

El acceso a servicios financieros contribuye a impulsar la actividad económica, mejorar las condiciones de vida de la población y reducir los niveles de desigualdad social. En julio de 2015, el Gobierno peruano estableció la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) como instrumento de política pública. Hacia el 2021, se espera que acumule logros en materia de ahorro, pagos, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables.

**L**os procesos de crecimiento han permitido la implementación de políticas de superación de la pobreza y mejoras en la productividad del país, repercutiendo en un mayor acceso de la población a diversos mercados, principalmente el laboral y el de productos. Sin embargo, estos procesos de inclusión se ven incompletos frente a las limitaciones para un adecuado acceso al mercado financiero.

En las últimas décadas, la inclusión financiera ha generado un interés creciente en la discusión global sobre el desarrollo humano, en especial el de poblaciones rurales en situación de pobreza y generalmente excluidas del sistema financiero formal.

El acceso a servicios financieros puede impulsar la actividad económica, mejorar las condiciones de vida de la población y reducir los niveles de desigualdad social. Un sistema financiero inclusivo contribuye a disminuir la vulnerabilidad de la población, mejorando la distribución y disponibilidad de recursos en el tiempo, permitiendo la previsión de situaciones adversas intempestivas y facilitando la creación de activos. En ese sentido, el gobierno peruano decidió diseñar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) como un instrumento de política pública. Esta estrategia fue aprobada oficialmente en julio del 2015, a través del decreto supremo 191-2015-EF, y está construida sobre tres pilares: acceso, uso y calidad. Plantea además logros al 2021 a partir de siete líneas de acción en materia de: ahorro, pagos, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables.

Sin embargo, a la luz de la ENIF, aún se observan limitaciones en las políticas públicas para guiar los esfuerzos en el ámbito de la oferta y la demanda de servicios financieros, así como para tener el marco institucional apropiado. La gran interrogante es cómo conseguir o construir la coherencia entre los intereses del sector público y los del sector privado como un elemento clave para lograr modelos de negocio que apunten tanto a la inclusión de la población

***La experiencia es una gran maestra.***

*Exministros, viceministros, altos funcionarios y expertos comparten sus conocimientos a través de la iniciativa **Diálogos de Política Pública** para contribuir a un buen gobierno.*

*Las recomendaciones son todas técnicamente solventes y políticamente viables.*

excluida, como a la rentabilidad de las empresas involucradas.

Este documento es el producto de dos sesiones de trabajo con funcionarios de alto nivel y especialistas de reconocida experiencia en inclusión social y financiera. Presenta los principales desafíos de la inclusión financiera en el Perú, así como recomendaciones para superarlos con miras a incorporarlas en la agenda política a debatirse en el marco de las próximas elecciones presidenciales. Los desafíos planteados son los siguientes:

- Promover el acceso al sistema financiero de todos los peruanos.
- Diseñar productos y servicios financieros adaptados a las necesidades y características de los usuarios.
- Implementar iniciativas de educación financiera ajustadas a las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Fortalecer los mecanismos y procesos de protección al consumidor.
- Promover estrategias de coordinación intersectorial e interinstitucional.

- Promover el liderazgo del Banco de la Nación como entidad promotora de inclusión financiera.

## *Desafío 1. Promover el acceso al sistema financiero de todos los peruanos*

### ◆ *Problema*

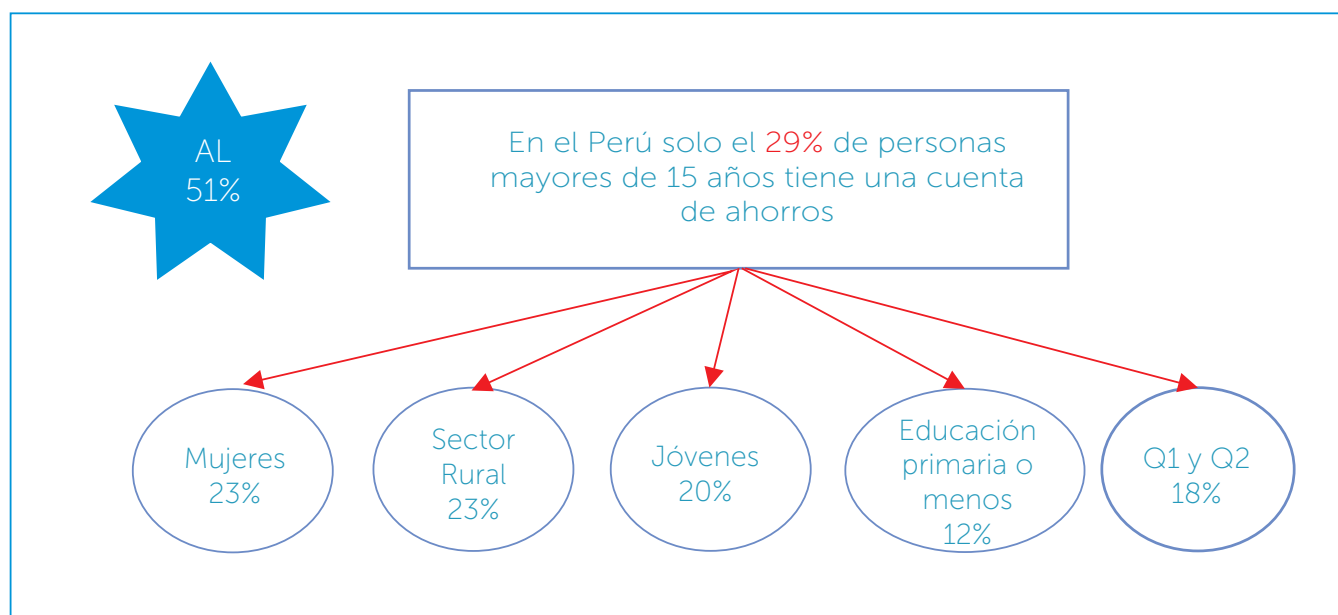
1. Escasa titularidad de cuentas de ahorro en instituciones financieras

El Perú presenta el entorno más favorable en el ámbito mundial para el desarrollo de las microfinanzas (Economist Intelligence Unit 2014). Sin embargo, es uno de los países de la región con menores niveles de inclusión financiera (Banco Mundial 2015).

Según datos de la Global Financial Index Database-Findex (Banco Mundial 2015), solo el 29% de los peruanos mayores de 15 años tiene una cuenta de ahorros en una institución financiera, porcentaje mucho menor que el registrado en América Latina, en donde alcanza el 51%.

### *Gráfico 1*

#### *Titularidad de cuenta de ahorros en una institución financiera al 2014*



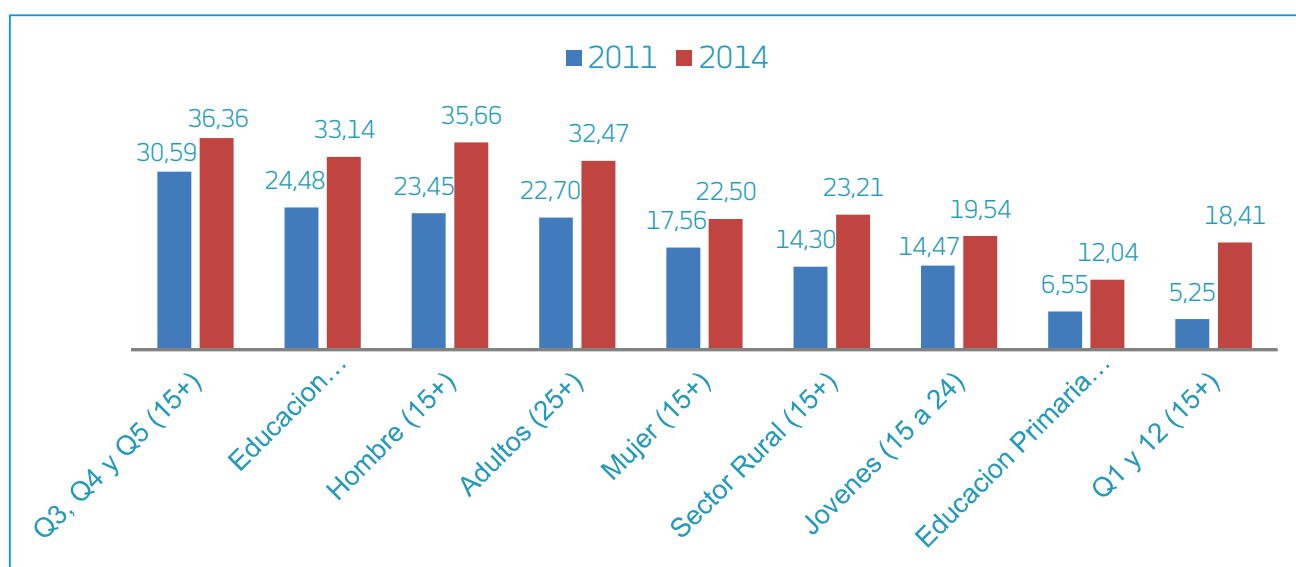
Fuente: Banco Mundial 2015.

Esta situación se agrava en grupos vulnerables como mujeres, población rural, jóvenes, personas con educación primaria o menos, y las de menores ingresos (pertenecientes a los quintiles 1 y 2). No obstante, es preciso reconocer que la evolución de este indicador ha sido variable para los distintos grupos vulnerables citados. Por ejemplo, en el caso de los quintiles 1 y 2, se observó un gran progreso entre los años 2011 y 2014, pasando de 5% de titulares

de cuentas de ahorros a 18%. En este caso, programas sociales públicos como Juntos y Pensión 65, que implican la apertura de cuentas para transferencias monetarias, han sido factores determinantes para este incremento. Por otro lado, entre el 2011 y el 2014 se reportó un incremento de 5% en el caso de las mujeres titulares de cuentas de ahorros, versus uno de 14% para los hombres, ampliándose la brecha entre estos dos grupos poblacionales.

**Gráfico 2**

**Tenencia de cuenta de ahorros en una institución financiera (2011-2014)**



Fuente: Banco Mundial 2015.

## 2. Cobertura insuficiente y centralizada del sistema financiero

El acceso al sistema financiero se refleja adicionalmente en la cobertura y desarrollo de infraestructura financiera y canales de distribución (oficinas sucursales, cajeros, banca por internet, banca móvil, etc.). Si bien se han registrado importantes avances en este aspecto, existen todavía numerosos obstáculos por superar.

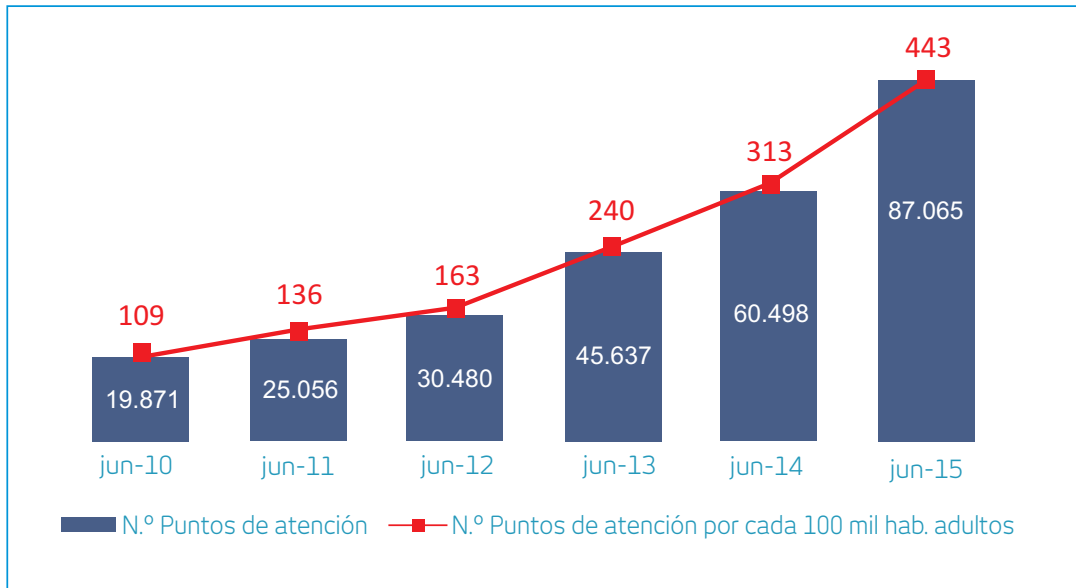
Según el “Reporte de indicadores de inclusión financiera” de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de junio de 2015, el

número de puntos de atención por cada 100.000 habitantes adultos en el ámbito nacional se cuadruplicó entre el 2010 y el presente año, pasando de 109 a 443, cubriendo a más del 90% de la población adulta del país. Este aumento se explica en gran medida por la multiplicación de los cajeros corresponsales.

Sin embargo, todavía en el 44% de los distritos peruanos el sistema financiero está ausente, mientras que en el 30% se registra un acceso insuficiente con solo un tipo de punto de atención.

Gráfico 3

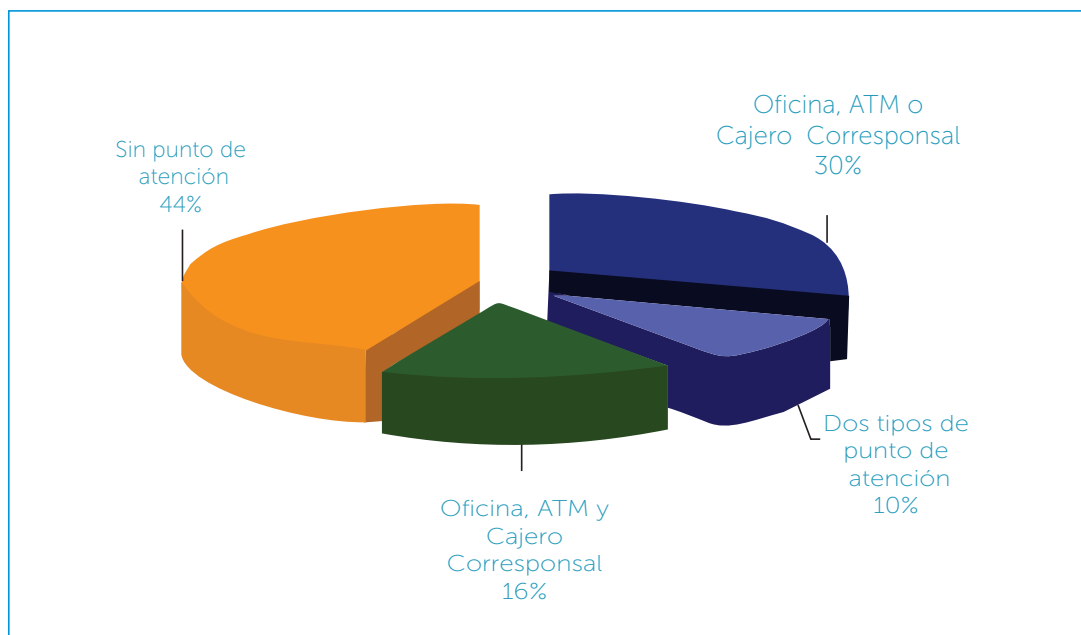
*Número de puntos de atención\* y número de puntos de atención por cada 100.000 habitantes adultos*



\* Corresponde a la suma de oficinas, cajeros automáticos y cajeros corresponsales (POS).  
Fuente: SBS 2015.

Gráfico 4

*Distribución del número de distritos según el tipo de puntos de atención (oficina, ATM y cajero corresponsal)*



Fuente: SBS 2015.

Cabe señalar que de los 1046 distritos que cuentan con acceso al sistema financiero:

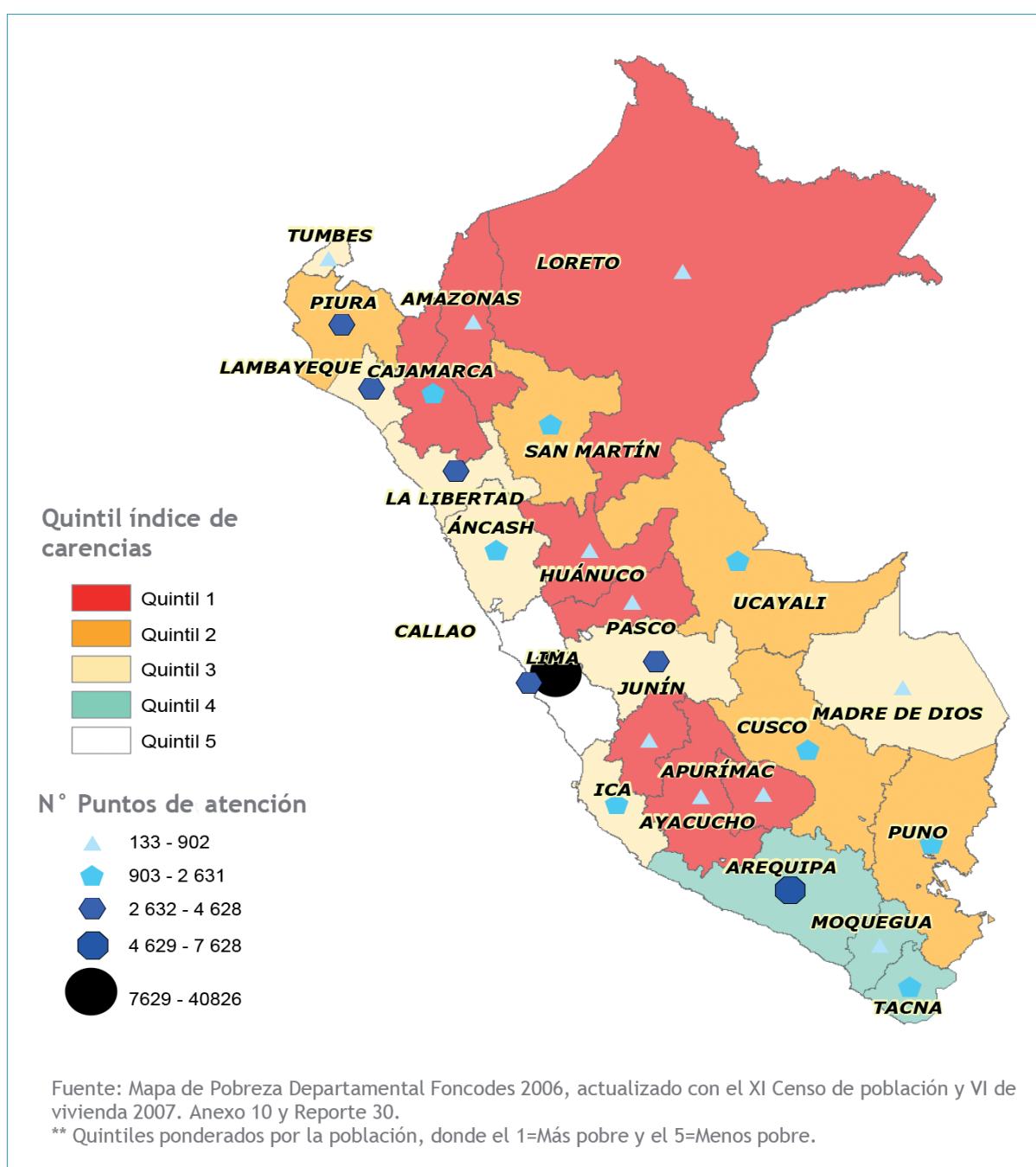
- 562 solo tienen un tipo de punto de atención (principalmente cajeros corresponsales) y concentran al 12% de la población adulta del país.
- 186 tienen 2 tipos de puntos de atención y concentran al 8% de la población adulta del país.

- 297 tienen oficina, cajero automático (ATM) y cajero corresponsal y concentran al 73% de la población adulta del país.

El sistema financiero peruano está centralizado, siendo las zonas rurales, de difícil acceso y con mayores índices de pobreza las que reportan una menor densidad de puntos de atención habilitados.

**Gráfico 5**

**Número de puntos de atención por departamento según nivel de pobreza**



Los departamentos más poblados y más ricos concentran el acceso completo al sistema financiero. Así, mientras que en Lima, el 57% de los distritos tiene acceso a oficinas, ATM y cajeros corresponsales, en Huancavelica o Ayacucho el porcentaje es mucho menor (12% y 9%, respectivamente).

La limitada expansión geográfica de los puntos de acceso al sistema financiero repercute en altos costos de transacción (monetarios como no monetarios). Por ejemplo, un reporte del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) señala que en el caso de las usuarias del programa Juntos, el viaje promedio al punto de pago más cercano tarda más de 5 horas (ida y vuelta) y cuesta S/. 20 (lo que representa el 10% de la transferencia monetaria que reciben cada dos meses).

### ◆ *Recomendaciones*

Continuar con la expansión geográfica de los puntos de atención del sistema financiero.

Desconcentrar el acceso al sistema financiero, llevándolo a zonas pobres, remotas y con menor densidad poblacional.

Ampliar la cobertura en electrificación y de telecomunicaciones en el ámbito nacional, elemento vital para la conectividad y la superación de las barreras de costo y acceso geográfico.

Desarrollar canales alternativos innovadores que faciliten la distribución de productos y servicios financieros, acercándolos a la potencial demanda para favorecer la escalabilidad, disminuir los costos y fomentar la transparencia y formalización.

Aprovechar la importante penetración de la tecnología celular y digital en el país para incrementar la bancarización, mediante el uso de plataformas conocidas y al alcance de los usuarios.

Establecer los marcos regulatorios adecuados, que reconozcan el riesgo tomado por los proveedores y preserven la estabilidad del sistema. Por ejemplo, en la actualidad se cuenta con un marco regulatorio inicial, aprobado en enero del 2013 (Ley del Dinero

Electrónico – ley 29985), para impulsar la opción de la banca móvil, esperando obtener los resultados positivos en inclusión financiera logrados en otros países.

## *Desafío 2. Diseñar productos y servicios financieros adaptados a las necesidades y características de los usuarios*

### ◆ *Problema: productos financieros diseñados sin considerar las características y necesidades de la población excluida*

Las instituciones financieras formales no han venido ofreciendo productos ajustados al interés de la población excluida y que sean competitivos frente al sector informal o semiformal.

Un estudio del Banco Mundial (2015) muestra que, en el Perú, 27,5% de personas declararon haber obtenido un préstamo en el año previo a la aplicación de la encuesta. No obstante, solo el 11,2% de estas personas indicó haberlo solicitado en una institución financiera. De la misma manera, el 39,3% declaró haber ahorrado en el año previo al estudio, pero solo el 12,3% lo hizo en el sistema financiero.

### *Cuadro 1: Préstamos y ahorros dentro y fuera del sistema financiero*

	Total	Sistema financiero
Obtuvieron un préstamo en el último año	27,5%	11,2%
Ahorraron en el último año	39,3%	12,3%

Fuente: Banco Mundial 2015.

Estos resultados demuestran la predisposición de los sujetos entrevistados al uso de productos financieros y la escasa capacidad del sistema financiero formal para reclutarlos como clientes.

Las poblaciones vulnerables recurren usualmente a vías informales para actividades financieras como ahorros, transferencias, préstamos, entre otras. Los préstamos informales son más costosos, debido a sus elevadas tasas de interés, lo que podría generar una descapitalización del solicitante. Asimismo, los ahorros informales (realizados en casa o mediante sistemas informales de ahorro) involucran riesgos de seguridad al no estar protegidos por mecanismos como el Fondo de Seguro de Depósito.

Por otro lado, pese a su reconocida importancia en la prevención de siniestros (personales, familiares, naturales, etc.), los seguros muestran un nivel muy bajo de penetración en el mercado, siendo el producto financiero menos usado en el país. Solo el 3,5% de las personas mayores de 15 años declaró haber adquirido un seguro de salud en el año 2011, siendo la población con mayores ingresos la que presenta un mayor porcentaje de acceso a este producto (5,1%). Los seguros relacionados con actividades económicas muestran también porcentajes bajos de penetración, como aquellos ligados a la agricultura, en donde apenas el 11,1% cuenta con el producto.

### ◆ Recomendaciones

Realizar estudios desde la oferta, para conocer las principales características de la población objetivo.

Generar aprendizajes a partir de la experiencia de las instituciones microfinancieras y las cooperativas para la captación de clientes entre sujetos históricamente excluidos. Reducir los costos de transacción, así como minimizar las exigencias documentarias y los montos de depósitos y créditos, han sido algunas de las estrategias más exitosas de estas entidades. Estas experiencias deberían ser recogidas por el sistema financiero formal como valiosos referentes.

Diseñar y desarrollar productos ajustados a las características y requerimientos de la demanda que sean accesibles y convenientes, además de costo-eficientes.

Evaluar y determinar los incentivos (legales, tributarios, etc.) para estimular el desarrollo de modelos de negocio inclusivos y sostenibles, que garanticen no solo el bienestar de la población sino también la rentabilidad de los intermediarios financieros.

Fortalecer el rol del Estado en la provisión de productos y servicios financieros adecuados para poblaciones excluidas, hasta que los modelos de negocio del sector privado sean viables.

## Desafío 3. Implementar iniciativas de educación financiera ajustadas a las recomendaciones de la OCDE

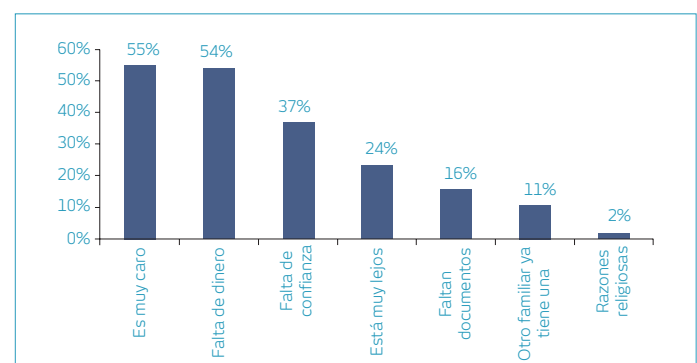
### ◆ Problema: deficientes conocimientos, actitudes y competencias financieras

La falta de conocimiento y confianza en el sistema financiero es un elemento central para el análisis de la inclusión financiera en el Perú.

El gráfico 6 muestra que el 37% de las personas que no tienen una cuenta de ahorros señaló que la falta de confianza es uno de los motivos para no contar con este producto.

Gráfico 6

### Motivos por los que no tiene una cuenta (% de la gente que no tiene cuentas de ahorros)



Fuente: Banco Mundial 2015.

Esta falta de confianza refleja regularmente la escasa información de los potenciales usuarios y su dificultad para comprender el funcionamiento del sistema financiero.

Según el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF (2011), el 49,4% de la población de Lima que no tiene una cuenta en una institución financiera, menciona desconocer los requisitos para abrirla.

En general, los niveles de conocimiento de conceptos financieros básicos son limitados en el Perú (CAF 2015):

- 52% de los hogares no sabe cómo elaborar presupuestos y por consiguiente no los utiliza.
- Respecto de algunos productos financieros: solo el 13% conoce los microseguros; el 34% conoce las cuentas de ahorro a plazo; y el 42%, los fondos de pensiones.
- 60% no maneja correctamente el concepto de inflación.
- Solo el 17% responde correctamente sobre la estimación de interés simple.
- Solo el 31% afirma que sus ahorros en el sistema financiero están protegidos por el fondo de seguro de depósitos, y de ellos, solo el 4% menciona conocer el monto máximo asegurado.

### ◆ Recomendaciones

Fortalecer y desarrollar iniciativas de educación financiera que permitan mejorar los niveles de conocimiento actuales, así como las actitudes y capacidades financieras de la población.

Reforzar la importancia de iniciar la educación financiera a temprana edad, considerando que los niños y adolescentes tienen una gran capacidad de aprendizaje y que, en temas de educación financiera, arrastran generalmente menos creencias erróneas y hábitos inadecuados que la población adulta.

Articular las intervenciones de educación financiera en el ámbito formal (instituciones

*“La educación financiera es el proceso por el cual los consumidores / inversionistas mejoran su comprensión sobre productos y conceptos financieros y, a través de información, instrucción y/o asesoría objetiva, desarrollan las habilidades y la confianza para volverse más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde obtener ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero”. (OCDE 2005)*

educativas) con los aprendizajes financieros incluidos en el Diseño Curricular Nacional (DCN) desde el año 2005.

Incrementar las intervenciones en el ámbito no formal, sobre todo aquellas dirigidas a adolescentes no escolarizados que suelen estar en contacto directo y constante con el sistema financiero.

Promover la adecuada y oportuna evaluación de los programas de educación financiera, tanto públicos como privados.

Establecer claramente los alcances de las intervenciones en educación financiera. Un gran número de experiencias de educación financiera en el país apunta a generar cambios significativos y observables en la vida de la población participante. Sin embargo, muchas de ellas solo reportan resultados en materia de sensibilización y difusión de conceptos financieros.

Incorporar estándares como los “Principios de la OCDE para planes de educación financiera de alta calidad”, dictados en el año 2007, para el diseño y ejecución de intervenciones. Estas directrices señalan que la formación financiera debe ser accesible a lo largo de todas las etapas de la vida de las personas, asegurando la imparcialidad y objetividad en las políticas formativas y la adaptación de los programas educativos a las necesidades específicas del segmento de población al que se dirigen. Además, resaltan la necesidad de una cooperación entre todos los actores interesados para facilitar el intercambio de las mejores prácticas.



Impulsar la articulación de esfuerzos, el liderazgo y el compromiso de las entidades pertinentes para la formulación de una propuesta de educación financiera unificada y congruente con los objetivos trazados en la ENIF.

#### *Desafío 4. Fortalecer los mecanismos y procesos de protección al consumidor*

##### *◆ Problema: mecanismos de protección al consumidor orientados al sistema financiero formal y población incluida*

El incremento en el acceso y el uso de los servicios financieros implica un aumento del número de usuarios provenientes de los sectores más vulnerables de la población, lo que podría profundizar los desequilibrios de información existentes.

Actualmente el Perú cuenta con un robusto marco regulatorio centrado en la protección del consumidor financiero. La cantidad de información brindada a los usuarios, así como la transparencia de la misma, son dos ejes fundamentales de la regulación. Sin embargo, es importante mencionar que esto no garantiza la comprensión de los consumidores, para quienes en muchos casos los contenidos brindados resultan complejos y excesivos. Esta situación cobra aún más relevancia si se traslada a poblaciones vulnerables con bajos niveles educativos y un limitado contacto previo con el sistema financiero.

La nula o escasa regulación de las entidades financieras semiformales que brindan soluciones financieras a clientes en situación de pobreza excluidos del sistema formal —como ONG o cooperativas—, ha favorecido el sobreendeudamiento y la morosidad, en muchas ocasiones asociados a la escasez de información y a su poca transparencia o claridad.

#### *◆ Recomendaciones*

Crear mecanismos de protección innovadores y ajustados a los nuevos escenarios, promovidos por la inclusión financiera de sectores vulnerables.

Fortalecer los canales de quejas y consultas a las instituciones financieras y a las instituciones rectoras (la SBS e Indecopi) sobre los productos y servicios ofrecidos por el mercado, con la finalidad de identificar oportunamente situaciones que puedan atentar contra los derechos de los clientes.

Garantizar la seguridad de los usuarios en el uso de canales no tradicionales, como por ejemplo la banca móvil o digital, tanto en el ámbito de sus transacciones como en el de la confidencialidad de su información.

Facilitar el acceso de los consumidores a información transparente, sencilla y suficiente sobre el sistema financiero y su oferta de productos y servicios.

Proveer de educación financiera a los consumidores para empoderarlos y hacerlos capaces de reconocer y rechazar los abusos del sistema.

Generar indicadores estandarizados para garantizar el trato justo de los clientes financieros, considerando que esta es una variable subjetiva para la que aún no se los ha establecido apropiadamente.

Regular y supervisar desde el Estado a entidades informales y semiformales, como ONG o cooperativas, aprovechando su amplia aceptación y cobertura en zonas remotas en donde el sistema formal está ausente, transformándolas en socios más seguros para la inclusión.

Lograr el equilibrio en la regulación de las entidades financieras para evitar que los proveedores de servicios incurran en costos muy altos para cumplirla, evitando desalentar sus propuestas e iniciativas inclusivas.

Impulsar la autorregulación de las instituciones financieras en lo referido a prácticas justas, leales y equitativas con todos los usuarios.

Fijar estándares corporativos de protección al consumidor, considerando las desigualdades sociales y la diversidad cultural de la demanda.

## ***Desafío 5. Promover estrategias de coordinación intersectorial e interinstitucional***

### ***◆ Problema: insuficientes espacios y mecanismos de coordinación intersectorial e interinstitucional***

La coordinación aparece como uno de los desafíos transversales más significativos para el logro de la formulación, implementación y seguimiento de políticas públicas de inclusión financiera en el país.

Un avance fundamental en términos de coordinación intersectorial e interinstitucional ha sido la formación, en febrero del 2014, de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (presidida por el Ministerio de Economía y Finanzas e integrada por el MIDIS ; el Ministerio de Educación, la SBS, el Banco Central de Reserva del Perú y el Banco de la Nación). Sin embargo, coordinar eficientemente continúa siendo una tarea inconclusa.

Si bien existen espacios destinados al diálogo y a la promoción de acciones articuladas, no existen mecanismos eficientes para el logro de estos objetivos, quedando esto muchas veces a discreción de voluntades individuales.

Los espacios de diálogo y coordinación requieren de información confiable y suficiente sobre el sistema financiero. Aunque en los últimos años se ha registrado un gran progreso en el recojo y disponibilidad de información sobre diversos indicadores financieros en distintos grupos poblacionales del país, los datos sobre las entidades no bancarizadas y el sector informal son todavía insuficientes o incompletos.

### ***◆ Recomendaciones***

Crear mecanismos de consulta y coordinación en todos los niveles del Estado.

Crear y fortalecer plataformas de diálogo para el análisis y debate sobre la inclusión financiera.

Establecer una clara priorización de objetivos, mandatos específicos e incentivos, para que las distintas entidades involucradas generen el compromiso necesario y consideren a la inclusión financiera en sus propias agendas.

Producir y comunicar oportunamente información sobre el estado del acceso, uso y calidad del sistema financiero en el Perú, para guiar el diálogo y la toma de decisiones.

Impulsar la difusión de la ENIF, como una herramienta para que todos los involucrados conozcan cuáles son sus funciones y responsabilidades, buscando reducir la asimetría de información que puede producirse en las instituciones llamadas a cooperar en la implementación de la estrategia.

Construir estrategias integrales, planteadas por todos los grupos de interés, alineadas con la consecución de un mismo objetivo.

## ***Desafío 6: Promover el liderazgo del Banco de la Nación como entidad promotora de inclusión financiera***

### ***◆ Problema: escaso reconocimiento del Banco de la Nación como una de las principales entidades promotoras de inclusión financiera***

El Banco de la Nación (BN) es la entidad financiera con mayor presencia en el territorio peruano, siendo la única institución con agencias en las 196 provincias del país, además de contar con 363 agencias de Única Oferta Bancaria (UOB) en el ámbito nacional. La sobresaliente cobertura geográfica del

BN lo convierte en un agente estratégico del Estado peruano para la promoción del acceso y el uso de los servicios financieros en las zonas de mayor exclusión y necesidad de atención.

Este banco estatal tiene como misión institucional: “Brindar servicios a las entidades estatales, *promover la bancarización y la inclusión financiera* en beneficio de la ciudadanía complementando al sector privado, y fomentando el crecimiento descentralizado del país, a través de una gestión eficiente y autosostenible”.

Desde el año 2013 viene realizando acciones para acercar sus productos y servicios a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, de la mano de la Fundación Cultural del Banco de la Nación. De esta manera, ha llevado a cabo campañas de educación financiera, instalado agentes Multired e implementado puntos de venta (POS) y operativos de tarjetización en zonas remotas del país.

### ◆ *Recomendaciones*

Utilizar la capacidad instalada del BN para que otras entidades financieras expandan su oferta de productos y servicios, llegando a nuevos mercados.

Asegurar el presupuesto necesario para que el BN continúe realizando intervenciones autónomas de inclusión financiera. Es importante tomar en cuenta que solo a partir del año 2014, a través de la ley 30114 – Ley de Presupuesto del Sector Público, esta entidad fue autorizada a realizar operaciones y servicios orientados a este objetivo. Medidas como esta son necesarias si se quiere potenciar el rol del BN como un artífice de la disminución de las brechas estructurales persistentes en el sistema financiero peruano.

Aprovechar la experiencia del BN en cuanto a articulación con otras entidades gubernamentales. Por ejemplo, durante el año 2014, estuvo encargado de gestionar los pagos a más de 1'400.000 beneficiarios de Juntos y Pensión 65, ambos programas sociales gestionados por el MIDIS.

Impulsar el liderazgo del BN en la inclusión financiera a través de intervenciones que promuevan la bancarización sostenible, como por ejemplo el uso de la banca celular. A junio de 2015, el BN contaba con más de 250.000 afiliados a este sistema, que busca sustituir el uso de efectivo por dinero electrónico como medio de pago, teniendo como meta 600.000 usuarios para finales del mismo año.

Capitalizar las fortalezas comparativas de esta institución financiera estatal frente a un sistema privado insuficiente y definir claramente su rol y funciones en el marco de la ENIF, para que sus intervenciones contribuyan al cumplimiento de su mandato y objetivos, constituyendo reales vehículos de inclusión.

## *Referencias*

ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT. *Global Microscope 2014: The enabling environment for financial inclusion*. Sponsored by MIF/IDB, CAF, ACCION and Citi. Nueva York: EIU. 2014.

BANCO MUNDIAL. *Global FINDEX Database: Measuring Financial Inclusion around the World*. Washington, D.C.: Banco Mundial. 2015.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP. *Perú: Indicadores de inclusión financiera de los sistemas financiero, de seguros y de pensiones*. Junio, 2015. Disponible en <<https://intranet1.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Junio/CIIF-0001-jn2015.PDF>>. 2015.

COORPORACIÓN ANDINA DE FOMENTO. *Servicios financieros para el desarrollo: promoviendo el acceso en América Latina*. Serie: Reporte de Economía y Desarrollo. Bogotá: CAF. 2011.

\_\_\_\_\_. *Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos. Informe para Perú 2014*. Lima: CAF. 2015.

OCDE. *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Disponible en: <<http://www.oecd.org/finance/financial-education/35108560.pdf>>. 2005.

# RECOMENDACIONES

- Ampliar la cobertura en electrificación y telecomunicaciones para contribuir a la conectividad y superar las barreras de costo y acceso geográfico.
- Desconcentrar el acceso al sistema financiero, llevándolo a zonas pobres, remotas y con menor densidad poblacional.
- Desarrollar canales alternativos innovadores, como la banca celular o digital, para facilitar la distribución de productos y servicios financieros, y acercarlos a la potencial demanda.
- Realizar estudios desde la oferta para conocer las principales características de la población a ser incluida.
- Determinar incentivos tributarios, legales, entre otros, para estimular el desarrollo de modelos de negocio inclusivos y rentables.
- Impulsar iniciativas de educación financiera ajustadas a los estándares de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).
- Desarrollar intervenciones de educación financiera que permitan mejorar los conocimientos, actitudes y capacidades financieras de la población; tanto en el ámbito educativo formal como en el no formal.

- Crear mecanismos de protección al consumidor innovadores y ajustados a los requerimientos de sectores vulnerables.
- Fortalecer los canales de quejas y consultas a las instituciones financieras y a las instituciones rectoras (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) e Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual.
- Regular y supervisar desde el Estado a entidades informales y semiformales, transformándolas en socios más seguros para la inclusión.
- Promover plataformas de coordinación intersectorial e interinstitucional, con mandatos e incentivos específicos para todas las entidades llamadas a contribuir con la inclusión financiera.
- Impulsar la difusión, implementación y seguimiento de la ENIF.
- Impulsar el liderazgo del BN como entidad promotora de la inclusión financiera, aprovechando su alcance geográfico y experiencia con poblaciones excluidas.
- Utilizar la capacidad instalada del BN para que otras entidades financieras expandan su oferta de productos y servicios.

## Participaron:

- |                              |                              |                             |
|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| • <i>Giovanna Aguilar</i>    | • <i>Bibiano Huamancayo</i>  | • <i>José Sialer</i>        |
| • <i>Gabriel Arrisueño *</i> | • <i>Hans Landolt</i>        | • <i>Martin Spahr</i>       |
| • <i>Arturo Barra**</i>      | • <i>Janina Leon</i>         | • <i>Carolina Trivelli*</i> |
| • <i>Cecilia Blondet*</i>    | • <i>María Moreno</i>        | • <i>Konrad Valladares</i>  |
| • <i>Chris Boyd</i>          | • <i>Hortensia Muñoz</i>     | • <i>Annabel Vanroose**</i> |
| • <i>Jhonatan Clausen</i>    | • <i>María Dolores Peche</i> | • <i>Hildegardi Venero</i>  |
| • <i>Edgar Cordova</i>       | • <i>Jesús Quintana</i>      |                             |
| • <i>Diana De la Cruz</i>    | • <i>Dylan Ranshaw</i>       |                             |
| • <i>José Heredia</i>        | • <i>Carolina Robino</i>     |                             |
| • <i>Raúl Hopkins</i>        | • <i>Claudio Sarmiento</i>   |                             |

**Coordinación Temática:**  
*Ana Rosa Feijoo*  
*Johanna Yancari*  
*Ivonne Villada*

\* *Ex altos funcionarios del Estado*  
 \*\* *Consultores*

Contacto: [amor@iep.org.pe](mailto:amor@iep.org.pe) | Telf: (01) 3326194 anexo 1223

*“Las opiniones, interpretaciones y conclusiones expresadas en este documento no son necesariamente reflejo de la opinión de las instituciones que lo han auspiciado, ni de los países representados por ellas.”*

