

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Facultad de Derecho



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al
Consumidor

La Calidad de Atención en el Servicio y Educación
Financiera como aspectos determinantes para el avance de
la Inclusión Financiera en el Perú.

Trabajo académico para optar el título de Segunda
Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

Autor:

Claudia Silvana Arana Noriega

Asesor(es):

Javier Mihail Pazos Hayashida

Lima, 2021

RESUMEN

Este trabajo académico versa sobre qué aspectos son determinantes para el aumento del porcentaje de la Inclusión Financiera en el Perú pues sólo el 42% de la población mayor de edad se encuentra insertada en el sistema financiero (La República 2021). El objetivo de esta investigación es hallar cuáles son los problemas que impiden que la Inclusión Financiera progrese, encontrándose luego de investigación, revisión de estudios y estadísticas que son la calidad de atención en el servicio y el nivel de la educación financiera. Además, el propósito del trabajo es establecer propuestas en el sistema financiero respecto a la calidad de atención en el servicio y el nivel de la educación financiera canalizándolas a través de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera así como la emisión de un Convenio Interinstitucional respecto la Inclusión Financiera entre el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS). La principal conclusión del presente trabajo es que si el INDECOPI y la SBS actúan activamente fomentando y promoviendo a través de distinta normativa, la reducción de los principales problemas que actualmente están obstaculizando a que más personas se inserten en el sistema financiero, se podrá incrementar en un periodo de tiempo el porcentaje de la Inclusión Financiera.

Palabras clave: Inclusión Financiera – Calidad de atención en el servicio – Educación Financiera – Política Nacional de Inclusión Financiera – Plan Nacional de Educación Financiera – Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera – Convenio Interinstitucional

ÍNDICE DE CONTENIDO

I.- INTRODUCCIÓN.....	01
II.- Capítulo 1: La relación existente entre el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS).....	03
II.I.- Sub Capítulo 1.1: El rol del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) respecto a la Inclusión Financiera.....	04
II.II.- Sub Capítulo 1.2: El rol de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) respecto a la Inclusión Financiera.....	08
III.- Capítulo 2: La Calidad de Atención en el Servicio y el nivel de Educación Financiera como aspectos determinantes para el avance de la Inclusión Financiera en el Perú.....	12
III.I.- Sub Capítulo 2.1: La mejora en la Calidad de Atención en el Servicio en el Sistema Financiero.....	13
III.II.- Sub Capítulo 2.2: La Educación Financiera como elemento clave para el avance de la Inclusión Financiera.....	15
IV.- Capítulo 3: Propuesta de la emisión de un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre INDECOPI y SBS respecto a la Inclusión Financiera.....	20
V.- CONCLUSIONES.....	25
VI.- RECOMENDACIONES.....	27
VII.- BIBLIOGRAFÍA.....	29

I.- INTRODUCCIÓN

En el Perú la Inclusión Financiera abarca al 42% de la población que tiene la mayoría de edad (La República 2021). Desde hace algunos años se han emitido diversa normativa para mitigar este problema público como: la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada a través del Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP Nro. 26702, Ley 29571 que crea el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley Nro. 28587 Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Resolución SBS Nro. 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Resolución SBS Nro. 2891-2018 que regula el Uso de Cuentas Básicas para impulsar la Inclusión Financiera, entre otras, sin embargo, el porcentaje de Inclusión Financiera no aumenta progresivamente.

Se ha podido observar a través de diferentes estudios e investigaciones que son dos los problemas principales que dificultan el aumento de la Inclusión Financiera en el país que son: la calidad de atención del servicio y el nivel de educación financiera. En primer lugar, la calidad de atención del servicio porque en diferentes estadísticas proporcionadas por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) se ha podido visualizar que los reclamos y denuncias van en aumento. Al incrementarse los reclamos, ello no sólo afecta a los clientes financieros sino también como señala el estudio del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) a los no incluidos porque les genera desconfianza (2017, p.25). En segundo lugar, el nivel de la educación financiera porque actualmente el grado de comprensión y habilidades respecto al sistema financiero en el país es bajo según diferentes estadísticas mostradas por el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) ejecutada por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) también en las cifras mostradas en el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF).

El objetivo de la investigación es establecer una propuesta regulatoria en el sistema financiero respecto a la calidad de atención del servicio y educación financiera. Es importante señalar, que actualmente existe una Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera que tiene como finalidad realizar aportes, sugerencias y recomendaciones a la

Política Nacional de Inclusión Financiera (Resolución Ministerial Nro. 329-2020-EF, 2020, artículo 5). Entonces teniendo en cuenta que dicha Comisión observa el progreso de la Política Nacional de Inclusión Financiera y sabiendo que la SBS y el INDECOPI (que según la Política Nacional de Inclusión Financiera tienen un rol fundamental para el avance de la Inclusión Financiera) son las entidades que llevan el registro de las infracciones cometidas por las entidades financieras que causan una incomodidad a los usuarios financieros (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 65), se sugiere que se suscriba un Convenio Interinstitucional entre la SBS y el INDECOPI respecto a la Inclusión Financiera y trate la **calidad de atención del servicio** que reciben los consumidores financieros y el público en general. Es decir, se traslade información entre las instituciones para poder observar qué motivos son los más reclamados y denunciados por parte de los consumidores financieros y pueda la SBS visualizar qué aspectos las entidades financieras no están cumpliendo de la normativa y puedan de esta manera reforzarla.

Respecto a la **educación financiera** se sugiere que en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera se pueda realizar propuestas y coordinaciones entre el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Educación y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP para que las instituciones financieras pongan en práctica y promuevan la educación financiera a toda la sociedad y se observe también que otras entidades públicas puedan fomentarla.

Para finalizar, se debe recalcar que el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) tienen un rol fundamental para el avance de la inclusión en el país, y para ello deben actuar activamente para que se protegan los derechos de consumidores y a la vez también deben fiscalizar y supervisar que las entidades financieras cumplan con la normativa.

II.- Capítulo 1: La relación existente entre el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS)

La Inclusión Financiera se introduce como un problema público por el Decreto Legislativo 255-2019-EF (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p.6). Es importante mencionar que para el progreso económico del país debe existir un mayor porcentaje de Inclusión Financiera. Los beneficios de encontrarse incluido financieramente son diversos pues ello mejoraría: el ahorro de las personas, reservas de dinero en caso de emergencias o imprevistos, acceder a créditos para la compra de muebles e inmuebles, entre otros. La Política Nacional indica que para que la sociedad pueda estar dentro del sistema financiero debe existir acceso y uso tanto de productos como servicios financieros por parte del sistema financiero y que éstos sean ofrecidos con calidad, es decir, se encuentren de acuerdo a los requerimientos que tenga la sociedad (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p.12). Pero a pesar de que recientemente se cuente con una Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF), que impulsa la mejora del porcentaje de esta problemática con la actuación de diferentes actores, la Inclusión Financiera sigue siendo preocupante en el país pues sólo el 42% de los peruanos mayores de edad se encuentran incluidos (La República, 2021).

La calidad de atención del servicio que brindan las entidades financieras es indispensable para que más personas puedan acceder al sistema financiero. Además, la mejora en la calidad de atención a los clientes financieros, que es uno de los diferentes problemas que afecta a la Inclusión Financiera, va a hacer posible un mayor avance en el porcentaje, pues como señala el estudio del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) cuando los usuarios financieros y no financieros sienten que han recibido un mal servicio podría ser una causal de restricción a que abran cuentas en el futuro (2017, p. 25). Es decir, las personas que no se encuentran consumiendo productos o servicios en el sistema financiero al visualizar a través de distintos medios como radios, canales de televisión, portales web, noticieros, entre otros, que existen diversos problemas con los usuarios incluidos financieramente, pueden tener un motivo más para seguir desconfiando de las entidades financieras y no optar por incluirse.

Por último, es importante señalar que en la Política Nacional de Inclusión Financiera se observa que tienen especial importancia las entidades públicas como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) así como la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) pues se indica que para solucionar los problemas que existen en el mercado, la SBS e INDECOPI deben trabajar activamente juntos para poder saber como están siendo atendidos los clientes en el sistema financiero (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p.64). Es por esta razón, que en el presente capítulo se va a determinar la relación que existe entre el INDECOPI y la SBS pues son entidades públicas importantes para el avance de la Inclusión Financiera en el país.

II.I.- Sub Capítulo 1.1: El rol del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) respecto a la Inclusión Financiera.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) vela por la protección de todos los consumidores y posee una función importante también en el avance en el porcentaje de la Inclusión Financiera en el país pues puede visualizar a través de estadísticas cuáles son los motivos de las denuncias y reclamos más recurrentes realizados por los consumidores a las entidades financieras. La Gerencia de Estudios Económicos del INDECOPI realizó un estudio sobre las denuncias y reclamos ejecutados por los usuarios al sistema financiero e indicó que: «[...] los reclamos y denuncias interpuestas por los clientes del sistema financiero [...] han aumentado significativamente, pese a los esfuerzos y estrategias de comunicación emprendidos por las entidades para promover una apropiada gestión de sus productos y servicios[...] » (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019, p. 5).

En el año 2020 cuando el Estado declaró estado de emergencia a nivel nacional por la pandemia producida por la COVID-19 se observó que en diferentes medios como televisión, redes sociales, aplicaciones, entre otros canales, los clientes insertados en el sistema financiero se encontraban disconformes con la calidad de atención que recibían en distintas entidades financieras. Por ejemplo, en el Informe del año 2021 realizado por el Centro Especial de Monitoreo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y

de la Protección de la Propiedad Intelectual (CEMI), se señaló lo siguiente: « Desde el inicio de la emergencia por la COVID-19 hasta la fecha, el Indecopi recibió 7, 569 denuncias de ciudadanos contra empresas del sistema financiero [...] Los principales hechos denunciados fueron la falta de idoneidad, operaciones no reconocidas, atención de reclamos, [...]» (2021, p. 03). Como se observa, el número de denuncias es elevado en el sector financiero. Además dicho informe indicó también lo siguiente: «En cuanto a las sanciones, entre el 02 de enero del 2020 hasta el 26 de febrero de 2021 [...] 69 entidades [...] fueron sancionadas y se impusieron 1 842 multas y amonestaciones por un total de 1 334.1 UIT [...]» (Centro Especial de Monitoreo del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2021, p. 03). Con la anterior cita, se puede observar que las entidades financieras deben de mejorar y cumplir con la normativa para que puedan ofrecer calidad de atención a sus clientes financieros. Así los usuarios financieros sentirán más seguridad y confianza al momento de realizar transacciones, transferencias, abonos entre otras operaciones tanto en las cuentas activas como pasivas.

Si progresivamente se mejora la calidad de atención en el servicio a los actuales clientes del sistema financiero, que es uno de los problemas que afecta directamente a la Inclusión Financiera, va a ser posible un mayor avance en el porcentaje, pues como señala el estudio del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) cuando un usuario obtiene de una entidad financiera un servicio que no es el esperado, es decir, de calidad le va a generar no sólo desconfianza sino temor a seguir profundizándose en el sistema financiero y ello va a repercutir en los no incluidos financieramente (2017, p. 25). Entonces, si la manera de aproximar la desconfianza de los que no se encuentran incluidos es por medio de experiencias de personas que sí se encuentran incluidas financieramente, los reclamos y denuncias que son presentadas ante INDECOPI pueden también influenciar en que muchas personas no quieran insertarse en el sistema financiero. Es por esta razón, que es un gran reto para todas las entidades financieras trabajar y perfeccionar la calidad del servicio, implementar tecnología que mejore las medidas de seguridad en sus productos y servicios financieros, tener protocolos de atención a los clientes, otorgar la información relevante al momento de la contratación, entre otras medidas, para la disminución de las denuncias y reclamos.

Uno de los motivos más denunciados en el sistema financiero como se indicó anteriormente, son las operaciones no reconocidas. Por ejemplo, en el año 2018, INDECOPI emitió la Resolución Final Nro. 2272-2018/SPC-INDECOPI en la que la denunciante señalaba que se habían realizado seis disposiciones de efectivo (retiros) sin su autorización en diferentes cajeros automáticos, pues no eran parte de su comportamiento habitual (2018, p. 1-2). Si bien en la Resolución, la Sala señaló que cuatro de las seis disposiciones de efectivo se iban a devolver a la cuenta de la denunciante (Resolución Final Nro. 2272-2018/SPC-INDECOPI, 2018, p.30), ello puede generar desconfianza y dudas en los que no se encuentren dentro del sistema financiero, pues pueden cuestionar las medidas de seguridad de las entidades financieras. Este tipo de denuncias pueden visualizarse a través de diferentes portales web, redes sociales, noticias, radio, entre otros canales, pues muchas veces los denunciantes hacen pública su situación lo cual puede generar efectos negativos en muchas personas para no incluirse.

A continuación se presenta, un cuadro realizado por INDECOPI en el que se muestra la estadística de denuncias presentadas desde el año 2014 al sistema financiero. En dicho cuadro se podrá observar que: «[...]Entre el 2014 y 2018, las denuncias ante [...] ORPS pasaron de 4 952 a 5 716, lo que representa un crecimiento promedio anual de 3,7 %. En [...]las CPC, [...]pasaron de 1 665 a 2 492, lo que equivale [...] un incremento promedio anual de 10,6 %» (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019, p.14).

Gráfico 4
DENUNCIAS INICIADAS ANTE LOS ORPS Y CPC DEL INDECOPI A NIVEL NACIONAL,
RELATIVAS A EMPRESAS DEL SISTEMA FINANCIERO, 2014 - 2018

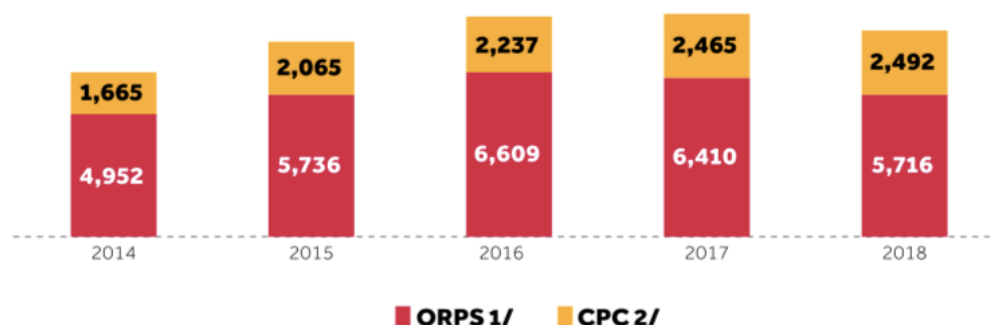


Figura 1. Denuncias iniciadas ante los ORPS y CPC¹

Como señala el INDECOPI las denuncias presentadas por los clientes financieros ha ido aumentando en los últimos años y se debe mencionar que ello no solamente afecta a los usuarios financieros, sino también al porcentaje de los no incluidos en el sistema financiero. Actualmente, se cuenta con normativa que protege al consumidor como por ejemplo el Código de Protección al Consumidor que señala en el Título Preliminar artículo 1 que los usuarios en general tienen distintos derechos pues : «[...] establece las normas de protección y defensa de los consumidores, instituyendo como un principio rector de la política social y económica del Estado la protección de los derechos de los consumidores [...]» (2010, artículo 1). También se encuentra vigente la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros Nro. 28587 que: « [...]complementa las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor con relación a los servicios prestados a los usuarios por las empresas de operaciones múltiples del sistema financiero sujetas a la regulación

¹ Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2019a) *Problemas de Información entre Entidades y Consumidores del Sistema Financiero: Una revisión de casos analizados por el Indecopi desde las perspectivas de la Educación Financiera, Economía Conductual y Costos de Cambio* [Informe]. Lima. Recuperado de:
https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4214623/20191127_DTFinanciero+12+2019.pdf/191ab0c6-97d7-815c-7fe6-18d782321159

específica de la Superintendencia [...]» (2005, artículo 1). Es decir, los clientes financieros cuentan con diversos derechos cuando tienen un producto del sistema financiero ya sea una tarjeta de crédito, tarjeta de débito, crédito de consumo entre otros productos o cuando acceden a servicios como la realización de transacciones a través de aplicaciones, banca por internet, ventanilla, cajeros automáticos, entre otros.

Sin embargo, los motivos de denuncia aumentan cada vez más y ello se ha podido observar en los últimos años pues como señala Ana Peña la Gerenta de Supervisión y Fiscalización del INDECOPI: «El sistema financiero registró 49,341 reportes de incidencias y consultas ciudadanas entre marzo del 2020 y febrero de este año, es decir durante el periodo de pandemia por el covid-19, [...]» (Agencia Peruana de Noticias, 2021). Es por ésta razón, la importancia de resaltar que para el progreso de la Inclusión Financiera en el país se necesita una cooperación entre la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

II.II.- Sub Capítulo 1.2: El rol de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) respecto a la Inclusión Financiera.

En la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 26702 se indica en el artículo 345 que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, en adelante SBS: «[...] es una institución constitucionalmente autónoma y con personería de derecho público, cuyo objeto es proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros [...] ejerce en el ámbito de sus atribuciones, el control y [...] supervisión [...]» (1996, artículo 345). Como se observa, la SBS tiene como objetivo vigilar a todas las entidades financieras que se encuentran en el mercado y a la vez de fiscalizarlas y observar que estén cumpliendo con la normativa. Además, este órgano constitucional autónomo: «está comprometido con facilitar el proceso de inclusión financiera en el país. Por ello, tiene como misión proteger los intereses del público, cautelando por la estabilidad, solvencia y transparencia [del] [Sistema] Financiero[...]» (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2021). La SBS como se observa, tiene como propósito mejorar y fomentar la Inclusión Financiera en el Perú a través de distintas normativas emitidas para el cumplimiento de las entidades financieras. Asimismo, cabe resaltar que esta institución

forma parte de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera de acuerdo a la Política Nacional de Inclusión Financiera emitida en el año 2019.

Esta institución constitucionalmente autónoma se encarga también: «[...] de la regulación [...]» (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2021) del sistema financiero. Actualmente existe una normativa importante como la Resolución SBS Nro. 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero que tiene como objetivo la regulación de las: « [...] prácticas de las empresas en su relación con los usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos[...]» (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2017, p. 02). Es decir, las entidades financieras al momento de ofrecer sus productos o servicios deben ser transparentes en la información que brindan, así como la atención de los reclamos respetando los plazos. Además, como señala la autora María Augusta Camacho este Reglamento: «[...] ha generado al interior de todas las empresas que conforman el sistema financiero, [...] la necesidad de desarrollar políticas que incorporen la conducta de mercado en su estructura de gobierno corporativo, diseñando procedimientos y códigos de buenas prácticas [...]» (Camacho, 2019, p. 221).

También se cuenta con la Circular de Atención al Usuario G – 184-2015 la cual define qué es el reclamo y regula diferentes aspectos sobre su atención. Señala dicha normativa que: «Las empresas deben contar con un área encargada de la atención de reclamos [...] deben poner a disposición de los usuarios, [...] los siguientes canales de recepción [...] a) [...] oficinas [...]; b) vía telefónica [...]; c) vía electrónica [...]» (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2015, p. 3-4). Es decir, las entidades financieras deben poner a disposición de los clientes diferentes canales para que puedan realizar su reclamo y éste pueda ser contestado dentro del plazo. De acuerdo al último cuadro realizado por INDECOPI los reclamos realizados por los usuarios del sistema a las entidades financieras son cada vez en mayor porcentaje (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019, p. 13):

Gráfico 2
RECLAMOS PRESENTADOS ANTE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA FINANCIERO,
SEGÚN LO REPORTADO ANTE LA SBS, 2014 - 2018

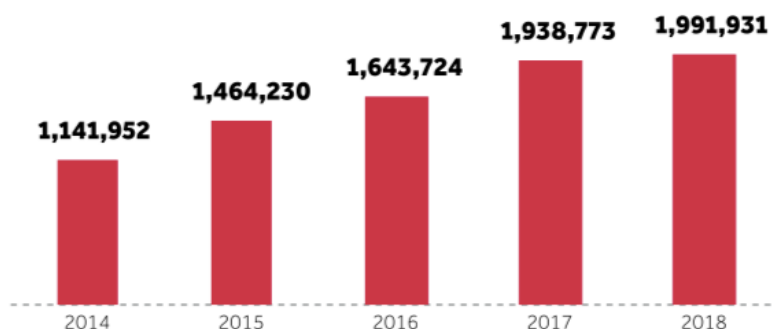


Figura 2. Reclamos presentados ante las entidades del Sistema Financiero²

Como se puede visualizar, desde el año 2014 hasta el 2018 el número de reclamos presentados ante las entidades financieras ha ido incrementado y como señala el INDECOPI en su Informe este aumento: « [...]equivale a un crecimiento promedio anual de 14,9 % » (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019, p. 13). Es por esta razón, que la SBS aún debe seguir supervisando y fiscalizando al sistema financiero pues: « [...]vela por la adecuada gestión de conducta de mercado» (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2017, p.1) para que de esta manera descienda el número de reclamos y pueda aumentar el porcentaje de Inclusión Financiera.

Sin embargo, la SBS en los últimos años se ha preocupado para que más personas se puedan insertar al sistema financiero y es por ello, que en el año 2018 emitió la Resolución SBS Nro. 2891-2018 que regula el uso de Cuentas Básicas. Para que las personas puedan utilizar este producto deben presentar en la entidad financiera al momento de abrirla el

² Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2019a) *Problemas de Información entre Entidades y Consumidores del Sistema Financiero: Una revisión de casos analizados por el Indecopi desde las perspectivas de la Educación Financiera, Economía Conductual y Costos de Cambio* [Informe]. Lima. Recuperado de:
https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4214623/20191127_DTFinanciero+12+2019.pdf/191ab0c6-97d7-815c-7fe6-18d782321159

Documento Nacional de Identidad (El Comercio, 2018). Pero, a pesar de que existe dicha normativa, en el Decreto Supremo 255-2019-EF se señaló que este producto no es ofrecido por todas las entidades financieras pues menos del 10% de entidades tenían dicho producto (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 21). Es decir, las entidades financieras tienen que seguir mejorando la promoción de dicha cuenta.

Como se ha podido apreciar la SBS es una institución importante para el avance de la Inclusión Financiera pues supervisa, regula y tiene a su cargo la gestión de conducta de mercado del sistema financiero al igual que el INDECOPI que vela por la protección de los consumidores financieros. Es por ello, la importancia que la SBS y el INDECOPI realicen un trabajo en conjunto para resolver las contingencias que existen en el sistema financiero y unan esfuerzos interinstitucionales para el avance y fomento de la Inclusión Financiera.

III.- Capítulo 2: La Calidad de Atención en el Servicio y Educación Financiera como aspectos determinantes para el avance de la Inclusión Financiera en el Perú.

La calidad de atención en el servicio y el nivel de la educación financiera son sólo algunos de los problemas que están afectando en la mejora del porcentaje de la Inclusión Financiera en el país. Pero se considera luego de haber observado diversas investigaciones que éstos son dos de los problemas más importantes que deben ser tomados en cuenta por las entidades públicas y financieras para el progreso del porcentaje de la Inclusión Financiera que actualmente llega al 42% (La República 2021).

La calidad de atención en el servicio como se mencionó en el Capítulo I, puede ser medido a través del número de denuncias y reclamos que presentan los clientes financieros que se encuentran insertados actualmente en el sistema. También se puede observar cómo se encuentra la calidad en el mercado financiero actualmente, observando los motivos por los cuales las personas no desean incluirse en el sistema financiero. Como se visualizó anteriormente, los reclamos y las denuncias realizados por los usuarios han aumentando a lo largo de las últimas décadas. Esta disconformidad de parte de clientes financieros repercute en las personas que aún no se encuentran en el sistema pues les genera inseguridad, desconfianza y hasta en algunos a pensar que se encuentran en desventaja.

En el país un aspecto relevante por el cual se debe trabajar es la educación financiera. La sociedad en estos momentos no cuenta con conocimientos y habilidades financieras y ello puede generar obstáculos para que muchas personas quieran incluirse. El país de acuerdo al “Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes” (PISA) realizada en el año 2018 por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) revela que los alumnos de colegios no se encuentran aptos para interpretar términos financieros (MediciónCalidadEdu, 2020). Como señala Marco Falconí el sistema financiero se caracteriza por renovarse e implementar en el mercado nuevos productos y servicios es por eso que: «Este [...] escenario requiere que las personas cuenten, durante todo su ciclo de vida con un adecuado nivel de educación financiera que les permita acceder a los servicios y usuarios de manera eficiente» (Falconí, 2013, p. 73).

Es por todos los motivos señalados anteriormente, que se detallará a continuación el por qué de la importancia de mejorar la calidad de atención al cliente y educación financiera para el progreso de la Inclusión Financiera en el país.

III.I.- Sub Capítulo 2.1: La mejora de la Calidad de Atención en el Servicio en el Sistema Financiero.

La Calidad es uno de los pilares de la Inclusión Financiera además del acceso y uso de acuerdo a la Política Nacional de Inclusión Financiera (Ministerio de Economía y Finanzas 2019, p. 7). El Decreto Supremo Nro. 255-2019-MEF señala que la calidad es: «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» (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 7). Es decir, los productos y servicios financieros ofrecidos deben ser acomodados a los requerimientos y satisfacciones que tenga la sociedad (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 7). Asimismo, a que los productos y servicios financieros sean informados de manera transparente por éstas, al momento de ofrecerlo al público. Ello puede ser graficado con un ejemplo, pues para abrir actualmente una cuenta básica (cuenta de ahorros) regulado a través de la Resolución SBS Nro. 2891-2018, un usuario que por primera acude a una entidad y desea insertarse en el sistema financiero observará que en el mercado financiero existe diversidad de nombres para una cuenta básica, a pesar de que la norma señale en el artículo 1 que: «Son creadas bajo la denominación “cuenta básica” y deben permanecer bajo dicha denominación[...]» (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2018, p. 2).

Es menester señalar que, cuando se mejora la calidad de atención en el servicio se: «[...] impulsa el aumento de la productividad y la rentabilidad de los negocios y, por ende, su crecimiento y del país. Asimismo, la inclusión financiera contribuye a generar una base de depósitos sostenida [...] además de reducir la informalidad financiera» (Conexión Esan, 2021). Además, las entidades del sistema financiero al ir perfeccionando la calidad de atención hacia sus clientes va a generar un menor número de reclamos y denuncias por disconformidad del servicio y a la vez va a producir una mayor confianza de nuevos clientes.

Se considera que lo establecido en el Reglamento 2891-2018 de la SBS es indispensable para que muchas personas puedan abrir una cuenta básica pues el requisito para acceder a dicho producto es el Documento Nacional de Identidad (DNI) (Superintendencia de Banca Seguros y AFP, 2018) y está al alcance de una persona que recién desea incluirse, es decir es accesible. Pero, este producto debe ser promocionado por todas las entidades financieras para que pueda progresar el porcentaje de la Inclusión Financiera porque según lo señalado en la Política Nacional de Inclusión Financiera en el año 2018 menos del 10% de entidades ofrecían dicho producto en el sistema financiero (Ministerio de Economía y Finanzas 2019, p.22). Para el avance de la Inclusión Financiera se considera que todas las entidades financieras (como bancos, financieras, cajas) deberían ofrecer productos inclusivos porque solamente si todos se comprometen, la Inclusión Financiera va a avanzar en el país.

Se debe tener en cuenta también que para los que recién se insertan en sistema financiero a través de una cuenta básica las comisiones no deberían ser tan altas porque como señala el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) en un estudio: «En el caso de Perú, la principal barrera identificada por las personas que no tienen cuenta financiera es [...] por los costos asociados a mantener una cuenta [...] la desconfianza en el sistema financiero [...]» (2017, p. 22). En el país, las instituciones financieras actualmente cobran diversas comisiones dependiendo de la transacción que los clientes deseen hacer durante el uso de una cuenta de ahorros, cuentas corrientes o otros productos que pueden resultar una sorpresa a los usuarios financieros.

Es importante señalar, que los costos para mantener cuentas de ahorros y realizar transacciones es alto en el país de acuerdo al estudio del Banco Central de Reserva del Perú pues señala que: «[...] el costo de mantenimiento de la cuenta es alrededor de S/ 4 al mes [...] por ventanilla se cobra entre S/ 5 y S/ 9 [...] las transferencias interbancarias de fondos tienen un costo que debe considerar el cliente [...]» (2017, p. 24). Como se observa, los costos de mantenimiento de cuenta pueden alejar del sistema a muchas personas que deseen incluirse en el sector financiero pues: «[...] Pueden ser una limitante para las personas con ingresos muy bajos» (Banco Central de Reserva del Perú 2017, p. 24). Es por esta razón, que se considera que el sistema financiero puede mejorar ésta situación realizando esfuerzos para reducir las comisiones en productos que tengan como objetivo la Inclusión Financiera.

Como se ha podido observar en el presente acápite, la calidad de atención en el servicio no solamente abarca el número de reclamos y denuncias sino también otros motivos por los que las personas no desean insertarse en el sistema financiero. Cabe recalcar, que la falta de cultura financiera es otro factor limitante para el entendimiento y comprensión de los productos y servicios financieros. La falta de entendimiento afecta a los no incluidos pues no se insertan y a la vez a los incluidos pues no adquieren nuevos productos en el sistema. Es por esta razón, que se explicará en el siguiente acápite por qué la educación financiera es tan importante para el progreso de la Inclusión en el país.

III.II.- Sub Capítulo 2.2: La Educación Financiera como elemento clave para el avance de la Inclusión Financiera.

La Política Nacional de Inclusión Financiera señala que 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» (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 16). Es decir, para que las personas puedan abrir una cuenta básica o cualquier otro producto primero va a tener que existir confianza hacia las entidades financieras pues sin cultura financiera los clientes no se sentirán seguros y por lo tanto, no habrá un acercamiento por parte de ellos.

Actualmente, el país según diversos estudios y evaluaciones evidencia que debe seguir fomentando y promoviendo la educación financiera. En la reciente prueba internacional de estudiantes (PISA) que realizó la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) en el año 2018 a diversos colegios tanto públicos como privados se pudo observar que los alumnos no se encontraban preparados para entender todo lo relacionado al sistema financiero (MediciónCalidadEdu 2020). En una presentación realizada por el la OCDE en el año 2020 los especialistas en educación financiera indicaron que los alumnos al no conocer y encontrarse familiarizados al sistema financiero, se encuentran en estos momentos en una situación de vulnerabilidad respecto al futuro pues señalaron que muy pocos contaban con cuentas de ahorros o no mostraban interés en abrirlas (MediciónCalidadEdu 2020). Es por esta razón, que la educación financiera debe promoverse a nivel nacional para que de esta manera los jóvenes

empiecen también a acercarse al sistema financiero y gocen de bienestar financiero pues como señala la Política Nacional de Inclusión Financiera: «[...]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. [...] la educación financiera [...] es fundamental, debiendo empezar desde la edad temprana [...]» (Ministerio de Economía y Finanzas 2019, p. 17).

A pesar de que en el país se debe mejorar la cultura financiera, se cuenta con diferentes herramientas para su progreso como por ejemplo un Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF). El PLANEF tiene como propósito elevar el nivel de cultura financiera en el país, es decir, que las personas desarrollen conocimientos y tengan experiencias financieras (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2019, p. 22). Además, este documento señala que al mejorar la educación financiera en el país se beneficiarán las entidades financieras pues contarán con más usuarios, los empleadores porque la productividad mejorará pues las personas al encontrarse con estabilidad financiera lograrán mejorar en sus trabajos y el Estado porque los ciudadanos al contar con educación financiera podrán gozar de diferentes beneficios y ello a la vez mejorará la economía del país (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2019, p. 8).

Sin embargo, actualmente el país tiene un nivel bajo de cultura financiera pues como señala el PLANEF a través de la encuesta que realizó el Global Financial Literacy Survey en el 2014 a un grupo de adultos en el país (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019, p.18), el resultado fue el siguiente:

Tabla 2: Resultados de Global Financial Literacy Survey (Encuesta Global sobre Alfabetización Financiera)

Porcentaje de adultos que respondieron correctamente al menos 3 o 4 preguntas de conocimiento financiero

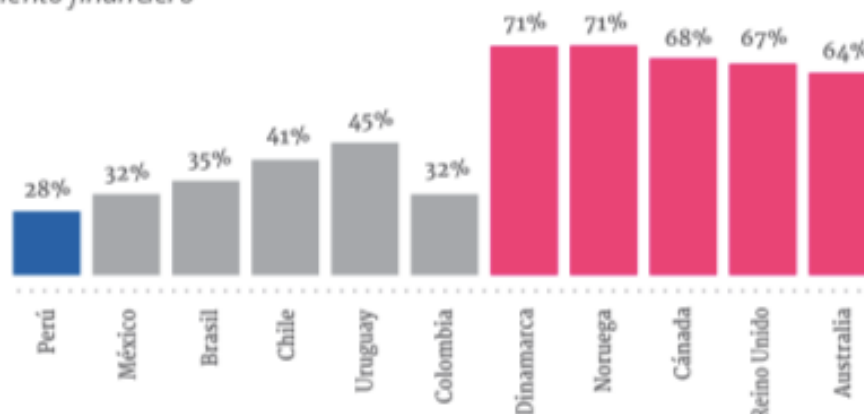


Figura 3. Encuesta realizada a adultos respecto a la Educación Financiera³

Según la encuesta sólo un 28% ha podido responder correctamente cuatro o tres preguntas respecto al sistema financiero (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019, p.18). Es importante por esta razón que la población pueda comprender la terminología financiera pues como señala el INDECOPI: «[...]la educación financiera constituye un complemento de la protección al consumidor, en tanto ambas promueven la toma informada y eficiente de decisiones en la materia, reduciendo las asimetrías presentes entre empresas y usuarios» (2019, p.16). Además, si la sociedad cuenta con cultura financiera no solamente habrán beneficios para el consumidor financiero pues mejorará en sus planificaciones, dispondrá de ahorros ante un inconveniente o imprevisto, tendrá un orden financiero, entre otros, sino que también el país progresará.

Es importante mencionar que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP realiza esfuerzos desde hace algunos años para la promoción de la cultura financiera en el país pues: « [...] ha dirigido sus esfuerzos [...], teniendo como base el Convenio Marco suscrito con el Ministerio de Educación, trabajando [...] en la asesoría a docentes[...], a

³ Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2019) *Plan Nacional de Educación Financiera*. Recuperado del sitio web de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera:

<https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf>

fin de [brindar] conocimientos y ayudarlos en el desarrollo de capacidades que pudieran transmitir a sus alumnos» (2021). La SBS indica que cada grupo objetivo tiene sus propias características es por tal razón que: «[...] ha desarrollado diferentes metodologías, herramientas y medios para que los públicos objetivos puedan acceder a información sencilla, clara y de calidad, que les permita tomar decisiones mejor informadas, vinculadas al análisis de la oferta, contratación, y gestión [...]» (2021).

El autor Marco Falconí Picardo señala que: « [...]la educación y cultura financiera vienen siendo un privilegio de una minoría que accede a las mejores opciones educativas, cuando debería ser una herramienta para todos los segmentos de la población. [...] una adecuada toma de decisiones financieras incrementa el bienestar» (2013, p. 73). Muchas personas que actualmente no cuentan con productos financieros y al no contar con habilidades o experiencias en dicho sector elegirán permanecer fuera del sistema por no sentirse seguros pues consideran que se encuentran en desventaja en relación a las entidades financieras. Es por tal razón que debe promoverse en el país la cultura financiera pues: «[...] se trata de contribuir a generar comprensión sobre los distintos productos [...], de manera que al aproximarse a alguno [el futuro cliente] pueda evaluar de manera adecuada los beneficios y costos y determinar el que mejor se ajusta a su realidad, [...]» (Falconí, 2013, p. 63).

La educación financiera también : «[...] te permite entender cómo funciona el dinero[...]aprendes a obtener, administrar e invertir tu propio capital. Una persona [...] puede tomar decisiones informadas sobre su economía y es menos propensa a caer en deudas o problemas económicos» (Aldía 2021). Es por tal razón, la importancia de la promoción de la educación financiera para que las personas sean capaces de tomar decisiones adecuadas al momento de contratar un producto financiero.

Actualmente, algunas entidades se esfuerzan en enseñar a los consumidores aspectos del sistema financiero pero estos esfuerzos no son iguales en el sector pues son en diversos momentos y no todas las instituciones lo hacen. Por ejemplo, se considera que el Banco de Crédito del Perú hace una gran labor con respecto a la promoción de la cultura financiera porque tiene en su página web un portal del “ABC del BCP” en el cual se enseña al público en general a realizar presupuestos, a empezar a ahorrar, a planificar el dinero para encontrarse al día con los pagos (Banco de Crédito del Perú, 2021). Este tipo

de iniciativas son positivas en el país pero no pueden ser esfuerzos esporádicos, se considera que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP debería observar de qué manera las entidades financieras pueden contribuir a promover la educación financiera en el país.

Organismos Internacionales como el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE, Banco Interamericano de Desarrollo – BID, entre otros, han recalcado el papel fundamental que tiene la educación financiera para la mejora de la sociedad. La CAF y la OCDE en un artículo señalaron que los porcentajes referidos en inclusión y cultura financiera son relevantes porque con esta información se pueden observar qué grupos deben ser atendidos con prioridad y además realizar los planes y estrategias (2020, p. 16). Asimismo, el BID indica que para la difusión de la educación financiera: « [Hay] que mejorar el contenido, adaptándolo a las necesidades reales, a las vivencias y a las prioridades de estas personas, y [hay] que cambiar la forma en la que se [entrega] el mensaje» (BID 2012). Es por ello, que las instituciones financieras tienen un rol fundamental así como cualquier otra entidad pública como la SBS para la cooperación en el progreso de la educación financiera, pues deben enseñar y difundir la información de acuerdo a los sectores que más lo necesiten y asimismo, utilizar diferentes métodos de enseñanza.

Como se ha podido observar, respecto a la calidad de atención en el servicio entre la SBS, INDECOPI y las entidades financieras deben hacer esfuerzos para que baje el número de denuncias que afecta indirectamente a los que no se encuentran incluidos financieramente. Además, respecto a la cultura financiera se debe enseñar, difundir a través de diferente metodología a la población para que puedan acercarse al sistema financiero.

IV.- Capítulo 3: Propuesta de la emisión de un Convenio de Cooperación Interinstitucional entre INDECOPI y SBS respecto a la Inclusión Financiera.

En el primer capítulo, se mencionó que en el Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF la Inclusión Financiera es mostrada como un problema público y observando otras estadísticas, se mencionó que en el país, de la población mayor de edad, el 42% se encuentra insertada en el sistema (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 7 ; La República, 2021) . Además, se especificó que la función que tiene el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) con respecto a la Inclusión Financiera es de relevancia, pues puede visualizar a través de los propios informes y reportes que emiten, cuáles son las denuncias y reclamos realizados por los clientes financieros y a la vez determinar qué motivos son los más recurrentes. Asimismo, se observó que en la última década a través de estadísticas el número de reclamos y denuncias en el sector financiero se ha incrementado considerablemente (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019, p. 14). A raíz de diferentes estudios como por ejemplo el del Banco Central de Reserva del Perú también se pudo ver que si las entidades financieras mejoran la calidad de atención en el servicio que brindan actualmente, va a mejorar la confianza en ellas y habrá una mayor recepción de nuevos clientes respecto al sistema financiero y por lo tanto, el porcentaje de Inclusión Financiera aumentará (2017, p. 25).

En el mismo capítulo, también se mostró la relevancia que tiene la Superintendencia de Banca Seguros y AFP con el avance de que más personas se inserten en el sistema financiero porque cuando supervisa a las entidades financieras, puede saber si están o no cumpliendo con la normativa, como por ejemplo la Resolución SBS Nro. 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Circular de Atención al Usuario G – 184 – 2015, Resolución SBS Nro. 2891-2018 Reglamento de Cuentas Básicas, entre otras. Adicionalmente, se pudo visualizar a través del número de reclamos que han sido presentados ante las entidades financieras en diferentes años, que el porcentaje sigue incrementándose (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2019, p. 13), con lo cual se evidencia que aún este organismo autónomo debe observar cómo las entidades financieras pueden

mejorar la calidad de atención que ofrece a sus clientes pues ello está afectando indirectamente a los no incluidos.

En el segundo capítulo, se estableció que la calidad de atención en el servicio y la educación financiera están dentro de los problemas más importantes que están desvirtuando que la Inclusión Financiera prospere y es por esta razón, que deben ser tomados en cuenta por las entidades públicas para que más personas puedan gozar de las ventajas de encontrarse insertados. Se recalcó que la calidad es uno de los pilares de la Inclusión Financiera pues debe existir una adecuación de los productos y servicios financieros a los requerimientos que tenga la sociedad (Ministerio de Economía y Finanzas 2019, p.7). Asimismo, se determinó que la calidad de atención en el servicio no solamente se mide por el número de reclamos y denuncias sino por otros diferentes motivos que señalan los no incluidos, como por ejemplo, diversidad de presentaciones de los productos, mantenimiento de cuenta, entre otros. Otro problema que se señaló obstaculiza el progreso de la Inclusión Financiera es la deficiente cultura financiera que existe en el país y ello ha podido observarse por el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) que fue realizada en el año 2018 y el resultado fue que los alumnos tanto de colegios públicos como privados no se encontraban familiarizados con los términos financieros (MediciónCalidadEdu, 2020). Pero si bien el nivel de la cultura financiera es baja se cuenta actualmente con un Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) y también un Convenio entre la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el Ministerio de Educación (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera, 2019 ; SBS 2021). Es decir, si existen esfuerzos en el país para que la educación financiera avance en la sociedad, éste tendrá efectos positivos.

Teniendo en cuenta lo señalado en el primer y segundo capítulo, y habiendo observado que en la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) se indica que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual deben: « Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado» (Ministerio de Economía y Finanzas 2019, p. 65), se propone que estas instituciones públicas señalen tanto los problemas que hay en la calidad de atención en el servicio y la falta de cultura financiera en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y contemplen la emisión de un Convenio Marco de Cooperación

Interinstitucional entre la SBS e INDECOPI respecto a la Inclusión Financiera. Por diversos motivos que se indican a continuación:

En primer lugar, porque actualmente existe la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera que: «[...] es un órgano de coordinación, concertación y participación de los sectores público y privado [...]» (Resolución Ministerial Nro. 329-2020-EF, 2020, artículo 3). Las funciones que tienen estas entidades son las siguientes: « [...]coordinar las acciones que sean necesarias para la implementación de la PNIF [...] elaborar propuestas [...] que sean necesarias para mejorar la inclusión financiera [...] articular acciones conjuntas entre el sector público y privado [...] proponer la modificación y/o actualización de la PNIF[...]» (Resolución Ministerial Nro. 329-2020-EF : artículo 5).

En segundo lugar, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) (que según la Política Nacional de Inclusión Financiera tiene un rol fundamental para el avance de la Inclusión Financiera) son las entidades que llevan el registro a través de estadísticas y reportes, los motivos y las infracciones a normas que han sido cometidas por las entidades financieras (Ministerio de Economía y Finanzas 2019, p. 65). Además, la SBS si bien observa y fiscaliza a las instituciones financieras también se encarga de la normativa del sector financiero que fomenta la Inclusión Financiera como por ejemplo: la Resolución SBS Nro. 2891-2018 que regula el uso de las Cuentas Básicas, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero Nro. 3274-2017, la Circular de Atención al Usuario G- 184-2015, entre otras

En tercer lugar, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) pueden realizar coordinaciones, recomendaciones, propuestas, aportes en las sesiones que se programen en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (Resolución Ministerial Nro. 329-2020-EF : artículo 5) y así también en la sesión se pueda observar la normativa que no se está cumpliendo por parte de las entidades financieras para que de esta manera, la calidad de atención en el servicio progrese. Asimismo, en dicha Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera también se puede fomentar que más entidades financieras impartan cultura financiera al público en general y observar qué otras entidades públicas puedan cooperar.

En cuarto lugar, pues si bien en el año 2017, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) suscribieron el Convenio Marco de Cooperación para fortalecer la protección de los consumidores de servicios financieros que tiene como objetivo: “[...]el intercambio de información entre ambas entidades para evitar el cobro de comisiones bancarias ilegales [...] el Indecopi remitirá a la SBS, [...] cada mes, la información correspondiente a las denuncias referidas a dichas comisiones, a fin que la SBS evalúe [...] ” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2017, p. 01), se propone que suscribiendo un Nuevo Convenio de Cooperación Interinstitucional entre INDECOPI y la SBS respecto a la Inclusión Financiera pueda incrementarse el porcentaje de incluidos en el país.

Se propone que el Convenio Interinstitucional trate sobre la **calidad de atención en el servicio** que reciben los consumidores financieros y el público en general pues como se ha observado los reclamos que realizan los clientes financieros en INDECOPI y en las entidades financieras según lo indicado por la SBS en el primer capítulo van en aumento. Es por eso que se sugiere que se traslade información entre la SBS e INDECOPI para poder observar qué normativa y qué motivos son los más reclamados por parte de los consumidores financieros y pueda la SBS visualizar qué aspectos las entidades financieras no están cumpliendo de la normativa y puedan de esta manera reforzarla. Asimismo, es importante saber que entre estas dos instituciones se pueda determinar si las entidades financieras están cumpliendo con la Resolución SBS Nro. 3274-2017 Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, es decir, si las entidades que son supervisadas por la SBS están brindando al público en general información transparente respecto a los productos y servicios financieros que brindan (2017). Además, a partir de los resultados de este Convenio se podría determinar por qué si se ha emitido una Resolución SBS Nro. 2891-2018 Reglamento de Cuentas Básicas que tiene como propósito promover la Inclusión Financiera (2018), menos del 10% según la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) ofrecen dicho producto (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 21). De esta manera podría observar bajo qué otras alternativas se puede promover el producto.

Por otro lado, para aumentar el nivel de **educación financiera** en el país, si bien se cuenta con un Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) y un Convenio Marco suscrito entre el Ministerio de Educación y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, se sugiere que en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera se pueda realizar propuestas y coordinaciones entre el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Educación y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP para que las entidades financieras y también entidades públicas pongan en práctica y promuevan la educación financiera a toda la población a través de diversas modalidades de acuerdo a su disposición.

Para finalizar, es menester señalar que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) si actúan activamente influirán de manera positiva en el aumento de la Inclusión Financiera en el país.

V.- CONCLUSIONES

- La Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada a través del Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF ha señalado que la Inclusión Financiera debe ser un objetivo primordial de las entidades financieras, entidades públicas y población (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p.32) y ello se ha podido comprobar a través de estadísticas pues el 42% de la población mayor de edad se encuentra incluido financieramente (La República 2021).
- La calidad de atención en el servicio y la educación financiera son dos de los principales problemas que afectan a la Inclusión Financiera y que actualmente deben ser tomados en cuenta por las entidades públicas y entidades financieras para su mejora.
- El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) son instituciones públicas que tienen relevancia para que la Inclusión Financiera pueda prosperar pues la primera establece derechos del consumidor financiero y la segunda vigila que las entidades financieras cumplan con la normativa.
- La calidad de atención en el servicio que brindan las entidades financieras no sólo afecta a los clientes financieros sino también a la población no incluida en el sistema financiero (Banco Central de Reserva del Perú, 2017, p.25). Asimismo, la calidad no sólo abarca el número de reclamos y denuncias que ha ido incrementándose en la última década, sino también los motivos por los que las personas no desean insertarse en el sistema financiero.
- El país actualmente cuenta con un nivel bajo de cultura financiera y ello se ha observado en distintas estadísticas proporcionadas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) y el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF).
- El progreso de la Inclusión Financiera se va a dar solamente si la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) actúan activamente en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera y durante el

periodo de vigencia del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional respecto a la Inclusión Financiera.

VI.- RECOMENDACIONES

- Si bien, la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) son las entidades que llevan el registro a través de estadísticas y reportes; los motivos de denuncias y reclamos; y además llevan el control de las infracciones a normas que han sido cometidas por las entidades financieras, pueden participar realizando recomendaciones, propuestas y aportes en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (Resolución Ministerial Nro. 329-2020-EF : artículo 5). De esta manera pueda mejorar la calidad de atención en el servicio.
- Asimismo, en dicha Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) también pueden fomentar que más entidades financieras impartan cultura financiera al público en general y observar que otras entidades públicas puedan cooperar.
- Se propone la emisión de un Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) e Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) respecto a la Inclusión Financiera.
- Se sugiere que el contenido de este Convenio trate sobre la **calidad de atención en el servicio** que reciben los consumidores financieros y el público en general, pues como se ha observado en el primer capítulo, los reclamos que realizan los clientes financieros en INDECOPI y en las entidades financieras según lo indicado por la SBS van en aumento. Es por eso, que se sugiere que se traslade información entre la SBS e INDECOPI para poder observar qué normativa y qué motivos son los más reclamados por parte de los consumidores financieros y pueda la SBS visualizar qué aspectos de la normativa las entidades financieras no están cumpliendo de la normativa y puedan esta manera reforzarla.
- Con los resultados del Convenio se podría determinar del por qué si se ha emitido una Resolución SBS Nro. 2891-2018 Reglamento de Cuentas Básicas que tiene como propósito promover la Inclusión Financiera (2018), menos del 10% según

la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) ofrecen dicho producto (Ministerio de Economía y Finanzas, 2019, p. 21).

- Para incrementar el nivel de **educación financiera** en el país, si bien se cuenta con un Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) y un Convenio Marco suscrito entre el Ministerio de Educación y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, se sugiere que en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera se pueda realizar propuestas y coordinaciones entre el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Educación y la Superintendencia de Banca Seguros y AFP para que las entidades financieras y también entidades públicas pongan en práctica y promuevan la educación financiera a toda la población a través de diversas modalidades de acuerdo a su disposición.

VII.- BIBLIOGRAFÍA

Expediente

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2018) *Resolución N° 2272-2018/SPC-INDECOPI*. Lima, 05 de setiembre del 2018.

Informe

Arana, C. (2020) *Informe de la Resolución N° 2272-2018/SPC-INDECOPI*. Lima.

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2019a) *Problemas de Información entre Entidades y Consumidores del Sistema Financiero: Una revisión de casos analizados por el Indecopi desde las perspectivas de la Educación Financiera, Economía Conductual y Costos de Cambio* [Informe]. Lima. Recuperado de:

https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/4214623/20191127_DTFinanciero+12+2019.pdf/191ab0c6-97d7-815c-7fe6-18d782321159

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2019b) *Informe Anual sobre el Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú, 2019* [Informe]. Lima. Recuperado de:

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/7794>

Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico / Banco de Desarrollo de América Latina (2020) *Estrategias nacionales de inclusión financiera y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*. [Informe]. Recuperado de:

<https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Libro

Camacho, M. (2019) *Derecho Económico, Financiero y Bancario*. Lima: Editora Jurídica Grijley.

Falconí, M. (2013) *Derechos de los Usuarios del Sistema Financiero*. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

Normas

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Congreso de la República del Perú, Ley Nro. 26702 (06 de diciembre de 1996) (1996).

Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, Congreso de la República del Perú, Ley Nro. 28587 (19 de julio de 2005) (2005).

Código de Protección y Defensa del Consumidor, Congreso de la República del Perú, Ley Nro. 29571 (01 de setiembre del 2010) (2010).

Política Nacional de Inclusión Financiera , Ministerio de Economía y Finanzas, Decreto Supremo Nro. 255-2019-MEF (05 de agosto del 2019) (2019). Recuperado en: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/20676-decreto-supremo-n-255-2019-ef/file>

Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial de inclusión Financiera, Ministerio de Economía y Finanzas, *Resolución Ministerial Nro. 329-2020-EF*, (25 de noviembre del 2020) (2020). Recuperado en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1466399/RM329_2020EF15.pdf.pdf

Circular de Atención al Usuario, Superintendencia de Banca Seguros y AFP, Circular G 184-2015, (30 de setiembre del 2015) (2015). Recuperado en: https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1580/v4.0/Adjuntos/G-184-2015.pdf

Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, Superintendencia de Banca Seguros y AFP, Resolución SBS Nro. 3274-2017, (18 de agosto del 2017) (2017) Recuperado en:

https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1731/v6.0/Adjuntos/3274-2017%20R1.doc.pdf

Reglamento de Cuentas Básicas, Superintendencia de Banca Seguros y AFP, Resolución SBS Nro. 2891-2018, (29 de julio del 2018) (2018)

https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1794/v3.0/Adjuntos/2891-2018.r.pdf

Páginas web

Agencia Peruana de Noticias (2021) *Indecopi: sistema financiero registró 49,341 reportes de incidencias en pandemia*. Recuperado del sitio web de Agencia Peruana de Noticias:

<https://andina.pe/agencia/noticia-indecopi-sistema-financiero-registro-49341-reportes-incidencias-pandemia-837840.aspx>

Aldía (2021) *¿Qué es educación Financiera?*. Recuperado de sitio web de Aldía:

<https://www.aldia.pe/blog/que-es-educacion-financiera/>

Banco de Crédito del Perú (2021) *ABC del BCP*. Recuperado del sitio web del Banco de Crédito del Perú:

<https://www.viabcp.com/abcdelbcp>

Banco Interamericano de Desarrollo (2012) *3 lecciones para promover el ahorro en las áreas rurales del Perú*. Recuperado de sitio web del Banco Interamericano de Desarrollo:

<https://blogs.iadb.org/efectividad-desarrollo/es/ahorro-peru/>

Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (2021) *Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) registró más de 49 mil reportes ciudadanos en el sector financiero durante la pandemia*. Recuperado del sitio web del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi:

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/8086/NP%20210317%20Sector%20Financiero%20y%20Decálogo%20del%20Consumidor%20Financiero.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2019) *Plan Nacional de Educación Financiera*. Recuperado del sitio web de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera:

<https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf>

Diario El Comercio (2018) *Cuenta básica: Qué es y cómo se diferencia de una cuenta sueldo*. Recuperado del sitio web del Diario El Comercio:

<https://elcomercio.pe/economia/peru/conoce-cuenta-basica-noticia-541719-noticia/>

Diario Gestión (2021) *Indecopi: cobros indebidos de entidades financieras lideran quejas más reportadas en el 2020*. Recuperado del sitio web de Diario Gestión:

<https://gestion.pe/economia/indecopi-cobros-indebidos-de-entidades-financieras-lideran-quejas-mas-reportadas-en-el-2020-noticia/?ref=gesr>

Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2017) *El Indecopi y la SBS suscriben convenio marco de cooperación para fortalecer protección de los consumidores de servicios financieros*. Recuperado del sitio web del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual:

<https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5723/NP%20170602%20Convenio%20con%20SBS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La República (2021) *SBS: 42% de adultos tienen una cuenta en el sistema financiero*. Recuperado del sitio web de La República:

<https://larepublica.pe/economia/2021/09/16/sbs-el-42-de-adultos-tienen-una-cuenta-en-el-sistema-financiero/>

MediciónCalidadEdu (2020). *Presentación Educación Financiera PISA 2018*. Recuperado del sitio web MediciónCalidadEdu vía Youtube:

<https://www.youtube.com/watch?v=sCZ4-JWDO9Y&t=761s>

Ministerio de Educación (2018a) *Resultados PISA 2018. Educación Financiera.*

Recuperado del sitio web del Ministerio de Educación:

http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/PPT-PISA-Financiera-2018_FINAL-13.07.pdf

Ministerio de Educación (2018b) *¿Qué es la prueba de Educación Financiera de PISA?*.

Recuperado del sitio web del Ministerio de Educación:

<http://umc.minedu.gob.pe/educacionfinanciera2018/>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2021a) *La SBS y la Inclusión Financiera.*

Recuperado del sitio web de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP:

<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/La-SBS-y-la-Inclusion-Financiera>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2021b) *Acercas de la SBS.* Recuperado del

sitio web de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP:

<https://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2021c) *La SBS y la educación financiera.*

Recuperado del sitio web de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP:

<https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/aprende-con-nosotros#tab-2011>

Revistas

Banco Central de Reserva del Perú (2017) *¿Por qué no tienes una cuenta? Identificando barreras a la Inclusión Financiera en el Perú”. Monedas Pagos Digitales.* Recuperado del sitio web del Banco Central de Reserva del Perú:

<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-170/moneda-170-04.pdf>

Conexión Esan (2021) *“¿Por qué urge impulsar la inclusión financiera en el Perú?”.*

Recuperado del sitio web de Conexión Esan:

<https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2021/06/23/por-que-urge-impulsar-la-inclusion-financiera-en-el-peru/>

Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2021) *“Inclusión financiera: avances para el logro de los objetivos prioritarios de la Política Nacional de Inclusión Financiera”*. SBS Informa. Lima 2021.Nro.19. Recuperado del sitio web:
<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1160?title=Inclusi3n%20financiera:%20avances%20para%20el%20logro%20de%20los%20objetivos%20prioritarios%20de%20la%20Pol%C3%ADtica%20Nacional%20de%20Inclusi3n%20Financiera>

Tesis

Arana, C. (2021) *Situación Actual y Marco Jurídico de la Inclusión Financiera*. (Tesis inédita para optar el título de abogada). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.