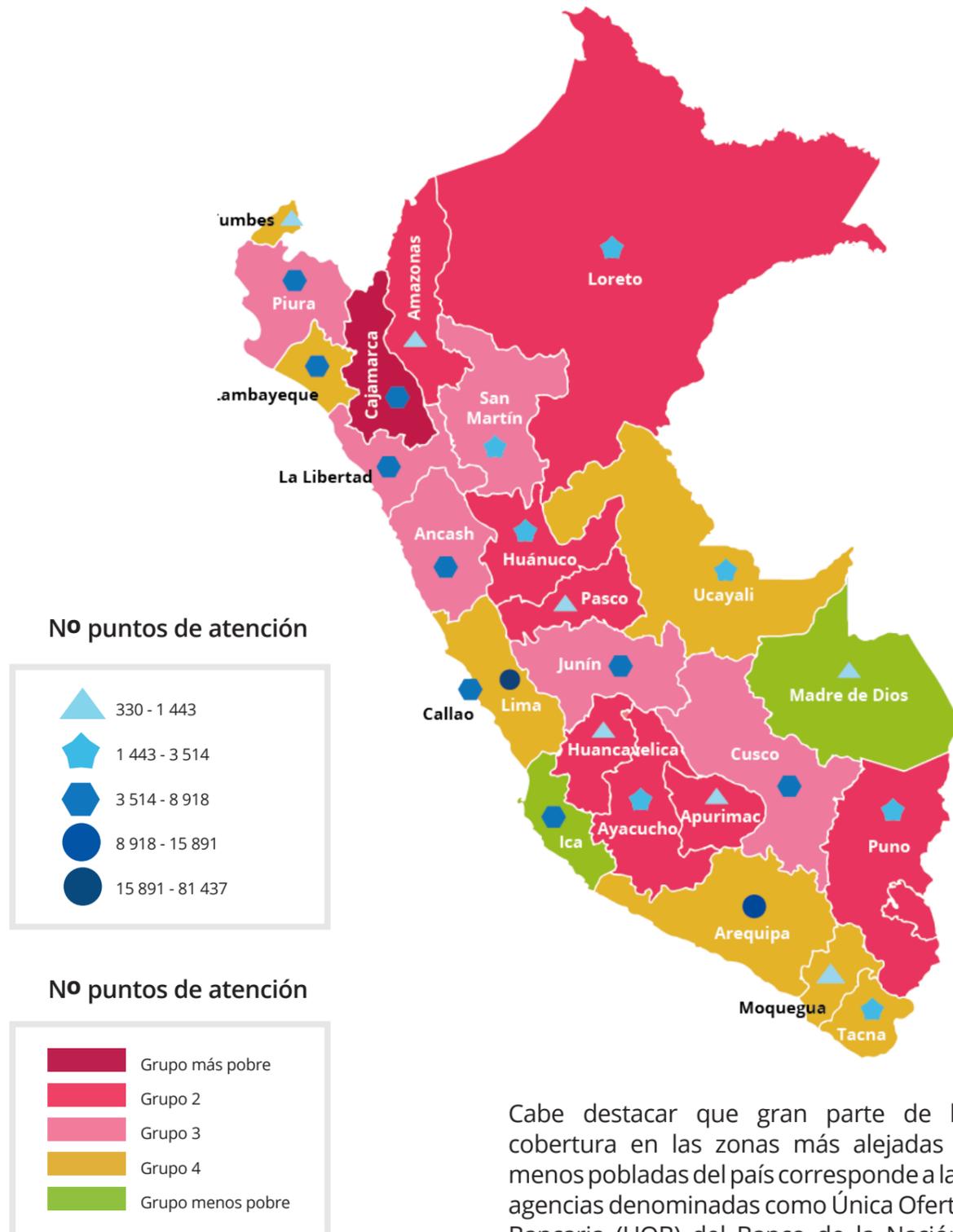
(donde reside el 2% de la población adulta) no tiene acceso a los servicios financieros, mientras que **en 52% de ellos el acceso es insuficiente, al contar con un solo tipo de punto de atención.**

Fuente: 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. 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.

⁹ A través de este decreto se modificó la Ley de Licencia de Funcionamiento (Ley No 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 No 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.

GRÁFICO No 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 No 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 financiero¹⁰. 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.

Fuente: shutterstock.com



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.

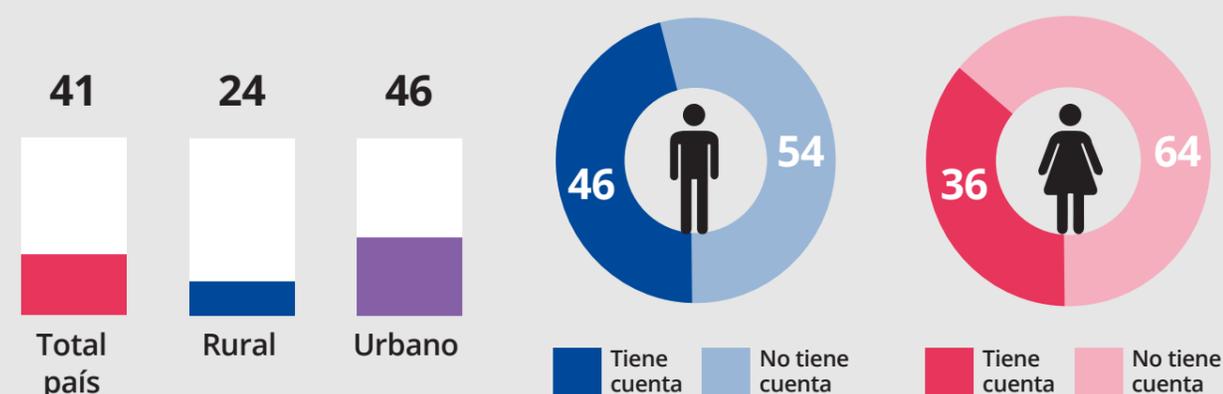
¹⁰ Considera los aportes a algún sistema de pensiones y/o las cuentas por Compensación de Tiempo de Servicios (CTS). La incidencia de ahorro obligatorio es mayor en el área urbana (25%) respecto del área rural (4%).

• 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 No 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 sociales¹¹.

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 básicas¹² 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 cuentas¹³ y reducir los costos de uso de estas.

¹¹ 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.

¹² Mediante Resolución SBS No 2108-2011, la SBS creó las cuentas básicas bajo un régimen simplificado de debida diligencia de conocimiento del cliente.

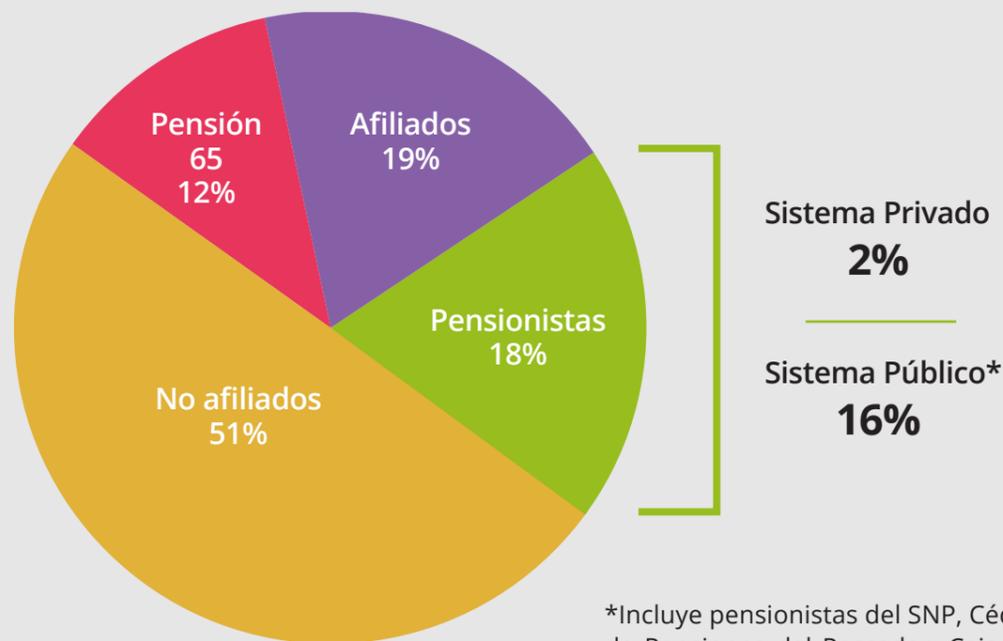
¹³ Algunas entidades bancarias ya ofrecen la posibilidad de abrir las cuentas a través de internet. Además, el Banco de la Nación implementará una plataforma virtual que permitirá la generación de cuentas de ahorro UOB, a través de su página web

• **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 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 No 5: SITUACIÓN DE COBERTURA O PROTECCIÓN DE LA POBLACIÓN DE SESENTA AÑOS A MÁS (2017)

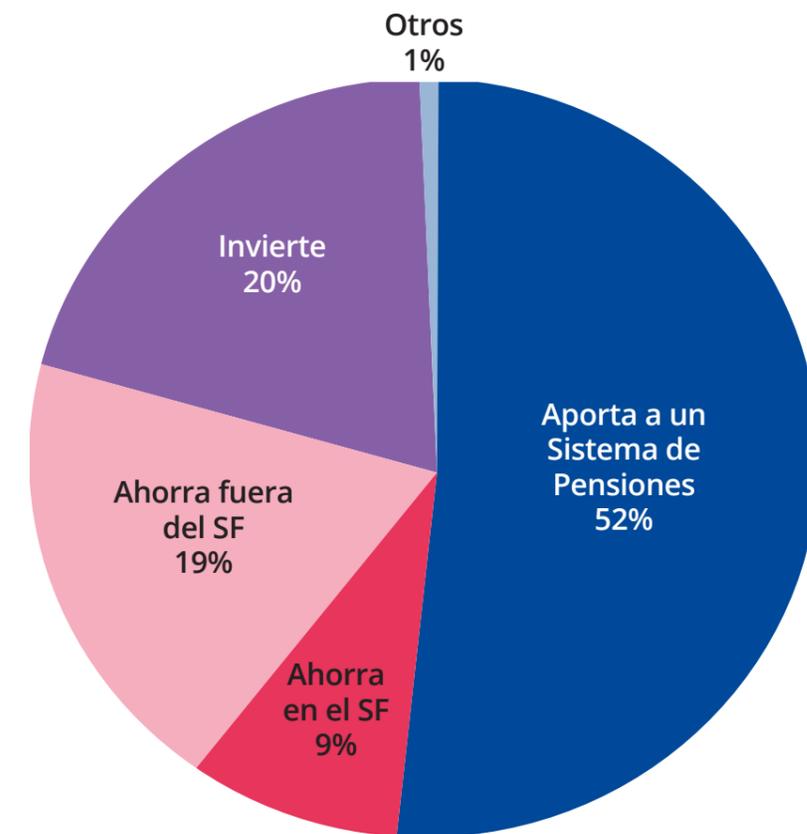


*Incluye pensionistas del SNP, Cédula Viva, Caja de Pensiones del Pescador, Caja de Pensiones Militar Policial, etc.
Fuente: INEI – Encuesta Nacional de Hogares 2017

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 No 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 No 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

clasificación¹⁴. Así, entre fines de 2013 y fines de 2018, se incorporaron al sistema financiero más de 627 mil micro, pequeña y mediana empresa (MIPYME)¹⁵, alcanzando al cierre del 2018 aproximadamente 2.7 millones de deudores MIPYME¹⁶.

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.

DURANTE EL 2014



Cerca del 60% de la población rural hace uso de estas fuentes. 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.

¹⁴ Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones (Resolución SBS N° 11356-2018).

¹⁵ 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.

¹⁶ SBS. Carpeta de Información del Sistema Financiero a enero 2019.

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.

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 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 microempresas¹⁷, 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%).

¹⁷ 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).

¹⁸ SBS. Carpeta de Información del Sistema Financiero. http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=14#

¹⁹ 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.

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 años¹⁸.

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 pública¹⁹.

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 corporativas²⁰ han accedido al mercado de valores a través del MAV y han colocado US\$ 87 millones en ese periodo.

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 normativo²¹, 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)²².

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 publicitar 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 CRECER²³, 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)²⁴, el cual es canalizado a través del Banco de la Nación a las entidades especializadas en el segmento MYPE, y el Fondo Agroperú²⁵, destinado a otorgar financiamiento y cobertura a los pequeños agricultores.

Por último, la irrupción de las empresas de Fintech²⁶ 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)²⁷, 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

20 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.; Víaconsumo 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.

21 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.

22 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.

23 En setiembre de 2018 se emite el Decreto Legislativo No 1400.

23 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).

24 Respaldo en los Decretos Supremos N° 047-2006-EF, N° 134-2006-EF, N° 099-2012-EF y la Ley N° 30230.

25 Decreto de Urgencia N° 027-2009.

26 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.

27 El 26% de las empresas Fintech asociadas a la Asociación Fintech Perú ofrece financiamiento propios o actuando como intermediario, o financiamiento participativo.



Fuente: shutterstock.com

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 región²⁸.

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 privado²⁹ 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.

28 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%).

29 Se consideró a aquellas personas que conocían algún tipo de seguro privado.

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 imprevistos³⁰. 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 microseguro³¹ para facilitar su diseño e identificación, simplificando la revisión y registro de los nuevos servicios de microseguros en la SBS³².

AL CIERRE DEL 2018



No obstante, el índice de penetración (primas/PBI) alcanzó 1.6%, situándose aún lejos del promedio de la región²⁸.

Nota: 38.9 millones de pólizas en el 2017

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.

30 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.

31 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.

32 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.

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 ³³. 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 la formulación de políticas, la SBS viene desarrollando de manera gradual la implementación de una Central de Información de Seguros, que permitirá obtener información de riesgos expuestos y siniestros sobre determinados servicios de seguros.

³³ 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 ofrecería 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 sería utilizado para el cofinanciamiento de las primas del seguro a fin de hacer accesible dicho seguro para los productores agrícolas.

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 a 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.

AÑO 2017

casi el **20%** DE LA POBLACIÓN ADULTA EN PERÚ



menciona la falta de confianza como un obstáculo para tener una cuenta.

Fuente: Global Findex 2017

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



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

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.

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 la 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 las 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.

A DICIEMBRE 2018

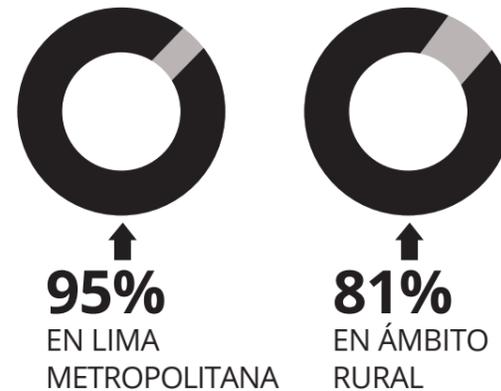
En el Perú, existe un significativo acceso a la telefonía móvil.



EXISTEN
42
MILLONES
DE LÍNEAS
MÓVILES

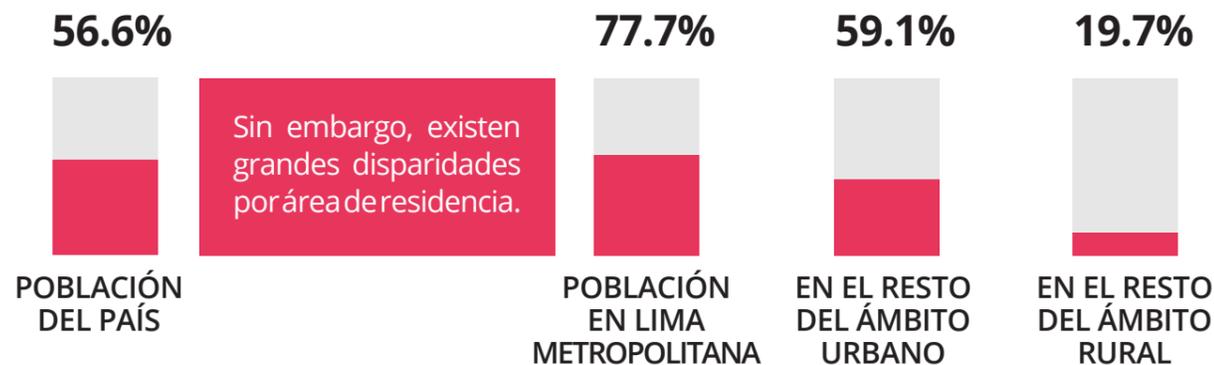
Y EN
91.3%
DE LOS HOGARES
EXISTE AL MENOS
UN MIEMBRO CON
CELULAR

No obstante, aún existen disparidades entre las regiones



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.

POBLACIÓN DEL PAÍS QUE ACCEDE A INTERNET



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).

Fuente: INEI, 2019

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



Fuente: shutterstock.com

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 Diez 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

2.4 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 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.

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:



³⁴ MIPYME según clasificación dispuesta en la Resolución SBS No 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones.

3. 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 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:

Fuente: shutterstock.com



TABLA No 4: MATRIZ DE OBJETIVOS PRIORITARIOS Y LINEAMIENTOS DE POLÍTICA

| OBJETIVOS PRIORITARIOS | INDICADORES ³⁵ | LOGRO ESPERADO | LINEAMIENTOS | RESPONSABLE DEL OP ³⁶ |
|---|---|---|---|----------------------------------|
| 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 | 1. Incrementar la participación de población adulta con alguna cuenta en el sistema financiero a 75% | L1.1: Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población | MEF / MIDIS |
| | 2. % de población adulta con algún crédito del sistema financiero con clasificación Normal o CPP ³⁷ | 2. Incrementar la participación de población adulta con algún crédito del sistema financiero que mantiene baja probabilidad de incumplimiento a 43% | 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) | |
| | 3. % de nuevos deudores MYPE ³⁸ en los últimos cinco años | 3. Incrementar la participación de nuevos deudores MYPE en los últimos cinco años | L1.3: Implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población con menor acceso | |
| | 4. Número promedio de transacciones por usuario de programas sociales, en exceso a los requeridos para el retiro de las transferencias monetarias | 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 | | |

³⁵ Ver mayor detalle de los indicadores en el Anexo No 5.

³⁶ Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.

³⁷ 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.

³⁸ MIPYME según clasificación dispuesta en la Resolución SBS No 11356-2008, que aprueba el nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones.

| OBJETIVOS PRIORITARIOS | INDICADORES | LOGRO ESPERADO | LINEAMIENTOS | RESPONSABLE DEL OP ³⁹ |
|--|--|--|---|----------------------------------|
| 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 | 1. Incrementar la cobertura del sistema financiero a 100% | L2.1: Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles | MEF |
| | 2. % de distritos con presencia del sistema financiero privado | 2. Incrementar la cobertura del sistema financiero privado | 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 | |

39 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 ⁴⁰ |
|---|--|---|--|----------------------------------|
| OP3: Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado | 1.% de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero del total de operaciones | 1. Reducir la incidencia de reclamos presentados por los consumidores del sistema financiero | 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 | MEF |
| | 2. % de reclamos y/o denuncias recibidas del total de reclamos en el sistema financiero | 2. Reducir la incidencia de denuncias y/o reclamos recibidos por las empresas del sistema financiero admitidos en la vía administrativa | L3.2: Fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros | |
| | 3. % de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros del total de pólizas | 3. Reducir la incidencia de reclamos presentados por los consumidores del sistema de seguros | 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 | |
| | 4. % de reclamos y/o denuncias recibidas del total de reclamos en el sistema de seguros | 4. Reducir la incidencia de denuncias y/o reclamos recibidos por las empresas del sistema de seguros | L3.4: Promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia | |

40 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 ⁴¹ |
|---|---|--|--|----------------------------------|
| 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 | MTC ⁴² / PCM |
| | | | L4.2: Desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales | |



Fuente: shutterstock.com

⁴¹ Con apoyo de la CMIF, siendo cada organismo responsable de participar y actuar en el ámbito de sus competencias y facultades.
⁴² 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

| OBJETIVOS PRIORITARIOS | INDICADORES | LOGRO ESPERADO | LINEAMIENTOS | RESPONSABLE DEL OP ⁴³ |
|--|---|--|--|----------------------------------|
| 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 | MIDIS / MEF |
| | | | 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 | |

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

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

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

3.1.1 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 directivos⁴⁴ 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.

3.1.2 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

⁴⁴ 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).

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.

3.1.3 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.

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

3.2.1 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.

Para cumplir ese objetivo, se identificarán las zonas desatendidas o subatendidas 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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.

3.3 OP3. Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado

3.3.1 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



Fuente: shutterstock.com

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.

3.3.2 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.

3.3.3 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.

3.3.4 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.

3.4 OP4. Desarrollar infraestructura para incrementar la cobertura de servicios financieros

3.4.1 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 ⁴⁵ (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.

3.4.2 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 fortalece 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.

3.5 OP5. Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales

3.5.1 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.

3.5.2 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.

3.5.3 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.

3.5.4 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.

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 |
| FEPMAC | 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 Ministerio de Comercio Exterior y Turismo |
| MINCETUR | |
| 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 |

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, No. 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.

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# (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.



**BICENTENARIO
PERÚ 2021**