

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Situación Actual y Marco Jurídico de la Inclusión Financiera en el Perú

Tesis para optar el Título de Abogada que presenta la Bachiller:

CLAUDIA SILVANA ARANA NORIEGA

Código: 20120249

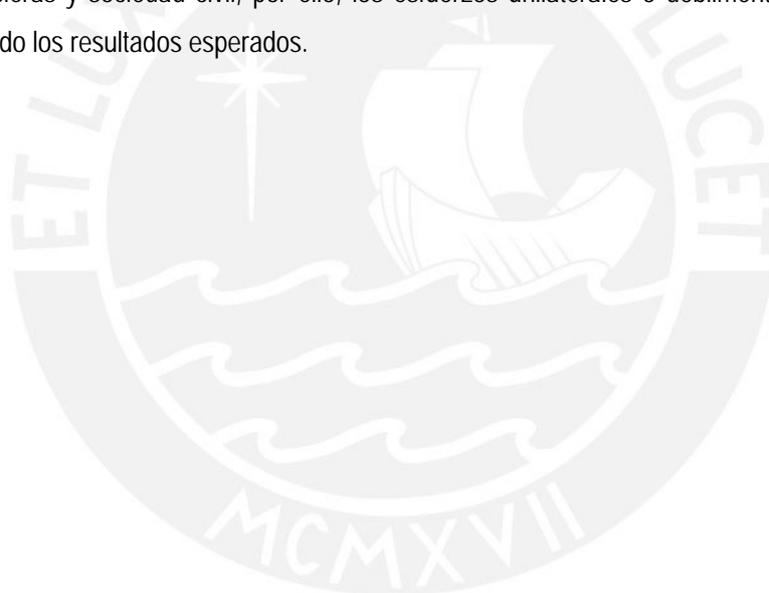
Asesora:

DRA. ANA TERESA REVILLA VERGARA

Lima, 2021

RESUMEN

Esta tesis trata acerca de la Inclusión Financiera en el Perú, que en la actualidad alcanza solamente al 41.3% de la población. Es objetivo del presente trabajo, ubicar los principales problemas que la afectan y la detienen en el país. Para ello, utilizando la metodología del Análisis Económico del Derecho y aplicando las herramientas de las que dispone, se desarrolla un estudio que permite descartar los paradigmas que supuestamente la frenan y más bien se ubican los problemas que no le permiten avanzar. Este análisis se acompaña de trabajo de campo que abarca: encuestas, entrevistas, recorrido a instituciones financieras y un caso real para graficar la realidad. La hipótesis que se plantea es que la Inclusión Financiera actualmente cuenta con un marco legal e instituciones financieras sólidas, sin embargo, no tienen el avance deseado. Esta situación afecta el bienestar de la sociedad e impide que se aproveche la capacidad instalada que se tiene, para lo cual se sugieren aportes que permitan su optimización y supere el avance que se tiene según la última medición. La principal conclusión de esta tesis es que la Inclusión Financiera es una actividad multidisciplinaria que no tiene solución sino bajo la visión simultánea de las instituciones del Estado, las entidades financieras y sociedad civil, por ello, los esfuerzos unilaterales o débilmente coordinados no vienen alcanzando los resultados esperados.



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I.....	9
La Inclusión Financiera en el Perú	9
1) Introducción al Primer Capítulo.....	10
2) Conceptos previos	11
2.1. Inclusión Social.....	11
2.2. Inclusión Financiera.....	12
2.3. Educación Financiera	13
2.4. Protección al Consumidor	15
2.5. Productos y Servicios Financieros	16
2.6. Población Objetivo.....	16
3) Situación actual de la Inclusión Financiera en el Perú.....	17
3.1. Antecedentes:.....	17
3.2. Estado Actual.....	20
3.3. Avances de la Inclusión Financiera de cada uno de los participantes de la Política Nacional de Inclusión Financiera	21
3.4. Productos Financieros	30
3.5. Servicios Financieros:.....	36
3.6. Aplicaciones de Entidades Financieras	37
3.7. Número de Reclamos Resueltos por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI).....	37
3.8. Inclusión Financiera en Chile y Colombia.....	38
4) La Inclusión Financiera en la Agenda de Organismos Internacionales	42
4.1. Banco de Desarrollo de América Latina – CAF	43
4.2. Banco Mundial – BM.....	44
4.3. Banco Interamericano de Desarrollo – BID	45
4.4. Fondo Monetario Internacional – FMI	46
4.5. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE	46
CAPÍTULO II.....	48
Marco regulatorio del Sistema Financiero y de la Inclusión Financiera.....	48
1) Introducción del Segundo Capítulo	49
2) Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF).....	50
3) Actores de la Comisión Multisectorial	54
3.1. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)	55
3.2. Ministerio de Educación (MINEDU).....	55
3.3. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS).....	55
3.4. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC).....	56

3.5.	Ministerio de la Producción (PRODUCE)	56
3.6.	El Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI)	56
3.7.	La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) 56	
3.8.	Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)	57
3.9.	El Banco de la Nación (BN)	57
4)	Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF)	57
5)	Ley del Sistema Financiero y Normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP	60
6)	Ley que Dispone la Regulación de Tasas de Interés Máximas en el Sistema Financiero.....	63
	CAPÍTULO III.....	67
	Propuestas para la mejora de la Inclusión Financiera en el Perú	67
1)	Introducción al Tercer Capítulo	68
2)	Análisis Económico del Derecho aplicado en la Inclusión Financiera	68
	2.1. Costo de Transacción	69
	2.2. El Cumplimiento de las obligaciones crediticias	74
	2.3. Externalidades:	77
	2.4. Regulación Peruana sobre la Inclusión Financiera:.....	79
	2.5. Caso de éxito: Inclusión Financiera en una persona que se inserta por primera vez	83
3)	Problemas y aportes	85
	3.1. Informalidad Crediticia	86
	3.1.1. Prestamistas informales	86
	3.1.2. Aportes para disminuir la Informalidad Crediticia	88
	3.2. Educación Financiera	89
	3.2.1. Aportes para aumentar la Educación Financiera.....	90
	3.3. Calidad en el Servicio	91
	3.3.1. Aportes para mejorar la Calidad en el Servicio del Sistema Financiero.....	92
	3.4. Infraestructura Insuficiente	92
	3.4.1. Aportes para mejorar la Infraestructura	95
	3.5. Altas Comisiones.....	96
	3.5.1. Aportes para reducir las Altas Comisiones en Productos Inclusivos.....	96
4)	Trabajo de Campo	97
	4.1. Resultados de la Encuesta a través de la Plataforma Google	97
	4.2. Resultado de entrevistas a personas no Incluidas Financieramente	102
	4.3. Resultados de las entrevistas.....	103
	CONCLUSIONES	104
	Bibliografía.....	108

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Inclusión Financiera.....	13
Figura 2. Antecedentes de la Inclusión Financiera.....	17
Figura 3. Población con acceso a Servicios Financieros.....	20
Figura 4. Evolución de la Inclusión Financiera.....	21
Figura 5. Bonos entregados durante el Estado de Emergencia 2020.....	25
Figura 6. Aplicaciones de entidades financieras.....	37
Figura 7. Número de Reclamos de los Productos Financieros.....	38
Figura 8. Cinco Objetivos Prioritarios.....	52
Figura 9. Avance Porcentual de la Inclusión Financiera en el Perú en los últimos veintitrés años.....	81
Figura 10. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	98
Figura 11. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	98
Figura 12. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	99
Figura 13. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	100
Figura 14. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	100
Figura 15. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	101
Figura 16. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	101
Figura 17. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.....	102

INTRODUCCIÓN

El Perú estando próximo a cumplir los 200 años de su Independencia, tiene una Inclusión Financiera que llega al 41.3% de su población. Este bajo porcentaje afecta a muchos ciudadanos, al no poder acceder al bienestar económico que significa, por ejemplo, obtener tasas de interés ventajosas, construir un récord crediticio, ser sujeto de crédito, planificar los ahorros, entre otras facilidades y consecuentemente, gozar del beneficio de tener un mejor manejo de la incertidumbre respecto al futuro. Por ello, surge esta tesis titulada Situación Actual y Marco Jurídico de la Inclusión Financiera en el Perú que pretende hacer aportes para mejorarla. Para su desarrollo, se ha recurrido al principal documento que norma este tema en el Perú, que es la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF el 05 de agosto del 2019 que, si bien se ha desarrollado con mucho cuidado, no viene dando aún los resultados esperados. Asimismo, se ha analizado la normativa legal que rige actualmente al sistema financiero, así como los informes de los principales organismos internacionales especializados en este tema, como el Banco de Desarrollo de América Latina – CAF, Banco Mundial – BM, Fondo Monetario Internacional – FMI, Banco Interamericano de Desarrollo – BID y Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE. Como complemento, también se ha realizado trabajo de campo que ha incluido: encuestas realizadas por el aplicativo de Google a ciudadanos en general, encuestas focalizadas a personas del sector informal y entrevistas a dos abogados relacionados con el sistema financiero.

El Primer Capítulo, se inicia con los conceptos que se utilizarán a lo largo del desarrollo del trabajo. A continuación, se describe la Situación Actual de la Inclusión Financiera en el Perú recorriendo las instituciones financieras para observar en ellas sus productos, servicios y aplicaciones. También se comentan los principales informes de los Organismos Internacionales. Siguiendo con su desarrollo, en el Segundo Capítulo se analiza el Marco Regulatorio del Sistema Financiero y la Inclusión Financiera en el Perú, para ello, se recurre a la Política Nacional de Inclusión Financiera, Plan Nacional de Educación Financiera, Ley del Sistema Financiero, Normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP y Ley que dispone la regulación de tasas de interés máximas en el Sistema Financiero. Finalmente, en el Tercer Capítulo se recurre al “Análisis Económico del Derecho” (en adelante AED) con la finalidad de observar los avances de la Inclusión Financiera que se han dado con los principales dispositivos legales emitidos en los últimos veintitrés años con la finalidad de validar los paradigmas que se consideran obstaculizan la Inclusión Financiera, los cuales son: las altas tasas de interés a los créditos financieros y la falta de garantías que adolece el ciudadano que recién se incorpora a una institución financiera. A continuación, y luego del AED se realizan aportes tanto para el sector público como para el sector privado para mejorar la Inclusión Financiera en el Perú. A lo largo de este trabajo, se han llegado a determinar cinco problemas que impiden la Inclusión Financiera, a los cuales se ha propuesto una solución en los aportes del Capítulo Tercero. Estos problemas se presentan a continuación:

El primero es la **informalidad crediticia**. Actualmente la Inclusión Financiera alcanza sólo al 41.3% avance que está directamente relacionado con la informalidad que es uno de los grandes problemas que arrastra el Perú desde hace muchos años y que los últimos gobiernos están tratando de corregir haciendo esfuerzos para mejorar la Inclusión Financiera. Se debe destacar que, si bien una parte de la informalidad se origina por personas de escasos recursos que no pueden cubrir el costo de transacción, también existe una porción importante que, sin tener esta limitación, prefieren no cumplir con la ley, porque la tienen heredada culturalmente como una manera de evitar los controles, supervisiones, fiscalizaciones y poder así evadir impuestos. El ser informal en el aspecto financiero que es motivo de esta tesis, tiene un costo de transacción que aparentemente es la razón que no les permite la Inclusión Financiera y acceder por tanto, a mejores facilidades crediticias, ni empoderarse como clientes ante las entidades financieras, entre otros beneficios. Ellos se ven obligados a recurrir por necesidad a prestamistas informales, lo cual no les genera bienestar pues las altas tasas que se les cobran son mucho mayores a las que podrían acceder en cualquier entidad financiera.

El segundo problema es el de la **educación financiera**. Se debe indicar, que el país cuenta con una parte significativa de la población con escasos recursos, lo cual se grafica en la información que presenta Ipsos, pues del total de la población del Perú el segmento A es el 2%, segmento B es el 10%, segmento C es el 27%, segmento D es el 27% y el segmento E es el 34% (Ipsos 2020). Se puede deducir que una gran parte de la población no accede a educación de calidad. Lo cual se corrobora en la evaluación realizada en el año 2018 por el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA). En esta evaluación en el rubro de educación financiera que califica a estudiantes de escuelas públicas y privadas se determinó que el 54% de los estudiantes se encontraban en el nivel 2, es decir, en la línea base para el dominio de la capacidad financiera (MINEDU 2018). Por otro lado, las entidades financieras no están enfocadas, salvo excepciones, en ofrecer educación financiera, ni tienen compromisos de objetivos de Inclusión Financiera, lo cual combinado con el bajo nivel de educación financiera antes indicado, origina que la población tenga dificultades para incluirse.

La **calidad en el servicio** en el sistema financiero, es el tercer problema encontrado como obstáculo para avanzar en la Inclusión Financiera, pues hay mucha heterogeneidad operativa de las formas de actuar de las entidades financieras respecto a los productos ofrecidos, por lo cual, se aprecia que cada entidad ha implementado procedimientos propios respecto a documentación, requisitos, plazos, tiempos, comisiones, incluso en las denominaciones de la oferta. Por ejemplo, hacen referencia en su nomenclatura a la solvencia, a la tecnología, a otros idiomas, entre otros. Esta misma debilidad también se da para abrir cuentas debido a que en algunos casos, es presencial, en otros digital o a veces es la mezcla de ambos. También, ocurre que para abrir una cuenta, se necesita de un monto mínimo y en otros casos no. Estos aspectos de calidad y simplicidad desalientan a los usuarios porque no encuentran procedimientos simples, estandarizados y ágiles en ninguno de los canales físicos ni digitales, lo cual origina un sobrecosto al

usuario de tiempo y gestión dada su complejidad. Del 01 de enero del 2019 al 31 de diciembre del mismo año, el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (en adelante INDECOPI) ha registrado más de 2 millones de reclamos lo cual grafica la magnitud del esfuerzo que tiene que hacer el Sistema Financiero para mejorar la calidad en el servicio, que redundará en una mayor Inclusión Financiera a futuro.

Se ha observado como cuarto problema la **infraestructura insuficiente** en el país. La Cámara de Comercio de Lima indica que: "A nivel nacional, sólo el 38,8% de los hogares cuenta con internet; con una mayor cobertura en Lima Metropolitana (LM), donde el 59,6% de los hogares tiene este servicio. [...] en el área urbana, 41 de cada 100 hogares disponen del servicio de internet. En el extremo opuesto, se ubican las familias del área rural, donde sólo 6 de cada 100 hogares cuentan con dicho servicio" (La Cámara 2020). Todo ello adicionado a la baja calidad de vías de acceso terrestre, infraestructura aérea y electricidad, fuera de las capitales de provincia, ocasiona poca infraestructura financiera entendiéndose por ella el conjunto de: oficinas, cajeros automáticos, establecimientos con POS, agentes y corresponsales. Afectándose adicionalmente, la interoperabilidad como medio de pago por excelencia, que al no poderse implementar integralmente, dificulta también la Inclusión Financiera.

Como quinto problema se ha visualizado que la percepción del público en general respecto a las **altas comisiones** que cobra el sistema financiero para realizar operaciones es generalizada y representa un obstáculo para la Inclusión Financiera, puesto que significa que solamente una parte de la población puede asumirlas. Este problema se debe a que el sistema financiero tiene diversas comisiones para realizar operaciones tales como: depósitos, retiros, giros, pago de servicios, transferencias interbancarias, entre otras. En el recorrido efectuado, se ha observado que ninguna entidad financiera tiene algún producto inclusivo que considere cero comisiones, constituyendo, por tanto, un problema que afecta la Inclusión Financiera y que el Sistema Financiero debe trabajar para mejorar. Coincidentemente a lo anterior, INDECOPI en su registro del año 2019 muestra que el más alto número de reclamos que tiene el sistema financiero está relacionado con las altas comisiones. Por ello, ambos aspectos constituyen un problema, porque origina temor en los no incluidos suponiendo que no podrán asumir los costos de permanencia.

Finalmente, se espera que los aportes de esta tesis y las conclusiones a las que se llegan, sean tomadas en consideración pues son producto de un estudio que ha significado observar el estado actual de la Inclusión Financiera en el Perú, los dispositivos que la regulan, y de acuerdo con ello, se han definido los puntos que se pueden mejorar, y contribuir así con una alternativa de solución a uno de los problemas más grandes del Perú que no está coadyuvando al desarrollo de su economía. Se termina indicando que la mejora de la Inclusión Financiera para que sea efectiva debe tener el compromiso decidido del sector público, privado y sociedad civil en simultáneo.



CAPÍTULO I

LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL PERÚ

1) INTRODUCCIÓN AL PRIMER CAPÍTULO

En este primer capítulo se presentarán los conceptos, Situación Actual en el Perú y la participación de los Organismos Internacionales relacionados con la Inclusión Financiera.

Se tomará como base principal el documento que el Estado Peruano tiene para impulsar y lograr la Inclusión Financiera que es la Política Nacional de Inclusión Financiera (en adelante PNIF), aprobada el 5 de agosto del 2019 mediante Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF, la cual ha sido definida: “[...]como instrumento de Política de Estado con un horizonte que va desde su entrada en vigencia hasta el 2030” (MEF 2019: 7). Se debe destacar que, la Política de Estado: “[...]define lineamientos generales que orientan el accionar del Estado en el largo plazo a fin de lograr el bienestar de las personas y el desarrollo sostenible del país” (CEPLAN 2020). Igualmente, la autora Melina Guardamagna señala sobre este concepto que: “Una política de Estado [...] construye cursos complejos que influirán en la vida del Estado y de toda la sociedad [...] responde a intereses más generalizados [...] y que además son de suma importancia para el desarrollo del país [...]” (2013). Es por esta razón, la importancia de la Política de Estado pues no tiene dependencia con la actividad de los gobiernos porque son a largo plazo. A diferencia de una Política de Gobierno, la PNIF no: “[...]se circunscribe a una gestión en particular [...]” (Guardamagna 2013). Es por ello, que la Política de Estado de la PNIF tiene como objetivo el desarrollo de la sociedad, es decir, velar por el interés general a través de distintos lineamientos que se desarrollarán a largo plazo.

Para comenzar, se describirán los términos claves que involucran la terminología de la Inclusión Financiera tales como: inclusión social, inclusión financiera, educación financiera, protección al consumidor, productos y servicios financieros y población objetivo. Para definir la situación actual de la Inclusión Financiera se analizarán los dispositivos legales desde el año 1997 que son relevantes para haber alcanzado la inclusión hasta la fecha, así como la descripción de los avances y funciones de cada uno de los participantes de la Política Nacional que son: el Ministerio de Economía y Finanzas, la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio de la Producción, el Ministerio de Agricultura y Riego, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la Superintendencia de Mercado de Valores y el Banco de la Nación (MEF 2019: 3). También, se realizará un resumen de los principales productos y servicios financieros vigentes que por su sencillez y características digitales pueden considerarse como inclusivos. Se concluye este segundo acápite del capítulo describiendo los avances de la Inclusión Financiera de los países vecinos Chile y Colombia con la finalidad de tener puntos de referencia a seguir.

En el tercer acápite se mostrará la participación de los Organismos Internacionales que velan por el desarrollo de Latinoamérica y que tienen en su agenda este tema: el Banco de Desarrollo de América Latina

– CAF, el Banco Mundial – BM, el Fondo Monetario Internacional – FMI, el Banco Interamericano de Desarrollo – BID y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE.

2) CONCEPTOS PREVIOS

2.1. Inclusión Social

Para comenzar a desarrollar el concepto de inclusión social es necesario señalar que la Constitución Política del Perú en el artículo 1°, indica lo siguiente: “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado”. Asimismo, en el artículo 44° también se señala que: “Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de las amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general que se fundamenta en la justicia y en el desarrollo integral y equilibrado de la Nación [...]”. Como se observa a partir de las citas mencionadas, el Estado Peruano vela por la protección de los derechos humanos, así como el bienestar general de toda la población, para lo cual es prioritario avanzar con la inclusión social porque es un vehículo para llegar a ello.

En base a lo anteriormente señalado, en el año 2011 mediante la Ley Nro. 29792 se creó el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social que tiene como finalidad: “[...] mejorar la calidad de vida de la población, promoviendo el ejercicio de derechos, el acceso a oportunidades y el desarrollo de capacidades, en coordinación y articulación con las diversas entidades del sector público, el sector privado y la sociedad civil [...]”. Con ello, el Estado tiene en agenda y como prioridad que toda la población pueda superarse, desarrollarse a nivel social, económico, financiero, político y cultural, pues con la creación de dicho Ministerio se fomentan mediante normas, seguimiento, lineamientos, políticas, cursos, entre otros para que se desarrolle la inclusión social de tal manera que poco a poco se reduzcan las diferencias.

Complementando lo anterior, en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (en adelante, ENIF), aprobada por Decreto Supremo Nro. 191-2015, se indica que la inclusión social es: “[...] la situación en la que todas las personas puedan ejercer sus derechos, aprovechar sus habilidades y tomar ventaja de las oportunidades que se encuentran en su medio” (MEF 2015:12). Se observa, que toda la población debe contar con las mismas ventajas para acceder a distintas oportunidades que se presenten, pero siempre con igualdad de condiciones.

La inclusión social es un tema que viene interesando a la sociedad en su conjunto, por ello, destacados autores y columnistas se refieren a ella con mucho interés, como, por ejemplo, la ex Ministra de Desarrollo e Inclusión Social, Carolina Trivelli, en su publicación “Entre el Discurso y la Acción” señala lo siguiente: “[...]podemos comprender la inclusión social sobre cómo nivelamos el piso para que todos los peruanos y peruanas podamos ser partícipes plenos de las políticas públicas universales; para que todos y todas, independientemente de dónde hayamos nacido, tengamos oportunidades similares para llevar adelante

una vida plena" (2014: 9). El objetivo es que todas las personas accedan a iguales oportunidades a pesar de las diferencias que puedan existir como el lugar de nacimiento, idioma, entre otros y se puedan encontrar plenos para desarrollarse en todos los ámbitos y de esta manera alcancen bienestar.

Por todo ello, la inclusión social es fundamental en un país como el nuestro que, necesita utilizar la fuerza de todos sus agentes económicos para lograr su desarrollo. Se ha destacado que, este tema se encuentra inmerso tanto en la Constitución Política del Perú que otorga a la población derechos para poder acceder en igualdad de condiciones en todos los aspectos de su bienestar social, así como en la agenda del Estado que se plasma con la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social en el año 2011.

2.2. Inclusión Financiera

El segundo concepto que se define es la Inclusión Financiera, la cual es señalada por la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF, donde indica que es el: "[...] Acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de la población. Donde: Acceso: [es la] Posibilidad de utilizar los servicios financieros, lo cual supone poner al alcance de la población la infraestructura [...] Uso: [es la] Frecuencia y continuidad del uso de los servicios financieros, [...] Calidad: [es la] Característica de los servicios financieros adecuados a las necesidades de la población, que incluyen atributos como conveniencia, asequibilidad y seguridad" (MEF 2019: 12).

La cita señalada, indica que, con la Inclusión Financiera, toda la población debería poder acceder de manera recurrente a los servicios financieros y que éstos sean de calidad. Este concepto abarca tres pilares: acceso, uso y calidad de los servicios financieros. El primer pilar hace referencia a que la población pueda tener a su disposición los servicios financieros, se cuente con infraestructura suficiente y que los productos ofrecidos sean de calidad. El segundo pilar, pone énfasis en que la población tenga confianza, es decir, use los servicios financieros de manera continua y recurrente. El último pilar calidad, tiene como objetivo que todo los productos y servicios que ofrezcan las entidades financieras sean adecuados a lo que la población necesite.

Para graficar este concepto, se muestra a continuación la siguiente figura desarrollada por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (en adelante SBS):



Figura 1. Inclusión Financiera¹

Por todo ello, la Inclusión Financiera es de suma importancia para el desarrollo de la sociedad debido a que no solamente las personas y negocios acceden al uso recurrente de servicios financieros de calidad, sino que también a través de los conocimientos y habilidades que se logra con ella, se desarrolla salud financiera, es decir, todos pueden proyectarse a futuro y tener un bienestar económico. Tiene también un papel preponderante para disminuir la informalidad, al lograr que la mayor cantidad de habitantes se inserte a los servicios financieros formales pues es un medio para alcanzar crecimiento económico.

2.3. Educación Financiera

La Constitución Política del Perú del año 1993 señala respecto a la Educación en el artículo 13, lo siguiente: “La educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo”. Como se visualiza en el artículo, la educación forma parte fundamental del Estado y la sociedad. Los organismos internacionales y los especialistas consideran que la educación financiera es un vehículo que conduce a la inclusión que

¹ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP 2020 Portal de Inclusión Financiera. Consulta: 7 de octubre del 2020. <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>

finalmente lleva al bienestar económico de la población. Por ello, resulta importante que se imparta a los alumnos como parte de su formación regular, así el Estado contribuye a garantizar que los ciudadanos cuando pasen a formar parte activa de la sociedad no tengan una desventaja respecto a los estudiantes que han recibido estos conocimientos en los colegios privados. De esta manera, se asegura que toda la población en su conjunto, acceda a la educación financiera y con ello se logre equidad en el acceso a las facilidades que se consiguen con la inclusión a través del sistema financiero.

De acuerdo con lo señalado por el Plan Nacional de Educación Financiera (en adelante, PLANEF) se indica que la: “[...] Educación Financiera es el proceso del desarrollo de conocimiento[s], las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 20). La educación financiera es crucial para que la población pueda tener conocimientos y saber cuáles son sus derechos así entender los conceptos y términos del sistema financiero. Asimismo, estos conocimientos deben ser la base para que puedan desarrollar habilidades respecto a sus propias finanzas y sepan cómo administrarlas y de esta manera, puedan acceder a un bienestar financiero, es decir, puedan ahorrar, realizar presupuestos, tener calidad de vida, entre otros aspectos.

Se debe tener en cuenta que, en el 2018, el Perú fue evaluado por el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA). Es necesario señalar que la prueba, en el aspecto de educación financiera tuvo como objetivo: “[...] conocer hasta qué punto los estudiantes peruanos han desarrollado habilidades, conocimientos y actitudes que permiten que [...] vivan de manera independiente y participen activamente en la vida económica de su país, beneficiando con sus decisiones financieras a sí mismos y a la sociedad en la que viven” (MINEDU 2018). Por ello, la prueba PISA es importante, debido a que se puede medir en qué nivel se encuentran los estudiantes tanto de las escuelas públicas como privadas respecto a sus conocimientos y habilidades financieras y, el Estado pueda tomar las acciones del caso. En esta evaluación se determinó que el 54% de los estudiantes se encontraban en el nivel 2, es decir, en la línea base para el dominio de la capacidad financiera (MINEDU 2018).

La educación financiera influye para que la Inclusión se produzca de manera efectiva, pues sin los conocimientos y las habilidades, las personas no podrían contar con salud financiera. Asimismo, sin educación financiera la población no sabría cuándo los productos ofrecidos por las entidades financieras son adecuados a sus necesidades. Por último, se considera que un segmento conveniente para adquirir dichos conocimientos son los estudiantes de las escuelas, debido a que se encuentran en plena formación y están próximos a ser parte de la población económicamente activa.

2.4. Protección al Consumidor

La Constitución Política del Perú de 1993, indica en el artículo 65° lo siguiente: “El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado [...]”. Es decir, el Estado protege a los consumidores y usuarios, es por ello, que vela porque tengan una información clara de parte del mercado. El constitucionalista Gustavo Gutiérrez indicó que: “[...]el sentido general de la norma es proteger al consumidor o usuario sobre la base de la responsabilidad del vendedor de un bien o el prestador de un servicio” (Gutiérrez 2020: 380). Es decir, se protege al usuario ante cualquier inconveniente que pueda surgir al momento de la compra o la prestación de un servicio.

Por otro lado, mediante la Ley Nro. 29571 se creó el Código de Protección al Consumidor. La Autoridad Competente, para observar las presuntas infracciones, es el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI). Dicho Código tiene como finalidad: “[...] que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. En el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor, [...]” (2010). Se puede señalar que, tiene como finalidad proteger a los consumidores cuando sus derechos se vean afectados, por ejemplo, cuando el producto ofrecido mediante publicidad no corresponda al producto que se vende en la tienda, cuando se haya omitido información, entre otros.

El Código de Protección al Consumidor protege a todos los consumidores respecto a productos o servicios ofrecidos por todas las entidades financieras que se encuentren supervisadas por la SBS. También, se debe tener en cuenta la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de Servicios Financieros en la cual se señala en el artículo 2° que: “[...]están obligadas a brindar a los usuarios toda la información que estos demanden de manera previa a la celebración de cualquier contrato propio de los productos o servicios que brindan [...]” (2005).

Por otro lado, en la Política Nacional de Inclusión Financiera aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF se señala que la Protección al Consumidor es el: “[...]Marco regulatorio y ecosistema que garantiza que la población acceda y use los servicios financieros formales ofrecidos por el sistema financiero, de forma oportuna, transparente, confiable, leal, fácilmente accesible con trato justo e igualitario, con adecuada asesoría, con mecanismos efectivos para la atención de quejas y de reclamos y denuncias, y la adecuada protección de datos personales” (MEF 2019: 13). Es decir, los servicios financieros deben ser ofrecidos de manera correcta, honesta, sincera, clara y cuidando siempre los datos de los clientes, asimismo, que exista mecanismos adecuados para la interposición de denuncias, reclamos y quejas.

En resumen, mediante las Leyes Nro. 29571 y Nro. 28587, se protege a todos los consumidores del sistema financiero. Se debe señalar que, todos los usuarios, tienen el derecho de recibir productos idóneos, asimismo, la información que brinden las entidades financieras debe ser transparente y clara.

2.5. Productos y Servicios Financieros

Los productos financieros ofrecidos por las entidades financieras pueden ser operaciones activas y pasivas. La SBS señala que las operaciones activas son: “[...] todos aquellos préstamos mediante los cuales las entidades financieras prestan recursos (dinero) a sus clientes por un tiempo determinado” (SBS). Dichas operaciones pueden ser créditos de consumo, créditos hipotecarios, créditos vehiculares, tarjetas de crédito, entre otras (SBS).

Asimismo, las operaciones pasivas son: “[...] todas aquellas operaciones en las que las entidades financieras reciben dinero de sus clientes, por lo cual pagan una tasa de interés (tasa de interés pasiva)” (SBS). Estos pueden ser depósitos de ahorro, cuentas corrientes, depósitos a plazo fijo, entre otros (SBS).

Por otro lado, el servicio financiero es de acuerdo con la Política Nacional de Inclusión Financiera: “Cualquier servicio de naturaleza financiera brindado por el sistema financiero. Para efectos de la PNIF, el sistema financiero comprende a las empresas financieras supervisadas por la SBS [...]” (MEF 2019: 13). Dichos servicios pueden ser una adecuada atención, asesoramiento, entre otros.

Los productos y servicios financieros son esenciales para que se pueda efectuar la Inclusión Financiera pues, las ofertas y servicios deben ser adecuados, de fácil acceso y con un lenguaje sencillo para toda la población.

2.6. Población Objetivo

La Política Nacional de Inclusión Financiera señala respecto a la población que se: “Considera a las personas naturales mayores de 18 años y personas jurídicas (MIPYME). En función al desarrollo de la normativa, las personas naturales podrán incluir también a los menores de edad de 16 años a más” (MEF 2019: 13). Se debe tener en cuenta que la Inclusión Financiera está dirigida a las personas naturales de 18 años a más, así como a las personas jurídicas, sin embargo, menores de edad también pueden acceder al sistema financiero mediante cuentas de ahorro, entre otros (dependiendo de los productos financieros que sean ofrecidos por las entidades financieras).

Se recalca que, la población a la que se referirá el presente estudio serán los mayores de 18 años. En el año 2019 en el sistema financiero: “[...] sólo el 41.3% de la población mayor a 18 años contaba con una cuenta en el sistema financiero, lo que revela que la mayor proporción de la población todavía no se encuentra incluida” (Forseti 2020).

3) SITUACIÓN ACTUAL DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL PERÚ

3.1. Antecedentes:

La Inclusión Financiera ha sido una preocupación permanente en las últimas décadas por parte del Estado Peruano. Desde el año 1997 se han ido emitiendo diferentes dispositivos legales que han fomentado la Inclusión Financiera:



Figura 2. Antecedentes de la Inclusión Financiera²

❖ Período 1997-2000:

El 20 de agosto del año 1997, la SBS mediante la Resolución SBS Nro. 572-97 añadió una nueva categoría de créditos para los microempresarios (Webb 2009: 70). Como se señala en el libro “Historias de las Microfinanzas en el Perú”: “Esta resolución abriría las puertas a una importante ampliación del crédito para las pequeñas y microempresas mediante la definición de la población elegible para préstamos MES [microempresas] [...]” (Webb 2009: 70). Ello generó que, muchos microempresarios puedan adherirse al sistema financiero lo que evidentemente redujo la informalidad en el país. Además, ese incremento de

² SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP
2020 Entorno Regulatorio favorable para la Inclusión Financiera. Consulta: 19 de agosto del 2020.
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/La-SBS-y-la-Inclusion-Financiera/Entorno-regulatorio>

categoría en las entidades financieras tuvo como consecuencia que tengan una cartera más amplia de clientela. Se debe recalcar, que en esa época también se fortaleció la supervisión de las Instituciones Microfinancieras por parte de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP.

Además, en el año 1999 la SBS también creó la plataforma de “Atención al Usuario de la SBS” que buscaba canalizar todas las disconformidades que tenían los clientes del Sistema Financiero respecto a infracciones de normas (Equipo de Derecho Mercantil 2016: 289). También, se debe señalar que dicha plataforma comenzó a operar desde marzo del año 2000. Asimismo, recibe disconformidades que se materializan en quejas o reclamos que muestren que el sistema financiero comete infracción a alguna norma que haya sido emitida por la SBS y que en ese sentido se fiscaliza y sanciona, pero no se protege al consumidor individualmente porque ello lo hace INDECOPI (Equipo de Derecho Mercantil 2016: 289).

❖ Período 2001-2005

En el presente período, se comenzó a notar un crecimiento de las entidades financieras especializadas en el sector microfinanciero. Asimismo, en ese mismo año se comenzó a fomentar, impulsar y a regular los cajeros corresponsales debido a que por medio de tiendas, bodegas, kioskos o pequeños emprendimientos, las empresas del sistema financiero podían tener presencia física y a través de ella incluir a más personas financieramente.

❖ Período 2006-2010

En el mes de julio del año 2006, mediante un Convenio suscrito entre la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el Ministerio de Educación se estableció la importancia de impulsar la Educación Financiera en todo el país. Es por ello que la SBS señala que: “[...] ha venido trabajando para mejorar el nivel de cultura financiera de los peruanos; por ello, ha desarrollado diferentes programas, enfoques y materiales en función de grupos objetivos, conformados por niños, jóvenes, adultos y adultos mayores: también población rural, mujeres y microempresarios” (SBS 2011). En el año 2008 se aprueba la Resolución Ministerial Nro. 0440-2008- ED, en el que se observa la incorporación de la educación financiera en el Diseño Curricular Nacional (SBS 2009).

❖ Período 2011-2019

En el año 2011, mediante la Resolución SBS N° 2108-2011 se fomenta la Inclusión Financiera, pues por primera vez se establece el funcionamiento de las cuentas básicas en las entidades financieras. Asimismo, en dicha Resolución se señaló lo siguiente: “[...]es conveniente establecer las características de cuentas de ahorro con trámite simplificado, denominadas cuentas básicas, que promuevan el acceso de la población

a servicios financieros básicos[...]” (2011). Se debe indicar que, las cuentas básicas son en teoría el primer paso para que muchas personas puedan acercarse al sistema financiero, pues para realizar operaciones las entidades financieras cobran distintas comisiones. Asimismo, se creó en el mismo año, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social a través de la Ley Nro. 29792 el cual tiene como objetivo que muchas personas puedan gozar de calidad de vida así como el fomento del ejercicio de sus derechos y para lograrlo se necesita del sector público, privado y sociedad civil (2011).

En el año 2013, se emite la Ley de Dinero Electrónico Nro. 29985, es decir, el sistema financiero comienza a transformarse poco a poco en la digitalización de la moneda y se abre al desarrollo tecnológico.

Mediante el Decreto Supremo N° 029-2014-EF, en el año 2014, se creó la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas. Dicha Comisión tiene como finalidad : “[...] proponer el diseño y realizar el seguimiento de la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera [...], así como la emisión de informes técnicos respecto de sus avances y resultados” (Sistema Peruano de Información Jurídica 2014). Actualmente, se encuentra conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas, Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Educación, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Agricultura y Riego, Ministerio de la Producción, Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Superintendencia de Mercado de Valores y el Banco de la Nación (MEF 2019: 3).

Además, mediante Resolución Ministerial Nro. 281-2016-MINEDU se reformuló la educación financiera (MEF 2019: 16). También, cabe resaltar que en el año 2015, se diseña la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (en adelante ENIF) donde se estableció distintos objetivos como: “[1] Promover el desarrollo de canales e instrumentos digitales de pagos minoristas [2] Fomentar el ahorro formal para todos los segmentos de la población [...] [3] Fomentar el acceso y profundización del financiamiento, con productos adecuados a las necesidades de personas y empresas, de manera responsable[...]” (MEF 2015: 44 - 46). Como se visualiza a partir de la cita señalada, la ENIF estableció que debía implementarse y promoverse canales digitales, así como también fomentar cultura de ahorro y para ello que los productos financieros sean confiables para la población. Además también tuvo como propósito lo siguiente: “[4]Fomentar el acceso y uso de productos y servicios de seguros para todos los segmentos de la población [...] [5] Proteger los derechos de los consumidores [...] [6] Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población [...] [7]Promover la inclusión financiera de la población vulnerable [...]” (MEF 2015: 44 - 46). La ENIF tiene como prioridades incentivar a que la población acceda y use también seguros, proteger a los usuarios en caso las entidades financieras no actúen de acuerdo a lo señalado en el Código de Protección al Consumidor y promover la Inclusión Financiera.

En agosto del año 2019, a través del Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF se crea la Política Nacional de Inclusión Financiera (en adelante PNIF), este documento tiene cinco objetivos prioritarios: “[1]Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero [2]Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población [3] Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado [4] Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales[...][5]Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales” (MEF 2019: 7).

3.2. Estado Actual

El avance de la Inclusión Financiera en el Perú a través de los años ha ido progresando. Si bien, en el Perú sólo el 41.3 % de personas mayores de 18 años (aprox. 8 400 000 habitantes) tiene en el sistema financiero algún producto, existe todavía gran parte de la población que no ha accedido (Forseti 2020). En la siguiente figura se muestra cómo el acceso a servicios financieros ha ido avanzando a través del tiempo:



Fuente: Boletín Semanal SBS Informa - Junio 2020

Nota: La SBS obtiene la información de la ENAHO. Para ello considera la tenencia de cuentas de ahorro, cuentas de débito a plazo, cuentas corrientes y tarjetas de débito. Elaboración propia

Figura 3. Población con acceso a Servicios Financieros.³

Como se mencionó anteriormente, la Inclusión Financiera ha ido evolucionando a través de los años y en el siguiente cuadro se pueden observar los avances con respecto a la infraestructura financiera:

³ FORSETI

2020 "La urgencia de inclusión financiera en el Perú. Una de las debilidades evidenciadas con la crisis del COVID-19". Revista de Derecho. Lima, 12 de junio del 2020. Consulta: 9 de octubre del 2020.
<http://forseti.pe/periodico/articulos/la-urgencia-de-inclusion-financiera-en-el-peru-una-de-las-debilidades-evidenciadas-con-la-urgencia-del-covid-19/>

Disponibilidad de la red de atención del Sistema Financiero	Dic-15	Dic-19
Número de Oficinas	4,426	4,717
Número de Cajeros Automáticos	27,207	30,790
Número de Cajeros Corresponsales	88,121	184,812

Figura 4. Evolución de la Inclusión Financiera⁴

Realizando un análisis de la información antes mostrada, se observa que en la Figura 3 entre los años 2015 y 2019 ha ido creciendo en promedio 1.5% la Inclusión Financiera en el Perú, sin embargo, no se correlaciona con el crecimiento de número de oficinas, cajeros automáticos y cajeros corresponsales de la Figura 4. Esto es, el Sistema Financiero pareciera que ha ido aumentando canales de atención para acercarse a sus clientes, pero éstos no han tenido el efecto esperado con respecto a la Inclusión Financiera.

Durante el estado de emergencia ocasionada por la COVID-19 se ha podido evidenciar esta situación en la entrega de los diferentes bonos otorgados por el Estado. Han existido muchas dificultades para el retiro de ellos debido a que muchas personas no contaban con cuentas financieras. Esto fue señalado por la Jefa del Observatorio de Políticas Públicas de la Universidad del Pacífico (UP), Alexandra Ames, quien señaló lo siguiente a la Entrevista que le realizó la Radio RPP: "Existen dos problemas [...] el primero [...] está vinculado a la falta de Inclusión Financiera que tenemos en el país y la dificultad para poder hacer transferencias [...], lo segundo [...] es que lamentablemente estamos en un Estado que no tiene la capacidad de identificar quiénes son sus ciudadanos, qué necesitan y cómo llegar a ellos [...] si no sabes quiénes son tus ciudadanos difícilmente vas a poder implementar políticas públicas" (RPP Player 2020).

Si se resume el avance de la Inclusión Financiera al año 2020 se puede evidenciar que, si bien hay una mayor infraestructura, aún la inclusión no ha llegado a muchas personas y ello se ha notado con la entrega de los programas de apoyo social (bonos) del gobierno que tuvo muchas deficiencias.

3.3. Avances de la Inclusión Financiera de cada uno de los participantes de la Política Nacional de Inclusión Financiera

El seguimiento y monitoreo de velar por el cumplimiento de la Política Nacional de Inclusión Financiera (en adelante PNIF) es realizada por la Comisión Multisectorial que se encuentra conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas, la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, el Ministerio de la Producción, el Ministerio de Agricultura y Riego, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras

⁴ Adaptado de: 2019 Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones (Diciembre 2019). Lima. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Diciembre/CIIF-0001-di2019.PDF>

Privadas de Fondos de Pensiones, la Superintendencia de Mercado de Valores y el Banco de la Nación (MEF 2019: 3). A continuación, se muestran las funciones de los participantes:

a. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

El Ministerio de Economía y Finanzas, tiene un papel preponderante en la Inclusión Financiera pues tiene como objetivo junto con otros organismos el crecimiento económico del país. El MEF es: “[...] un organismo del Poder Ejecutivo, cuya organización, competencia y funcionamiento está regido por el Decreto Legislativo N° 183 y sus modificatorias. Está encargado de planear, dirigir y controlar los asuntos relativos a presupuesto, tesorería, [...], inversión pública y política económica y social. Asimismo, diseña, establece, ejecuta y supervisa la política nacional y sectorial de su competencia [...]” (MEF 2020).

En el artículo 5° de la Política se señala que: “La Presidencia de la Comisión está a cargo del MEF, quien tiene voto dirimente y representa a la Comisión los actos públicos en los que participe” (MEF 2019: 4). Cabe destacar que, a través de la Comisión Multisectorial es la encargada de observar los avances de la implementación de la Política, hacer informes para visualizar los avances, realizar propuestas para su mejora, entre otras (MEF 2019: 3 y 4). Como se observa, el MEF mediante la Comisión Multisectorial vigila y puede observar el progreso de la Inclusión Financiera en el Perú.

b. Ministerio de Educación (MINEDU)

El Ministerio de Educación: “[...] es el órgano rector de las políticas educativas nacionales y ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los Gobiernos Regionales y Locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación” (MINEDU 2020).

En el año 2006 MINEDU y la SBS suscribieron un Convenio de Cooperación Interinstitucional razón por la cual, en el año 2007 la SBS crea el “Programa Finanzas en el Cole” (SBS S/A: 1). De esta manera, la SBS capacita a los docentes para que éstos al mismo tiempo enseñen a los estudiantes de los colegios sobre los temas financieros y puedan tener una base sólida al momento que sean parte de la población económicamente activa.

En el año 2016: “[...] el MINEDU aprobó el nuevo Currículo Nacional de la Educación Básica (CNEB) por Resolución Ministerial N° 281-2016-MINEDU en el cual se replanteó la enseñanza de la educación financiera bajo un enfoque de desarrollo de competencias, [...]” (MEF 2019: 16).

Asimismo, existe el Plan Nacional de Educación Financiera - PLANEF que es un gran instrumento para la actual Política Nacional de Inclusión Financiera. El objetivo primordial del PLANEF es: “Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma

de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 22). Además, mejorando la educación financiera en el país, se tendrían resultados favorables en el bienestar financiero de la sociedad pues muchas veces acceden a servicios financieros informales.

La educación financiera cumple un rol importante para el progreso de la Inclusión Financiera porque los individuos al comprender el lenguaje del Sistema Financiero y al desarrollar conocimientos, habilidades pueden decidir qué producto o servicio financiero le acomoda mejor. Asimismo, como se ha observado anteriormente, las entidades financieras también deben ofrecer productos acordes a las necesidades de la sociedad.

c. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)

El Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social se creó en el año 2011, mediante la Ley Nro. 29792 y se encarga de fomentar: la calidad de vida de las personas con escasos recursos, igualdad de oportunidades, así como desarrollar la cultura de la Inclusión Social a toda la población. Es importante señalar que actualmente el MIDIS cuenta con programas sociales que fomentan la Inclusión Financiera. Dichos programas son:

c.1) Programa Nacional Directo a los más Pobres - Juntos

Es importante señalar que el Programa Juntos se crea en el año 2005 mediante Decreto Supremo Nro. 032-2005-PCM. Este programa tiene como finalidad otorgar apoyo a los más necesitados de la población, es decir, los que se encuentran en pobreza extrema y exclusión social, y de esta manera prevenir la transmisión intergeneracional de dicha situación (Economía y Sociedad 2009: 32). Asimismo, se debe recalcar que Juntos es el primer programa que realizó el Estado que ayuda a las personas más necesitadas del país, tal como señala el Ministerio de Economía y Finanzas: “Por primera vez en el Perú el Estado plantea un programa social [...] Con JUNTOS se destinan recursos al aumento de la demanda de servicios para el desarrollo del capital humano [...]” (MEF 2008: 3). Este Programa está enfocado en fortalecer la educación, salud, nutrición y mejorar de esta manera el bienestar de la población entregando S/ 100 soles mensuales (Economía y Sociedad 2009: 32). A partir de las citas señaladas, se puede observar que este primer programa social, tiene un efecto positivo en el país pues muchas personas a partir del dinero que se otorga mensualmente pueden cubrir alguna necesidad básica.

Trivelli en el año 2009 respecto al avance de la Inclusión Financiera realizada a través del Programa Juntos señaló lo siguiente: “Más de 300.000 peruanos que no podían acceder a ningún servicio financiero son ahora clientes del Banco de la Nación, lo que marca el inicio de una nueva relación con el sistema financiero que no sólo les abre nuevas oportunidades, sino que también es una forma de inclusión económica, es

decir, que el Estado llegue a zonas más alejadas[...]" (Economía y Sociedad 2009: 36). Este programa social contribuye a la Inclusión Financiera pues es creciente y recurrente debido a que cada día pueden inscribirse mas beneficiarios que realmente necesiten el apoyo y pueden de esta manera acercarse al sistema financiero.

Actualmente, Juntos se encuentra adscrita al Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social. El MIDIS señala que el objetivo del Programa Juntos es canalizar: "[...] recursos de diversos sectores del Estado para garantizar la salud y educación en hogares de muy bajas condiciones económicas y, así evitar que niños, niñas, adolescentes de hasta 19 años y gestantes continúen en esa situación" (MIDIS 2020). A principios del año 2020, el MIDIS detalló cómo los beneficiarios se acercan al sistema financiero señalando lo siguiente: "[...]Desde el momento en que una familia es afiliada al programa Juntos, se le apertura una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación, a fin de poder depositar[...]el abono que entrega el Programa [...]Ello permite que las titulares del hogar afiliado sean incluidas en el sistema financiero de forma segura e informada, con lo que tendrán acceso a diversos servicios bancarios, tales como préstamos, seguros, planes de pensión, giros, entre otros" (Andina 2020). Asimismo, se debe señalar que existe actualmente afiliadas 696 129 familias (Andina 2020). Este primer programa social creado en el año 2005, es de gran importancia pues marca un gran avance por parte del Estado en promover y fomentar la Inclusión Financiera en el Perú.

c.2) Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65

El Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65 se creó en el año 2011 mediante el Decreto Supremo Nro. 081-2011-PCM. La finalidad del Programa- Pensión 65 es la: "[...]entrega de una subvención económica a adultos mayores que superan los 65 años de edad y que viven en extrema pobreza [...]" (MIDIS 2020). Además: "Se busca que accedan a una seguridad económica que contribuya a mejorar su bienestar [...] incrementar su acceso a los servicios de salud" (MIDIS 2020).

Asimismo, debe señalarse que una persona al afiliarse al Programa – Pensión 65, el Banco de la Nación le abre una cuenta para que por medio de ésta se le transfiera el dinero. MIDIS señala lo siguiente: "[...] Al incorporarse un adulto mayor como usuario, el Programa Pensión 65 le abre una cuenta de ahorros en el Banco de la Nación a la cual se le transfiere cada dos meses el monto de la subvención económica" (MIDIS 2020). Actualmente, de acuerdo a la información proporcionada por el MIDIS hay 561,349 usuarios inscritos que reciben bimestralmente S/ 250.00 (MIDIS 2020). Este programa también fomenta y genera avances en la Inclusión Financiera en el país debido a que cuando una persona es afiliada se le abre automáticamente una cuenta bancaria a través del Banco de la Nación, paso inicial para que pueda realizar otras operaciones financieras.

c.3) Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a la persona con discapacidad severa en situación de pobreza – Contigo

En el año 2015 se crea el Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a la persona con discapacidad severa en situación de pobreza – Contigo mediante Decreto Supremo N° 004-2015-MIMP. El objetivo del Programa Contigo es: “[...] otorga[r] una pensión no contributiva a personas con discapacidad severa en situación de pobreza, en todo el territorio nacional de forma progresiva, con la finalidad de contribuir en la mejora de la calidad de vida” (MIDIS 2020).

Dicho programa también ayuda al fomento de la Inclusión Financiera pues uno de los pasos para el que recién se afilia y para poder recibir el beneficio cada dos meses es el siguiente: “[...]Al estar registrado como titular, debes acercarte junto con tu familiar con discapacidad severa a una agencia del Banco de la Nación para abrir su cuenta bancaria donde se le entregará la tarjeta Multired por primera vez ” (MIDIS 2020). En noviembre del año 2020, se indicó que habían 40,075 que se beneficiaban con S/ 300.00 cada dos meses en dicho programa (MIDIS 2020).

c.4) Bonos durante el Estado de Emergencia

Por otro lado, durante el estado de emergencia ocasionado por la COVID-19 durante los primeros meses del 2020, el Estado ha otorgado diferentes bonos de acuerdo con las distintas necesidades que tenían las familias beneficiadas. Se ha entregado hasta el mes de junio del 2020 los siguientes bonos: “Yo me quedo en casa”, “Independiente”, “Rural” y “Familiar Universal” (Andina 2020).

Bono	Características	Número de Beneficiados
“Yo me quedo en Casa” se encuentra a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.	Se debe señalar que este subsidio no es para una persona, pues este dinero lo reciben los hogares, es decir, familiares que se encuentren en pobreza o pobreza extrema (MIDIS 2020). Dos entregas: S/ 380 (Andina 2020).	2 700,000 familias (Andina 2020).
“Independiente” se encuentra a cargo del Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo.	Lo reciben trabajadores que son independientes y cuentan con hogares vulnerables (Plataforma Digital Única del Estado Peruano 2020). Dos entregas : S/ 380 (Andina 2020).	773,000 trabajadores independientes (Andina 2020).
“Rural” se encuentra a cargo del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.	Hogares del ámbito rural que se encuentran en pobreza o pobreza extrema (Andina 2020). Entrega: S/ 760 soles (Andina 2020).	980,138 familias (Andina 2020).

<p>“Familiar Universal” Se encuentra a cargo: en el sector urbano por el Ministerio de Trabajo y Promoción de Empleo y en el sector rural por el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (Diario Gestión 2020).</p>	<p>El Diario Gestión señala que es entregado a: “[...]hogares en condición de pobreza o pobreza extrema de la zona urbana y rural, como medida para la protección económica de los hogares vulnerables ante el riesgo de propagación del COVID-19” (Diario Gestión 2020). Entrega: S/ 760 soles (Andina 2020).</p>	<p>1 700,000 familias (Andina 2020).</p>
--	--	--

Figura 5. Bonos entregados durante el Estado de Emergencia 2020⁵

El Estado Peruano, si bien cuenta con una Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) en el cual se tienen distintos objetivos para alcanzar la Inclusión Financiera, resalta también que, a través de los Programas Juntos, Pensión 65 y Contigo acercan personas al sistema financiero. Por último, en la entrega de los bonos se ha podido observar que la gran mayoría de beneficiarios no contaban con cuentas bancarias para poder recibir el subsidio. Es por esta razón, que se ha facilitado la entrega de los bonos a través de otros mecanismos como: giros, carritos pagadores, entre otros, lo que evidencia que aún falta incluir a la banca a muchos ciudadanos (Diario Depor 2020).

d. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones conecta e integra a todo el país por medio de la mejora y desarrollo de sistemas de transportes, así como de las comunicaciones y telecomunicaciones (MTC 2020). Asimismo, tiene la función de fomentar el desarrollo social y económico, igualmente: “[...] la integración nacional, regional e internacional, la facilitación del comercio, la reducción de la pobreza y prioritariamente el bienestar del ciudadano” (MTC 2020).

La participación del MTC para el progreso de la Inclusión Financiera es fundamental, pues se está acelerando la digitalización producto de la pandemia y las herramientas para lograrlo son el internet y el

⁵ Adaptado de: 1) AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS 2020c: “Conoce todos los bonos de S/ 760 entregados por el Gobierno a los hogares peruanos”. Andina. Lima 01 de setiembre del 2020. Consulta: 23 de setiembre del 2020.

<https://andina.pe/agencia/noticia-conoce-todos-los-bonos-s-760-entregados-por-gobierno-a-los-hogares-peruanos-810812.aspx>

2) PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO

2020 Consultar si te corresponde el Bono Independiente. Consulta: 30 de octubre del 2020.

<https://www.gob.pe/8883-consultar-si-te-corresponde-el-bono-independiente>

3) MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL 2020g Subsidio Monetario yo me quedo en casa. Consulta: 18 de octubre

<https://informacion.yomequedoencasa.pe/subsidio-monetario.html>

4) DIARIO GESTIÓN 2020 “Bono Familiar Universal: preguntas y respuestas sobre el segundo subsidio que se entrega desde este sábado”. *Diario Gestión*. Lima 06 de octubre del 2020. Consulta: 19 de octubre del 2020.

<https://gestion.pe/economia/bono-familiar-universal-preguntas-y-respuestas-sobre-el-segundo-subsidio-de-760-soles-nnda-nnl-noticia/>

celular. Asimismo, muchas acciones del día a día se realizan a través de canales digitales y la misión de la Inclusión Financiera es que toda la población cuente con infraestructura para la realización de operaciones financieras.

En estos últimos meses a raíz de la COVID-19 se ha observado que los canales digitales han sido fundamentales para evitar posibles contagios, es por ello, que debe mejorarse las plataformas digitales, así como la interoperabilidad para que todas las personas de todos los segmentos puedan acceder a ella. El MTC en el año 2017 señaló que: “La identidad digital en el Perú debe ser un elemento facilitador para lograr que más ciudadanos reciban mejores servicios [...]procurando una sociedad con mayor inclusión social, económica, financiera y cultural; reduciendo o eliminando el uso del dinero efectivo, el consumo de papel, las colas y los servicios presenciales” (MTC 2017). Además, el Ministerio recalcó que al disminuir el uso del efectivo en el país se reduciría la evasión de impuestos, corrupción y delincuencia (2017).

e. Ministerio de la Producción (PRODUCE)

El Ministerio de la Producción diseña y supervisa tanto la Política Nacional y Sectorial de la: acuicultura, pesca y micro y pequeñas Empresas (MYPE), e industria (Plataforma Digital Única del Estado 2020). Además, promueve el avance del sector productivo (Plataforma Digital Única del Estado 2020). PRODUCE es un actor significativo debido a que los sectores antes señalados ayudan al crecimiento económico del país.

f. Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI)

El Ministerio de Agricultura y Riego fomenta: “[...] el uso sostenible de los recursos forestales y de fauna silvestre a través de emprendimientos productivos e inversiones bajo criterios de desarrollo económico y social ambientalmente responsable y sostenible [...]” (Plataforma Digital Única del Estado 2020). Es una importante participación porque se debe de tener una oferta adecuada de servicios financieros y que sean acordes a las necesidades de la población (MEF 58: 2019).

g. Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)

La Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones: “[...] es el organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financieros, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes [...]” (SBS 2020). La SBS tiene un rol importante porque supervisa y regula a las entidades financieras.

Se debe destacar que, recientemente las Cooperativas de Ahorro y Crédito son supervisadas por la Superintendencia de Banca Seguros y AFP. El Superintendente Adjunto de Cooperativas de Ahorro y Crédito, Oscar Basso, señaló en el año 2019 en una entrevista realizada por la Agencia Peruana de Noticias que: “[...]las cooperativas de ahorro y crédito elevará la inclusión financiera. Apoyará muchísimo el tema de la inclusión y ese es uno de nuestros objetivos que perseguimos al hacer más solvente y más sólido el sistema” (Andina 2020).

Las siguientes entidades son supervisadas por la SBS:

- Banca Múltiple: Banco de Crédito del Perú (BCP), Banco Continental (BBVA), Banco Scotiabank, MiBanco, Banco de Comercio, Banco Interamericano de Finanzas (BanBif), Citibank, Banco Pichincha, Banco Falabella, Banco Interbank, Banco Azteca, Banco Ripley, Banco GNB, Banco Santander, ICBC Perú Bank (SBS 2020).
- Empresas Financieras: Financiera Crediscotia, Financiera OHI, Financiera América, Financiera Confianza, Financiera Compartamos, Financiera Credinka, Financiera Efectiva, Financiera ProEmpresa, Financiera Mitsui Auto, Financiera Qapaq (SBS 2020).
- Cajas Municipales: Arequipa, Lima, Huancayo, Cusco, Piura, Trujillo, Ica, Tacna, Maynas, Paita, Del Santa, Sullana (SBS 2020).
- Cajas Rurales de Ahorro y Crédito: Prymera, Raíz, CencoSud Scotia, Incasur, Los Andes, Sipán, Del Centro, (SBS 2020).
- Entidades de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa: Santander Consumer Perú, Acceso Crediticio, BBVA Consumer Financiera, Credivisión, Mi Casita, Inversiones la Cruz, Alternativa, GMG Servicios Perú y Edpyme Progreso (SBS 2020).
- Cooperativas de Ahorro y Crédito: Pacífico, Abaco, Aelucop, San Francisco, San Isidro, Quillabamba, San Martín de Porres, Santa María Magdalena, entre otras (SBS 2020).

h. Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)

La Superintendencia de Mercado de Valores (SMV) es: “[...]un organismo técnico especializado adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas que tiene por finalidad velar por la protección de los inversionistas, la eficiencia y transparencia de los mercados bajo su supervisión [...]” (SMV 2020).

La SMV ha estado desarrollando opciones de financiamiento para MYPIMES. Asimismo, en dicho documento se indicó que: “[...] la SMV creó el Mercado Alternativo de Valores (MAV) con el objetivo de promover que empresas no corporativas, cuyos ingresos sean menores a S/ 350 millones (promedio de los últimos cinco años), accedan al financiamiento a través del mercado bursátil, con menores requisitos y costos, en comparación al régimen general de oferta pública” (MEF 24: 2019).

i. Banco de la Nación (BN)

El Banco de la Nación fue un actor destacado en el avance de la Inclusión Financiera en la ENIF y ahora lo es en la actual Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF). Como señala la ENIF, al ser una institución pública puede impulsar y desarrollar el acceso y uso de los distintos servicios financieros porque posee un alto nivel de amplitud geográfica (MEF 2015:11). Se resalta que: “[...] es una empresa de derecho público, que en su rol subsidiario de extender los servicios financieros, realiza labores activas de manera similar a las entidades financieras privadas en casos de oferta insuficiente, desempeñándose como agente promotor de la inclusión financiera, y garantizando el desarrollo económico y la inclusión social en el país” (MEF 2015:11).

En el Reporte de “Avances en la implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, Enero – Junio 2018” se señaló que el Banco cuenta hasta el mes de Junio 2018 a nivel nacional con 10,340 puntos de venta de los cuales agencias físicas: 633, cajeros automáticos: 918 y agentes MultiRed: 8,782 (Banco de la Nación 7: 2018). Con respecto al último Reporte Enero – Julio del año 2019, este no considera información acerca de la infraestructura antes comentada.

Además, el 16 de junio del 2020, a través de la Resolución Ministerial Nro.172-2020-EF/11, se ha creado: “[...]el Grupo de Trabajo Sectorial de naturaleza temporal, denominado “Grupo de Trabajo Sectorial para el fortalecimiento del Banco de la Nación en materia de inclusión financiera” (Grupo de Trabajo Sectorial), dependiente del Ministerio de Economía y Finanzas” (MEF, Resolución Ministerial Nro.172-2020-EF/11, 2020). Asimismo, la finalidad del Grupo de Trabajo se enmarca en los dos primeros objetivos de la Política Nacional, es decir, para que prospere y fortalezca la Inclusión Financiera que será realizada por el Banco de la Nación, se debe fomentar confianza y tener una oferta de productos que sea acorde a lo que necesita la población (MEF, Resolución Ministerial Nro.172-2020-EF/11, 2020).

3.4. Productos Financieros

En el año 2018, se actualizó la norma de la SBS respecto a las cuentas básicas de las entidades financieras. Es por ello, que se tomará como base la Resolución SBS Nro. 2891-2018 para poder realizar los comentarios respecto a los productos ofrecidos.

A continuación, se mostrará los diferentes productos pasivos de distintas entidades financieras que se caracterizan en teoría por su simplicidad y también algunos por ser 100% digitales debido a que se encuentran más cercanos a la norma anteriormente mencionada y contribuye en parte con la Inclusión Financiera:

3.1.1. Bancos

3.1.1.1. Banco de Crédito del Perú

- **Producto:** Cuenta Digital BCP
- **Características:** La cuenta se caracteriza por ser digital, pues solamente utilizando el Documento Nacional de Identidad (en adelante DNI) y colocando los datos personales en la página oficial se puede abrir dicha cuenta (BCP 2020). Sin embargo, se debe ir al BCP para personalmente recoger la tarjeta de débito (BCP 2020). Se debe tener un saldo promedio mensual de S/ 10 y hacer 1 transacción en los últimos 6 meses de lo contrario la cuenta se cancela (BCP 2020).
- **Costos:** No cobran costos por mantenimiento de cuenta y no se necesita monto mínimo para abrirla (BCP 2020). Se pueden realizar transacciones entre el mismo banco por Banca por Internet, Banca Móvil, YAPE y Cajeros Automáticos en todo el territorio nacional sin costo (BCP 2020). Sin embargo, operaciones por agente no tiene costo en la misma provincia donde se abrió, pero cada pago de servicios tiene el costo de S/ 1 (BCP 2020). El estado de cuenta es enviado virtualmente sin costo, sin embargo, si se desea en físico tiene un costo de S/ 3.50 o US\$ 1.32 (BCP 2020). La primera operación por ventanilla no tiene costo, las demás sí de S/ 9.00 o US\$ 3.60 (BCP 2020).

3.1.1.2. BBVA Continental

- **Producto:** Cuenta Independencia
- **Características:** La Cuenta Independencia puede ser abierta de manera presencial o digital a través de la banca por internet o móvil utilizando el Documento Nacional de Identidad (BBVA 2020). Debe recogerse la tarjeta de manera presencial (BBVA 2020).

- **Costos:** Las transacciones son sin costo en todo el territorio peruano y no cobran mantenimiento (BBVA 2020). Asimismo, hasta cinco retiros que se realicen en otros bancos son gratis (BBVA 2020). Por último, se debe señalar que no existe monto mínimo para abrir la cuenta (BBVA 2020).

3.1.1.3. Banco Scotiabank

- **Producto:** Cuenta Free
- **Características:** La "Cuenta Free" de Scotiabank puede abrirse a través de la página web del banco o aplicación sólo colocando los datos personales (Scotiabank 2020). Asimismo, también debe recogerse la tarjeta de débito en una agencia (Scotiabank 2020).
- **Costos:** Es abierta la cuenta sin un monto mínimo y sin costo para otorgar la tarjeta (Scotiabank 2020). En esta cuenta no hay cobro de mantenimiento (Scotiabank 2020). Tampoco hay comisión interplaza, ni se cobra por transacciones a nivel nacional tanto desde la aplicación, web o ventanillas (Scotiabank 2020). Se puede realizar transferencias a las cuentas propias, terceros y también a otras entidades financieras sin costo (Scotiabank 2020). No hay cobro en retiro cuando es realizado en agencias Crediscotia (Scotiabank 2020).

Se observa que los productos ofrecidos por las entidades bancarias a los clientes para iniciar la Inclusión Financiera son heterogéneos en cuanto al nombre pues no están referidos con términos amigables sino muestran conceptos de tecnología "digital", solvencia "independencia" y/o en otro idioma "free". En cuanto a sus características dan la posibilidad de abrir las cuentas a través de la web, sin embargo, se necesitan conocimientos más que básicos en temas digitales como acceder a una web, navegar dentro de ella e ingresar información personal. Respecto los costos, si bien dan la facilidad de no cobrar costos por mantenimiento y/o abrir cuentas bancarias sin monto mínimo de depósito, éstas, tienen muchas limitaciones para una persona que recién va a ser incluida financieramente pues le sería difícil entender por la terminología que indican, las limitaciones que se señalan, como por ejemplo, número de retiros por cajero o ventanilla, etc.

En resumen, son cuentas que si bien son simplificadas en teoría, no están diseñadas de una manera sencilla para una persona que se inicia recién en el ámbito financiero y por lo tanto, contribuyan a la Inclusión Financiera. Más bien, parecen estar diseñados para clientes con cierta cultura financiera.

3.1.2. **Financieras**

3.1.2.1. Financiera Confianza

- **Producto:** Cuenta Básica
- **Características:** Para abrir la cuenta se necesita el DNI vigente (Financiera Confianza 2020). Es de manera presencial (Financiera Confianza 2020). Pueden abrir no solamente personas naturales sino también extranjeras residentes (Financiera Confianza 2020).
- **Costos:** La financiera no solicita saldo mínimo para abrir una cuenta (Financiera Confianza 2020). Asimismo, no cobran mantenimiento ni comisiones interplaza (Financiera Confianza 2020). Se debe tener en cuenta que, abrir las cuentas y la realización de las transacciones a través de las cuales se aumente el saldo sólo puede ejecutarse en el territorio nacional (Financiera Confianza 2020).

3.1.2.2. Financiera CrediScotia

- **Producto:** Cuenta Free
- **Características:** En Financiera Crediscotia, cuenta igual que Scotiabank con la "Cuenta Free" pero ésta se abre de manera presencial con el Documento Nacional de Identidad (Crediscotia 2020).
- **Costos:** Se puede realizar sin costo y de manera ilimitada: retiros y abonos en ventanillas y cajeros automáticos en todo el Perú (Crediscotia 2020). Asimismo, se puede realizar transferencias, pagos sin costo utilizando medios virtuales o banca telefónica así como línea (Crediscotia 2020).

3.1.2.3. Financiera Compartamos

- **Producto:** Cuenta de Ahorros Simple
- **Características:** La presente cuenta se abre de manera presencial con el Documento Nacional de Identidad (Financiera Compartamos 2020). Se abre sin monto mínimo y se puede realizar operaciones en la ventanilla sin costo (Financiera Compartamos 2020).
- **Costos:** Se señala que no tiene ningún costo el mantenimiento de la cuenta (Financiera Compartamos 2020). Asimismo, no cobran comisión interplaza por las transacciones entre las cuentas de la financiera (Financiera Compartamos 2020). Sin embargo, si bien se puede hacer depósitos y retiros mediante las agencias y cajeros de la financiera y de otros bancos, los clientes dependen de las comisiones de éstos últimos (Financiera Compartamos 2020).

Las características de las cuentas financieras son un reflejo de los bancos puesto que, muchas financieras están ligadas a ellos. Respecto a los nombres son más cercanos a la Inclusión Financiera puesto que denotan inicio de algo básico y simple, salvo una de ellas que está expresada en inglés que no ayuda a la inclusión. Respecto a las facilidades para abrir las cuentas, éstas no son digitales sino más bien presenciales, este aspecto para una persona que recién se inicia y que necesita ser instruida en las características ayuda el tema presencial. Sin embargo, no ayuda a la inclusión de la gente joven que recién se inicia en el sistema financiero y que sí tiene nociones digitales. De la muestra que se observa, la mayoría son sin costos para abrir la cuenta, siguiendo la misma tendencia de los bancos.

3.1.3. Cajas Municipales

3.1.3.1. Caja Municipal Arequipa

- **Producto:** Ahorro Caja Digital
- **Características:** Para abrir la cuenta digital, se necesita tener el Documento Nacional de Identidad y entrar a la página web de la entidad o instalar en el teléfono móvil la aplicación de la Caja Arequipa (Caja Arequipa 2020).
- **Costos:** No se necesita tener un monto mínimo para abrir la cuenta, asimismo, no cobran por el mantenimiento de la cuenta (Caja Arequipa 2020). Se puede realizar operaciones ilimitadas en cajeros y agentes de la misma entidad (Caja Arequipa 2020).

3.1.3.2. Caja Municipal Cusco

- **Producto:** Cuenta de Ahorros
- **Características:** La Cuenta de Ahorros, es abierta con el Documento Nacional de Identidad y con un mínimo de S/ 20.00 o US\$ 20.00 (Caja Municipal Cusco 2020). Puede realizarse de manera presencial o digital (Caja Municipal Cusco 2020).
- **Costos:** Se puede abrir la cuenta a través del aplicativo de la Caja (Caja Municipal de Cusco). También, se debe señalar que para abrir la cuenta no se necesita tener un monto mínimo (Caja Municipal Cusco 2020).

3.1.3.3. Caja Municipal Piura

- **Producto:** Cuenta de Ahorro
- **Características:** La Cuenta de Ahorro de la Caja Municipal de Piura, es abierta por persona natural de manera presencial con el Documento Nacional de Identidad (Caja Municipal de Piura 2020).

- **Costos:** Esta cuenta destaca porque se puede hacer diversas operaciones como depósitos, retiros, transferencias, así como preguntar por los saldos en las agencias, agentes y cajeros (Caja Municipal Piura 2020). Además, se puede hacer tres operaciones de depósito y no cobran comisiones (Caja Municipal Piura 2020).

Algunas cajas de la muestra tomada mantienen el nombre tradicional de cuenta de ahorros. Para abrir las cuentas se visualiza que en algunas cajas es de manera 100% presencial o 100% digital. Estas modalidades pueden ser una barrera pues si solamente es presencial puede pasar que algunas personas no se encuentren cerca al establecimiento y si tengan conocimiento con respecto al manejo de plataformas digitales y prefieran realizarlo de manera digital o puede pasar que si solamente es digital puede ser un obstáculo para la Inclusión Financiera pues no toda la población maneja y sabe como utilizar las plataformas digitales y por el contrario prefieran ir a la agencia. Se observa en este segmento financiero, características más heterogéneas para abrir cuentas y para las facilidades del inicio de la relación financiera con la caja. Con respecto a los costos, estas instituciones por tener menos solvencia que los bancos sí tienen montos mínimos para abrir las cuentas como S/ 20.00 y comisiones a partir de cierto número de transacciones.

3.1.4. Cajas Rurales

3.1.4.1. Caja de Ahorro y Crédito de los Andes

- **Producto:** Cuenta Ahorro Normal
- **Características:** La Cuenta de Ahorros es abierta de manera presencial en la agencia y sólo se requiere el Documento Nacional de Identidad (Caja Rural de Ahorro y Crédito de Los Andes 2020).
- **Costos:** Se puede abrir con cero soles (Caja Rural de Ahorro y Crédito de Los Andes). Sin embargo, no se señala si las transacciones tienen alguna comisión.

3.1.4.2. Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán

- **Producto:** Cuenta de Ahorro Tradicional
- **Características:** Una persona natural puede abrir de manera presencial una Cuenta de Ahorro Tradicional en la Caja Sipán con su Documento Nacional de Identidad (Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán 2020). Además, para abrir la cuenta se debe contar con mínimo 50 soles o dólares (Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán 2020).
- **Costos:** No hay cobro de mantenimiento (Caja Rural de Ahorro y Crédito Sipán 2020).

3.1.4.3. Caja Centro

- **Producto:** Cuenta Ahorro Convencional
- **Características:** Para abrir una Cuenta de Ahorro Convencional, la persona natural debe acudir a la agencia con su Documento Nacional de Identidad (Caja Centro 2020).
- **Costos:** El cliente puede realizar depósitos y retiros en ventanilla sin costo alguno y sin un número delimitado (Caja Centro 2020). Sobre otro tipo de operaciones realizadas por diferentes medios no se señala en la página web si tienen algún costo.

Las Cajas de Ahorro y Crédito colocan distintos nombres como "Normal", "Tradicional", "Convencional" lo que puede ocasionar confusión cuando las personas requieran una cuenta básica pues las denominaciones no son homogéneas. Se observa también, que todas las cajas del muestreo señalan que, para abrir la cuenta, se realiza solamente de manera presencial, lo que puede ser una barrera para las personas que no se encuentren cerca a las cajas y prefieran abrirlo a través de un canal digital. Respecto a las características se observa que algunas señalan que se debe abrir la cuenta con un mínimo de S/ 50.00. Para la Inclusión Financiera, como se señaló anteriormente se debe de homogenizar las denominaciones, no se debería de colocar un mínimo en cuenta pues puede ocasionar que algunas personas no puedan abrirla lo que perjudica el objetivo de incluir a más peruanos.

3.1.5. Cooperativas

3.1.5.1. Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico

- **Producto:** Cuenta Paciahorro
- **Características:** Para abrir una cuenta Paciahorro de la Cooperativa Pacífico debe solicitarlo una persona que cuente con la mayoría de edad y que sea socio de la Cooperativa (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 2020). Para solicitar la cuenta debe ingresarse los datos a través de la misma página web (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 2020). Asimismo, dentro del portal web no se señala qué documentos se necesita.
- **Costos:** Para abrir la cuenta no se necesita contar con un mínimo de saldo (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 2020). No hay cobro de comisiones por el mantenimiento de la cuenta (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 2020). En el portal web, se señala que las operaciones pueden realizarse de manera ilimitada, sin embargo, no se indica que tipo de operaciones son ilimitadas y si son sin costo de comisiones (Cooperativa de Ahorro y Crédito Pacífico 2020).

3.1.5.2. Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco

- **Producto:** Ahorro Abamoshi
- **Características:** Para abrir una cuenta en la Cooperativa Abaco, el portal web señala un enlace en el que solicitan los datos personales, más no señalan que documentos y requisitos se necesita.
- **Costos:** La Cooperativa señala que los beneficios de abrir dicha cuenta son lo siguiente: “[ahorrar] un monto fijo mensual, [ahorrar] en soles y dólares, [escoger] ahorrar durante 12 o 24 meses y una tasa competitiva” (Cooperativa de Ahorro y Crédito Abaco 2020).

3.1.5.3. Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelucop

- **Producto:** Cuenta de Ahorro
- **Características:** En el portal web, de la Cooperativa Aelucop no señala como se puede abrir una cuenta de ahorros. Asimismo, tampoco se indica cuáles son los requisitos para poder abrir dicha cuenta. Solamente señalan un correo electrónico para solicitar información de dicha cuenta.
- **Costos:** Se necesita un monto mínimo para abrir la cuenta, pero las operaciones pueden ser de manera ilimitada y sin ningún costo (Cooperativa de Ahorro y Crédito Aelucop 2020).

Se puede visualizar que las cuentas de ahorro que ofrecen las principales Cooperativas de Ahorro y Crédito como Pacífico, Abaco y Aelucop son distintas. En primer lugar, las denominaciones de las cuentas pueden confundir a un usuario que recién quiera incluirse en el sistema financiero pues tienen nombres como “Paciahorro” o “Abamoshi” que caracterizan a la Cooperativa. En segundo lugar, no se especifica en los portales web cuáles son los requisitos y documentos para abrir la cuenta de ahorros. Respecto a los costos, en algunas cooperativas sí se necesita un mínimo de monto para abrir la cuenta mientras que en otras no. Asimismo, en algunas cooperativas abonar intereses por el dinero depositado en la cuenta de ahorros y en otras no. Por último, no se señala si pueden realizarse operaciones vía internet o tienen que hacerse de manera presencial.

3.5. Servicios Financieros:

Los servicios que presta el sistema financiero a sus clientes se van presentando de acuerdo con la profundización y cultura financiera que va teniendo el cliente. Si bien inicialmente, el primer acercamiento es a través de la cuenta de ahorros, van desarrollando con el tiempo habilidades, conocimientos y confianza que va a producir que recurran a otros servicios como, por ejemplo: depósitos, retiros, giros, pago de servicios, transferencias interbancarias, entre otras operaciones. Adicional a esto, estos servicios tienen

una tarifa distinta dependiendo de la entidad financiera, que no necesariamente los usuarios estén dispuestos a aceptarlo por lo oneroso que puede ser.

3.6. Aplicaciones de Entidades Financieras

En los últimos años, las entidades financieras comenzaron a fomentar el uso de sus aplicaciones para que los clientes puedan realizar distintas transacciones con varios beneficios y usen la menor cantidad de efectivo habiendo diseñado mecanismos simples y en teoría seguros. A continuación, se detallarán las aplicaciones más destacadas que se encuentran en el mercado:

Aplicación	Características
Yape	Es una aplicación del Banco de Crédito del Perú (BCP) creado en el año 2016, en el que se puede realizar operaciones las veinticuatro horas del día, contando con el número de los contactos que se tenga en el teléfono o inclusive escaneando los códigos QR de Yape o Visa de las tiendas comerciales (BCP 2020). Cabe recalcar que, en caso una persona no sea cliente de dicha entidad puede acceder al aplicativo con tan sólo su Documento Nacional de Identidad (BCP 2020). Asimismo, debe indicarse que no genera ninguna comisión hacer transacciones a través de dicha aplicación (BCP 2020).
Lukita	Esta aplicación es solo usada por clientes del BBVA y funciona desde el año 2019. En el portal del BBVA, la funcionaria Pamela López mencionó que: “[...] la nueva funcionalidad de banca móvil de la entidad financiera, permite que los clientes puedan enviar o recibir dinero de sus contactos del celular sin necesidad de conocer los números de cuenta” (BBVA 2019). También se señaló que: “[...] para garantizar que la experiencia sea placentera, las transferencias que se realizan a través de ‘Lukita’ son 100% seguras ya que utilizan el sistema ‘token’ digital para confirmar las transacciones realizadas sin necesidad de digitar una clave dinámica” (BBVA 2019).
Plin	Esta aplicación funciona desde principios del año 2020 y permite enviar o recibir dinero entre las siguientes entidades bancarias: BBVA, Interbank, BanBif y Scotiabank (BBVA 2020). Asimismo, lo resaltante de la aplicación es que se utiliza colocando el número del teléfono móvil debido a que no se necesita número de cuenta ni código interbancario (BBVA 2020).

Figura 6. Aplicaciones de entidades financieras⁶

3.7. Número de Reclamos Resueltos por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)

⁶ Adaptado de: BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ 2020 ¿Qué es Yape? Consulta: 15 de octubre del 2020. https://www.viabcp.com/canales/yape?&ds_rl=1282408&ds_rl=1287606&ds_rl=1287606&gclid=CjwKCAjw5p_8BRBUEiwAPpJO6OAdkG8tNU19pipvQYhxE9gFyTn7GhshxgleX3TIATk8g79oUMQeQhoCypEQAvD_BwE&gclid=aw.ds
 BBVA 2019 'Lukita', o cómo enviar y recibir dinero con el celular sin números de cuenta. Consulta: 15 de octubre del 2020 <https://www.bbva.com/es/lukita-o-como-enviar-y-recibir-dinero-con-el-celular-sin-numeros-de-cuenta/>
 2020 ¿Qué es Plin?. Consulta: 15 de octubre del 2020. <https://www.bbva.pe/personas/preguntas-frecuentes/productos/servicios-digitales/plin.html>

Según la publicación del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, los reclamos al sistema financiero en el año 2019, son numerosos y evidencian que este sector es todavía susceptible de mejoras que afectan incluso a clientes ya insertados en dicho sistema. Se puede observar y afirmar que estas cifras no son un buen indicador para que actualmente el sector que no se ha insertado en el sistema financiero pueda incluirse fácilmente. Más bien, este es un factor que está siendo una barrera para mejorar la Inclusión Financiera en el país. Una gran tarea de las entidades financieras es estar mejorando sus diseños y su simplicidad para reducir el número de reclamos y por lo tanto ser más accesible.

Sistema	Motivo del Reclamo	Número de reclamos 2019
Financiero	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, etc)	670,106
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros)	471,312
	Transacciones no procesadas - mal realizadas	291,022
	Problemas con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	148,958
	Demoras o incumplimiento de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)	137,356
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	131,037
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	64,777
	Otros	364,656
Subtotal	2 279,224	

Figura 7. Número de Reclamos de los Productos Financieros⁷

3.8. Inclusión Financiera en Chile y Colombia

La Inclusión Financiera es una Política de Estado que interesa a todos los países de Sudamérica. Se debe recalcar, que todos tienen diferentes estrategias para mejorar este aspecto.

A continuación, se detallará cómo Chile y Colombia han tenido buenos resultados en los últimos años con el progreso de la Inclusión Financiera:

a) Chile

Actualmente, Chile alcanza una Inclusión Financiera de un 97% (Deloitte 2019). Asimismo, cuenta con un total de 19,107,000 habitantes (Diario Expansión 2019). Este progreso se ha ido desarrollado con la implementación de varios dispositivos legales a través de los últimos años. En el año 2014, mediante el Decreto 954 se crea la "Comisión Asesora para la Inclusión Financiera" (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile 2014: 1). Asimismo, esta Comisión tiene como finalidad: "[...]asesorar a la Presidenta de la

⁷ Adaptado de: INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL 2019 Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú. Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Informe anual 2019. Lima. pp.184. Consulta: 22 de octubre del 2020. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749566/Informe+Anual+2019.pdf/3adab257-74f4-e4a1-dd89-a461d18f9687>

República en todo cuanto diga relación con el diseño y formulación de una Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, y con el diseño y ejecución de planes, medidas y otras actividades tendientes a aumentar los niveles de acceso, mejorar las condiciones de inclusión y educación financiera y de protección de los derechos del consumidor” (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile 2014: 1).

En el año 2017, se implementó la Estrategia Nacional de Educación Financiera en Chile la cual tiene como finalidad: “[...] Movilizar y comprometer a actores públicos, privados y de la sociedad civil para la promoción de una mejor comprensión de los conceptos y productos financieros y previsionales por parte de la ciudadanía. Fomentar el desarrollo de habilidades y actitudes que posibiliten aumentar el bienestar personal, familiar y comunitario. Y difundir los derechos que las personas tienen en materia financiera” (Gobierno de Chile 2017: 14). Cabe recalcar, que el grupo objetivo prioritario de este documento son los estudiantes y las mujeres (Gobierno de Chile 2017: 10).

Por otro lado, el gobierno Chileno se esfuerza por realizar informes, reportes donde muestra cómo van los avances de la Inclusión Financiera, por ejemplo en marzo del 2019 se publicó el “Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019” donde se muestra cómo progresa la infraestructura financiera, porcentajes de la población que ha ahorrado en los últimos años, porcentajes de cuántas personas han accedido a diferentes créditos, entre otros (SBIF 2019: 7 y 9). Con estos informes el Estado de Chile puede proyectarse y saber cuáles son los avances y qué mejoras debe hacer.

Además, la informalidad laboral en Chile alcanza a un 28.8% del total de la población (BibioChile.CI: 2020). Como se puede apreciar, al tener Chile la mayor parte de su población en el sector formal facilita la Inclusión Financiera porque la sociedad al ceñirse a las normas del Estado tendrá como consecuencia un mayor acercamiento al Sistema Financiero.

Respecto a las habilidades financieras en la prueba realizada en Chile a estudiantes de quince años de diversas escuelas por el Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes de la OCDE (PISA 2018) se observa que hay entendimiento de términos financieros, así como el desarrollo de temas financieros en la vida diaria de los estudiantes. El Gobierno de Chile en el Seminario Virtual “Desafíos de la Educación Financiera en la escuela en tiempos de crisis económica”, señaló que en la prueba PISA del año 2018: “La mayoría de los estudiantes señalan que reciben información sobre temas relativos a dinero principalmente desde los padres (93,8%), internet (91,3%) y televisión o radio (58,4%)” (Gobierno de Chile 2020:17). Asimismo, en Chile los estudiantes señalan poseer cuentas financieras, o tarjetas de débito: “En relación a la posición de instrumentos bancarios, un 37% de los estudiantes de 15 años en Chile señala que tiene una cuenta bancaria y un 27% tarjeta de débito [...] El porcentaje de estudiantes en Chile que tiene una cuenta de banco ha aumentado un 10% desde 2015. Por su parte, la proporción de jóvenes que tiene una tarjeta de débito se ha triplicado entre 2015 y 2018” (Gobierno de Chile 2020:17). Como se puede

apreciar, en Chile la educación financiera en jóvenes es alta así como el uso de los instrumentos financieros.

Debe tenerse en cuenta que Chile destina un buen porcentaje del presupuesto público a la Educación pues de acuerdo con las estadísticas en el año 2018 lideró: “[...]el listado con una inversión de [diecisiete mil] millones [de dólares] que significan 6.91% de su Producto Interno” (Instituto de Ingenieros de Minas del Perú 2018).

Los trámites para abrir cuentas de ahorro han ido progresando a través del tiempo. Siguiendo esta misma línea, el Estado de Chile sigue creando leyes que reducen las barreras de Inclusión Financiera en la población pues actualmente se encuentra la Ley Nro. 21.236 de Portabilidad Financiera el cual tiene como finalidad: “[...]simplificar y reducir significativamente los costos y el tiempo para realizar los trámites de cambio de proveedor de productos o servicios financieros (cuentas corrientes, tarjetas de crédito y débito, así como los créditos hipotecarios, de consumo y automotrices) [...]” (Alessandri Legal 2020).

Chile en los últimos años ha ido progresando en la Inclusión Financiera, pues el Estado es el principal actor que interviene para reducir las brechas que puedan impedirlo. Además, cuenta con el Servicio Nacional del Consumidor (en adelante SERNAC) que protege los derechos de los usuarios que utilizan los servicios financieros. En el año 2018 SERNAC indicó que: “[...]Durante el año 2018, [...] recibió 57.529 reclamos contra el mercado financiero en general [...] Los tres productos o servicios más reclamados en la Banca se refieren a tarjetas de crédito, incluyendo avances en efectivo; seguido de las cuentas corrientes; y en tercer lugar, los créditos de consumo y los automotrices” (Servicio Nacional del Consumidor 2019). Como se puede apreciar, Chile aún se encuentra promoviendo y mejorando los derechos que le corresponden a los consumidores del sistema financiero.

Respecto a los topes en las tasas de interés en el sistema financiero de Chile, ASBANC señaló que: “[...]en 2013 se estableció en Chile la Tasa Máxima Convencional (TMC), que impone un límite a las tasas de interés y establece una reducción gradual de la misma [...] Posteriormente, la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras confirmó que esta medida, de topes a las tasas de interés, ha tenido efectos adversos sobre el acceso al crédito [...]” (ASBANC 2017: 1). Como se puede apreciar, los topes de las tasas de interés en la banca chilena, no ha tenido los efectos esperados pues ha afectado en la Inclusión Financiera de dicho país. Por otro lado, los pagos digitales, en Chile han aumentado exponencialmente a raíz de la pandemia ocasionada por la Covid-19, pues se ha indicado que los: “[...] chilenos prefirieron realizar sus transacciones usando una app de servicios financieros, con un 65% realizando o recibiendo transferencias y un 45% realizando pagos de cuentas” (América Economía 2020).

Se concluye el presente acápite que Chile ha progresado en la Inclusión Financiera pues ha reducido el porcentaje de informalidad. Asimismo, está gestionando con éxito la Educación Financiera, por ejemplo, a través de la prueba PISA del año 2018 se ha podido observar que los adolescentes tienen mejores capacidades y habilidades financieras pues también se ha destinado un buen porcentaje de su Presupuesto Público a la Educación. Además, Chile tiene mayor cantidad de entidades bancarias pues actualmente son 25 lo cual puede llegar a más ciudadanos que deseen incluirse financieramente (EBanking News 2020). También, si bien los topes en las tasas de interés han sido creados para mejorar el sistema financiero, sí se ha mejorado los sistemas de interoperabilidad en la industria financiera pues de acuerdo con las estadísticas ha subido la cantidad de transacciones y los clientes se han sentido satisfechos.

b) Colombia

Colombia, actualmente alcanza una Inclusión Financiera de un 85.9% (Diario La República 2020). Además, se debe señalar que cuenta con un total de 48,258,494 habitantes (Diario El Tiempo 2020). Este avance se ha realizado con la gestión multidisciplinaria comenzando con la implementación de un marco regulatorio a través de los últimos años. Desde el año 2006 trabaja Colombia en el progreso de la Inclusión Financiera pues en un informe se señaló que existe: “El programa de Inversión “Banca de las Oportunidades” (PIBO) fue creado por el Decreto 3078 del 8 de septiembre de 2006, incorporado en el Decreto 2555 de 2010. Esta iniciativa surgió como una política de largo plazo del Gobierno Nacional y está orientada a promover el acceso a servicios financieros a la población, con énfasis en las familias de menores ingresos, con el fin de estimular el desarrollo del país, buscando equidad social” (Banca de las Oportunidades 2011). El país tiene aproximadamente quince años promoviendo el acceso de la sociedad en el sistema financiero y como se observa es de largo plazo pues deben trabajar en conjunto: el sector público, sector privado y la sociedad.

El 3 de diciembre del 2015, mediante el Decreto 2338 se creó la Comisión Interinstitucional para la Inclusión Financiera (Función Pública Colombia 1: 2015). Esta Comisión tiene como función: “[...] Orientar, asesorar y recomendar la adopción y ejecución de las medidas y políticas tendientes a desarrollar la inclusión financiera en el País [...]” (Función Pública de Colombia 2: 2015).

Sin embargo, aún hay muchas personas del sector rural que no se encuentran incluidas financieramente, es por ello, que el Estado tiene como objetivo realizar programas de Educación Financiera. La Asociación Bancaria de Colombia indicó: “[...] los jóvenes adultos y los habitantes del sector rural son los que requieren una atención más detallada por parte de estas iniciativas. Para lograr tal fin, será necesario fortalecer los programas de educación financiera actuales que permitan hacer un mayor fomento de los canales digitales, al igual que establecer algunas innovaciones en materia de diseño de producto” (Asobancaria 2019: 9).

Es importante mencionar que la informalidad en este país abarca el 47.9% de la población (El Colombiano 2020). Respecto a la Educación Financiera en Colombia se ha realizado en el año 2018 una prueba por el

Programa Internacional para la Evaluación de Estudiantes de la OCDE (PISA 2018), pero, aún no se conoce los resultados con respecto a este aspecto. Sin embargo, se debe tener en cuenta que en el año 2018: “[...] el país destinó un presupuesto de US\$13,314 millones a la cartera educativa, que representan 4.7% de su PBI, [...] ” (Instituto de Ingenieros de Minas del Perú 2018). Con lo cual se ve reflejado, en el alto porcentaje de inclusión financiera pues el Estado se preocupa por destinar recursos al sector educación.

Con respecto a la calidad en el servicio del sistema financiero en Colombia se observa en el portal web de la Superintendencia de Financiera de Colombia, que en el año 2019 los reclamos ejecutados por los consumidores respecto a las entidades financiera han llegado a la suma de 1,341,527 y por diversos motivos como: mala atención al usuario, sobre temas contractuales, trámites engorrosos, poca información, entre otros (Superintendencia Financiera de Colombia 2019).

La infraestructura financiera, de acuerdo con la información proporcionada en el libro “Sector Financiero y Bancario Colombiano, Características económicas, laborales y de negociación colectiva”, actualmente existen 22 bancos entre nacionales e internacionales, además, de las financieras y cooperativas (Equipo de Investigación Ens 2015 :28). Es por ello, también que las entidades financieras se encuentran cada vez más cerca a las personas que están por incluirse en el Sistema Financiero.

En Colombia se aprobó el tope a las tasas de interés, sin embargo, el impacto que tuvieron fue negativo (ASBANC 2017:2). Respecto a los pagos digitales en Colombia, de acuerdo con el estudio realizado por Universal Payments “Las razones por las que los bancos deben darle prioridad a la interoperabilidad de pagos en Latinoamérica” ha ido progresado en los últimos años pues han indicado que : “Uno de los primeros mercados latinoamericanos en tener una verdadera solución en transferencias [...] es Colombia.” (Universal Payments 2018: 4).

Para finalizar, se puede observar que el presupuesto que se destina para la educación es alto con lo cual se evidencia que la población se encuentra más familiarizada con los términos financieros. Respecto a la calidad en el servicio se infiere que trabajan en ello pues el total de reclamos llega a 1,341,527. Además, la infraestructura financiera es más alta debido a la mayor cantidad de bancos. Si bien el tope de las tasas de interés no ha sido del todo positivo, sí se puede señalar que la interoperabilidad en Colombia ha avanzado correctamente y ello se ha podido observar en la pandemia ocasionada por la COVID-19.

4) LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN LA AGENDA DE ORGANISMOS INTERNACIONALES

Los Organismos Internacionales que a continuación se mencionan, son muy importantes para el Perú en el tema de Inclusión Financiera, puesto que todos ellos velan por el progreso y desarrollo. Además, de tener en su agenda permanentemente este aspecto colabora especialmente con el Perú, tanto en el diseño y mejora de las políticas como en la preparación de mediciones y estudios, lo cual permite como país, tener puntos de referencia y detectar aspectos de mejora en la Inclusión Financiera. Asimismo, estos Organismos

dan diversas líneas de apoyo económico que permiten desarrollar proyectos para lograr el fin último a través de la inclusión financiera que es el bienestar económico, en el cual la mayoría de peruanos puedan verse favorecidos con las ventajas que significa acceder al buen uso de recursos que facilita el sistema financiero y con ello lograr el desarrollo del país.

4.1. Banco de Desarrollo de América Latina – CAF

El Banco de Desarrollo de América Latina (conocido también como Corporación Andina de Fomento – CAF), es: “[...] es una institución financiera multilateral cuya misión es apoyar el desarrollo sostenible de sus países accionistas y la integración regional. Atiende a los sectores público y privado, suministrando productos y servicios financieros múltiples a una amplia cartera de clientes, constituida por los gobiernos de los Estados accionistas, instituciones financieras y empresas públicas y privadas” (CAF 2020). La CAF a través de los años ha estado realizando diversos estudios relacionados al medio ambiente, digitalización, siendo uno de los más característicos el de la Inclusión Financiera, entre otros.

Respecto a la Inclusión Financiera este organismo señala que, si bien para alcanzarla se necesita de muchos esfuerzos para lograr el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, éstos solamente son un medio para que la población tenga un mayor bienestar financiero. El Banco indica que el concepto de bienestar económico es: “[...] el estado en el cual una persona puede satisfacer plenamente sus obligaciones financieras actuales y en curso, puede sentirse segura de su futuro financiero, y es capaz de tomar decisiones que le permitan disfrutar de la vida” (CAF 2020). Como se puede apreciar, el bienestar financiero es el fin de la inclusión financiera, porque si toda la población accede al sistema financiero depositando su confianza en ella, pueden administrar de la mejor manera sus recursos, porque podrán tener mayores proyecciones en su economía, ahorrar, profundizarse en el sistema, entre otros, y de esta manera poder encontrarse preparados en momentos de crisis como el actual estado de emergencia causado por el COVID-19.

Asimismo, al tener la población salud financiera genera mejores conocimientos y habilidades respecto a como usar recursos económicos en el sistema financiero y hacerlo de manera responsable. La educación financiera para el Banco de Desarrollo de América Latina es un complemento clave para llegar a la Inclusión Financiera. En un artículo de la CAF se señaló que: “La educación financiera contribuye al bienestar general de la economía y suaviza el funcionamiento de los mercados financieros, ya que las buenas decisiones financieras de los ciudadanos reducen las posibilidades de que se desencadene una crisis y favorecen la estabilidad del sistema” (CAF 2020).

La Especialista Senior de Dirección de Análisis y Evaluación Técnica de Sector Privado de CAF, Dána Mejía, respecto a la Política Nacional de Inclusión Financiera de Perú dijo lo siguiente: “El esfuerzo realizado para la medición de las capacidades financieras de los peruanos es crucial para el diseño de

programas de educación financiera en el marco de la Política de Inclusión Financiera, ya que permite identificar retos existentes con el fin de tomar acciones concretas que tengan un impacto en el bienestar financiero de la población" (CAF 2019). Cuando se realizan estadísticas y muestreos con respecto a lo que la población tiene en el sistema financiero y qué entiende por los términos financieros, recién ahí se puede identificar qué es lo que está faltando, para que se pueda diseñar de la mejor manera y tengan resultados los programas de educación financiera para un mayor bienestar económico.

La CAF, ha realizado un estudio respecto a qué productos financieros prefieren las personas en Perú y señalaron lo siguiente: "La cuenta de ahorros es el producto financiero con mayor penetración en la muestra, con un crecimiento considerable en comparación a la medición anterior (36% en 2019 vs 19% en 2013), seguido por las tarjetas débito y crédito, [...]" (CAF 2019). La cuenta de ahorros es el producto que es el primer escalón para la Inclusión Financiera pues a partir de ella las personas pueden seguir utilizando otros productos financieros y ser aprobados por las entidades financieras para tarjetas de crédito, préstamos vehiculares, préstamos hipotecarios, entre otros y así insertarse a profundidad en el sistema financiero.

La visión de la CAF es importante debido a que participa y coopera en varios países de Latinoamérica incluido Perú respecto a la Inclusión Financiera. Lo señalado por este Organismo Internacional es un gran aporte para nuestro país puesto que la Educación Financiera es clave para lograr la Inclusión ya que el fin último es el bienestar de la sociedad, es decir, tengan buena salud financiera.

4.2. Banco Mundial – BM

El Banco Mundial (en adelante BM): "[...] trabaja en todas las principales esferas del desarrollo: proporciona una gran variedad de productos financieros y asistencia técnica, y ayuda a los países a enfrentar los desafíos mediante el intercambio de conocimiento de vanguardia y la aplicación de soluciones innovadoras" (Banco Mundial 2020). Este Organismo Internacional tiene mucha importancia para el desarrollo de la inclusión financiera en el Perú pues: "Con el apoyo técnico del Banco Mundial, la Comisión diseñó y formuló la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del país[...] [Este Organismo señaló también que] En el futuro cercano, [continuarán] colaborando con el Perú para implementar sus ambiciosos objetivos de inclusión financiera" (Banco Mundial 2015). Para la formulación e implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, en junio del año 2015 se realizó una Conferencia de Inclusión Financiera donde también el Banco Mundial participó con el Fondo Monetario Internacional junto con el Gobierno Peruano (Banco Mundial 2015).

Por otro lado, este organismo internacional señala que para lograr una mayor Inclusión Financiera se debe: "[...] acelerar cambios en áreas [...] como la interoperabilidad, la adopción del dinero móvil y los servicios financieros digitales en general" (Banco Mundial 2020). Como se observa, en la actualidad las plataformas

digitales son una herramienta fundamental debido a que muchas personas a través de esta pueden realizar pagos, hacer giros, realizar transferencias, es por ello, que actualmente la interoperabilidad debe mejorarse y ésta debe ser en línea, es decir, en tiempo real pues muchas veces este puede ser un factor que limite la Inclusión Financiera.

El Banco Mundial, es un organismo que ha destacado para el desarrollo de la inclusión financiera en el Perú pues ha sido un actor importante para la realización de la primera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, el BM señala que están concentrándose en Perú realizando diversos estudios para que funcione el acceso a los servicios financieros, así como para que se progrese en la Inclusión (Banco Mundial 2015).

4.3. Banco Interamericano de Desarrollo – BID

El Banco Interamericano de Desarrollo (más adelante como BID), es: “[...] la principal fuente de financiamiento [...] para el desarrollo [...] de América Latina y el Caribe. El grupo ayuda a mejorar vidas al brindar soluciones financieras y conocimientos sobre el desarrollo a clientes tanto del sector público como del privado [...]” (Banco Interamericano de Desarrollo 2020). Asimismo, este banco es: “[...] el principal agente de financiamiento multilateral del país y un socio de primera línea en el desarrollo de Perú. La estrategia del Banco en país estará orientada a contribuir a cerrar las brechas económicas y sociales[...] Las áreas priorizadas en esta estrategia son: inclusión social; desarrollo rural y agricultura; vivienda [...]” (Banco Interamericano de Desarrollo 2020).

En una de sus investigaciones el BID señala que: “[...]la Inclusión Financiera es [...] crucial para las MiPymes [micro, pequeña y mediana empresa] que no tienen acceso suficiente a [los servicios financieros], en tanto el acceso al financiamiento productivo puede ser trascendental para lograr un aumento en la productividad, las ventas y la creación de empleo. El acceso al crédito contribuye, asimismo, a una mayor formalización de las empresas[...]”(Banco Interamericano de Desarrollo 4: 2015). Las MIPYMES al ser insertadas al sistema financiero, tienen muchos aspectos positivos porque reducen la informalidad en dicho sector, generan más empleo y los trabajadores a la vez también se incluyen financieramente y crecen como empresa.

El BID en unos de sus artículos señaló que: “[...]diversos estudios han demostrado que existe un nexo entre la inclusión financiera y el crecimiento, y también la reducción de la desigualdad [...]” (Banco Interamericano de Desarrollo 4: 2015). El crecimiento económico es el objetivo de los países en vía de desarrollo, y para que surja ello, se debe incluir e insertar en el sistema financiero progresivamente a la población.

Como se observa, el BID tiene un importante desempeño en el área de Inclusión Financiera pues si bien Perú es su socio en primera línea con respecto a su apoyo en el desarrollo económico y social, desempeña un gran aporte para los avances de dicha Inclusión. A nivel macroeconómico, como señala el BID, la Inclusión Financiera es fundamental para el crecimiento económico del país y haya menos desigualdad.

4.4. Fondo Monetario Internacional – FMI

El Fondo Monetario Internacional (en adelante FMI), lo que busca y fomenta es: “[...]la estabilidad financiera y la cooperación monetaria internacional. Asimismo, facilita el comercio internacional, promueve el empleo y un crecimiento económico sostenible y contribuye a reducir la pobreza en el mundo entero [...]” (Fondo Monetario Internacional 2018).

El FMI ha apoyado a lo largo de varios años a Perú en su crecimiento económico, este organismo indica que: “[...]El FMI ha trabajado con Perú [...] para ayudar a que el crecimiento entre en una trayectoria sostenible. En el futuro, el FMI continuará trabajando con Perú en torno a su programa de reforma, cuyos desafíos consisten en movilizar recursos, [...] con el fin de lograr un crecimiento fuerte, inclusivo y sostenible a mediano plazo” (Fondo Monetario Internacional 2015). El FMI también como se comentó anteriormente junto con el Banco Mundial apoyó en la implementación y el lanzamiento de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (Banco Mundial 2015).

En el año 2016, Christine Lagarde señaló que fomentar la inclusión financiera también es un medio para disminuir la informalidad, pobreza y reducir la desigualdad en el territorio peruano (FMI 2016). Esto quiere decir, a mayor Inclusión Financiera mayor crecimiento económico pues si mayor población se inserta en el sistema financiero van a lograr un bienestar económico.

El Fondo Monetario Internacional es un organismo internacional importante pues apoya al Perú para fomentar el crecimiento económico y que éste sea inclusivo. Asimismo, cabe destacar que también apoyó en el primer documento que Perú tuvo para fomentar la Inclusión Financiera que fue la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

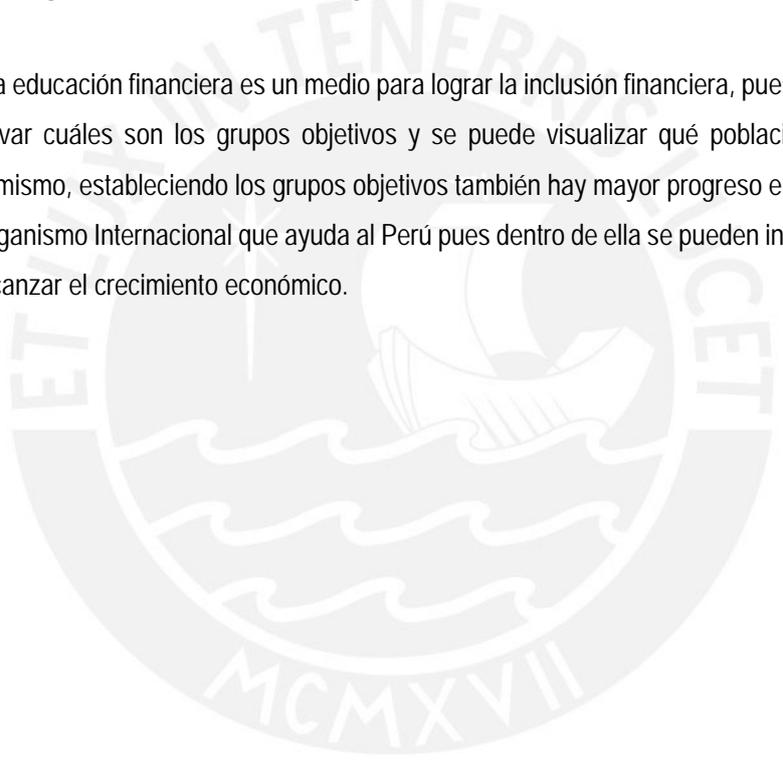
4.5. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico – OCDE

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante OCDE), es: “[...] un espacio altamente especializado donde los gobiernos pueden comparar e intercambiar experiencias sobre la aplicación de políticas económicas y sociales [...] Los estudios e intercambio de ideas en este organismo abarcan áreas tan diversas como economía, comercio, inversiones, desarrollo social, educación, desarrollo territorial, [...]” (CEPLAN 2014: 17). El Perú se está preparando para integrarse a la OCDE, actualmente el

país es: “[...]parte en calidad de invitado, participante o asociado en distintos comités, grupos de trabajo, programas sociales y otras instancias de la OCDE” (Diario Gestión: 2020).

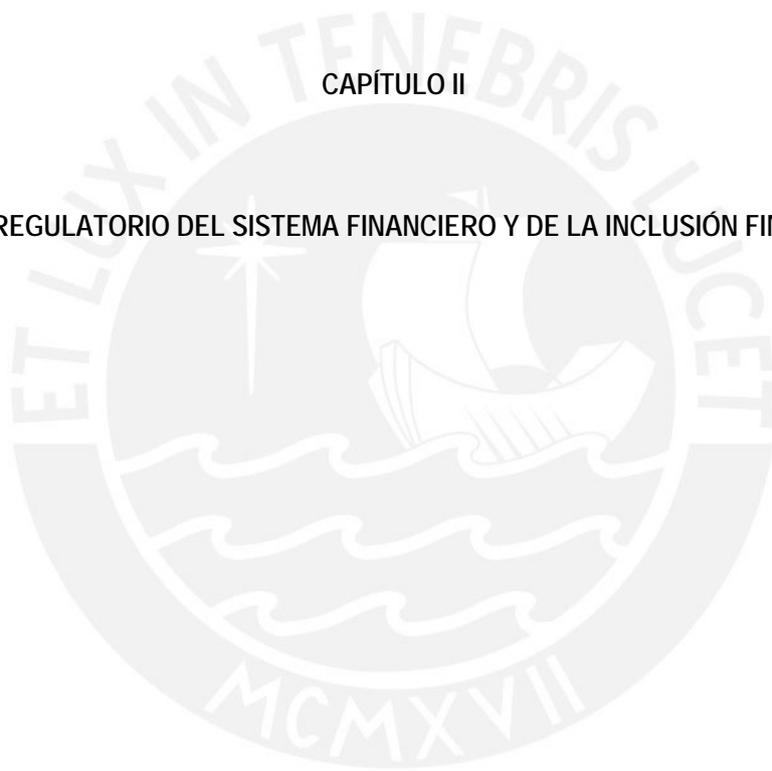
La educación financiera para la OCDE es una herramienta crucial para el progreso de la inclusión financiera pues si la sociedad adquiere conocimientos y habilidades con respecto al sistema financiero pueden acceder de forma más rápida y a la vez tener más confianza en ella y seguir consumiendo dichos productos. En el estudio “Estrategias Nacionales de Inclusión y Educación Financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación”: “[...]Las medidas de inclusión y educación financiera son un punto de especial atención, pues con base en estas se identifican retos, se priorizan poblaciones, y se definen objetivos en las respectivas estrategias nacionales. Una correcta medición de la inclusión y la educación financieras puede determinar el grado de éxito de las estrategias nacionales” (OCDE- CAF 16: 2020).

Para la OCDE, la educación financiera es un medio para lograr la inclusión financiera, pues a través de ella se puede observar cuáles son los grupos objetivos y se puede visualizar qué poblaciones deben ser priorizadas. Asimismo, estableciendo los grupos objetivos también hay mayor progreso en la inclusión. La OCDE, es un Organismo Internacional que ayuda al Perú pues dentro de ella se pueden intercambiar ideas para también alcanzar el crecimiento económico.



CAPÍTULO II

MARCO REGULATORIO DEL SISTEMA FINANCIERO Y DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA



1) INTRODUCCIÓN DEL SEGUNDO CAPÍTULO

Luego de haber presentado en el Primer Capítulo los conceptos previos, la situación actual y la agenda de los Organismos Internacionales en la Inclusión Financiera, en este Segundo Capítulo se presenta el Marco Regulatorio del Sistema Financiero. Con ello, se complementa la visión general y de esta manera, se podrá tener una apreciación de su avance en el Perú.

Se presentará en el primer acápite, la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) documento base que en este momento da el marco de actuación de todos los actores públicos, privados y sociedad civil que intervienen en la inclusión financiera. Si bien este documento se ha emitido en agosto del año 2019 tuvo como antecedente la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que tuvo vigencia desde julio 2015 a agosto del año 2019. Antes de que el Perú tuviera estos últimos documentos, avanzó en la Inclusión Financiera, sin embargo, eran iniciativas espontáneas que no estaban articuladas, ni coordinadas, ni medidas. Es así que, en el año 2015 con el apoyo del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional así como teniendo en cuenta que en diversos estudios internacionales se demostraba que existía correlación entre la pobreza y la exclusión del sistema financiero y que una mejora en este aspecto generaba estabilidad en un país, el gobierno toma la decisión de diseñar una Estrategia Nacional, que es reemplazada por la actual Política Nacional de Inclusión Financiera.

En el segundo acápite se presentará a la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera que se encuentra conformada por: Ministerio de Economía y Finanzas, Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de la Producción, Ministerio de Agricultura y Riego, Superintendencia de Banca Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Superintendencia de Mercado de Valores y Banco de la Nación (MEF 2019: 3). Entidades sobre las cuáles en el Capítulo anterior se comentó su funcionamiento y en esta oportunidad se verá la relación importante con la actual Política Nacional de Inclusión Financiera.

Como tercer acápite, se explica el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) que es considerado por todos los países que han emprendido la inclusión financiera con éxito, como una herramienta decisiva para su progreso. Tal como lo planteó en su oportunidad la ENIF, abarca todos los segmentos de la Educación Financiera partiendo de la Básica, siguiendo con la Superior, y abarcando a grupos como Trabajadores, Microempresarios y Poblaciones Vulnerables (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 5).

En el cuarto acápite que se presenta en este capítulo, se muestra la Ley del Sistema Financiero y las principales Normas de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP relacionadas con la Inclusión

Financiera, debido a que los bancos, financieras, cajas y cooperativas están reguladas por esta Ley y dichas normas. Se debe recalcar que, las entidades financieras en teoría participan de manera activa en la inclusión financiera puesto que están en la primera línea de atención a la población. Se culmina este acápite con un comentario acerca de la iniciativa del Congreso de fijar límites a las tasas financieras.

2) POLÍTICA NACIONAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA (PNIF)

La actual Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF el 5 de agosto del 2019 tiene como antecedente la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 191-2015-EF, publicado en julio del año 2015. Por esta razón, es importante indicar cómo surge la elaboración y el diseño de la ENIF debido a que es base de la PNIF.

- Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) Julio 2015 - Julio 2019

Diversos organismos internacionales como el Fondo Monetario Internacional, el Banco Mundial, entre otros continuamente vienen realizando y fomentando en sus estudios la Inclusión Financiera como un medio para alcanzar crecimiento económico y bienestar. Por esta razón, cuando el Perú decide crear su propia Estrategia para progresar en la Inclusión Financiera recurre a estos organismos. Prueba de ello, es que para el lanzamiento de la ENIF: “[...]el gobierno peruano, el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional organizaron una Conferencia de Inclusión Financiera en junio del 2015[...] Posteriormente, en julio, el presidente de Perú [de ese momento] presentó y aprobó la ENIF por Decreto Supremo en Tarma, Junín” (Banco Mundial 2015).

Los motivos para realizar la ENIF fueron diversos pues pocas personas del territorio peruano se encuentran incluidas financieramente (29%), los productos que ofrece el sistema financiero se concentran en el sector urbano, existe desconfianza por parte de la demanda en las entidades financieras, la infraestructura no llega a toda la población, hay bajo nivel de educación financiera, existen un alto grado de informalidad, entre otras (MEF 2015: 9 – 10). La ENIF resaltó que era: “necesario articular los diversos esfuerzos públicos y privados para lograr capturar información relevante y representativa que permita entender las necesidades de la demanda [...]” (MEF 2015:10).

Es por ello, que la ENIF se enfocó de la siguiente manera: “ (i) en promover un mayor **acceso** a los mercados financieros, incrementando la cobertura geográfica [...] (ii) promover el mayor **uso** de servicios, mejorando el ecosistema de productos mediante la ampliación de la gama[...]y (iii) aumentar la confianza y conocimiento de los consumidores para la toma de decisiones informadas frente a los productos y servicios financieros, promoviendo así el acceso y uso de servicios financieros de **calidad** [el subrayado es mío] ” (MEF 2015:15).

Como se observa, la ENIF ha sido estructurada bajo los tres pilares: Acceso, Uso y Calidad y éstos fueron la base para poder estructurar las líneas de acción que debían tomarse para poder lograr un progreso en la inclusión financiera (MEF 2013: 41). Las líneas de acción fueron las siguientes: “pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, educación financiera y grupos vulnerables [...]” (MEF 2015:41). La ENIF realizó esfuerzos para que estos siete temas sean reforzados y puedan obtener resultados en una mayor inclusión financiera en el país.

Debe tenerse en cuenta que la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera emitida en julio del 2015 ha sido un documento importante para la inclusión financiera pues el porcentaje en aquella época era de 29% de personas insertadas en el sistema financiero aumentando un 12.3% hasta el año 2019.

- **Política Nacional de Inclusión Financiera (Agosto 2019 - Actualidad)**

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) fue derogada en el año 2019 por la actual Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) aprobada mediante el Decreto Supremo No. 255-2019-EF. Por ello, se puede indicar que la ENIF ha servido de base para la realización de la actual Política Nacional de Inclusión Financiera. Asimismo, la PNIF señala que: “Entre los factores que limitan la inclusión financiera están la pobreza y la informalidad, grandes problemas estructurales del país [...]” (MEF 2019: 6). Debe indicarse que la PNIF, sigue manteniendo los tres pilares de Acceso, Uso y Calidad que establecía la ENIF, asimismo, el documento vigente tiene como finalidad obtener logros en cada pilar mencionado (MEF 2019: 7).

La PNIF señala que la Inclusión Financiera es un problema público y que además afecta a la estabilidad económica, no permite el avance del desarrollo económico, no permite bienestar financiero y no ayuda a que exista menos pobreza (MEF 2019:15). Para poder avanzar hacia la Inclusión Financiera la PNIF tiene establecido cinco objetivos prioritarios: “Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero, contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población, mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado, desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros y fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales ” (MEF 2019: 7).

A continuación, se muestra una figura con los cinco objetivos prioritarios comentados:



Figura 8. Cinco Objetivos Prioritarios⁸

La PNIF también cuenta con dieciséis lineamientos que se encuentran divididos en los cinco objetivos prioritarios que se detallarán a continuación (MEF 2019: 33).

Para lograr el primer objetivo prioritario – que es fomentar confianza en los diferentes segmentos de la población respecto al sistema financiero – la PNIF tiene establecido: “[...] [1] mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población; [2] generar estrategias comunicacionales dirigidas a todos los segmentos [...], con pertinencia lingüística, enfoque de género e intercultural, perspectiva de discapacidad, [...],[3] implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población con menor acceso ” (MEF 2019: 7). Si la sociedad desarrolla conocimientos, habilidades y logra comprender cómo funciona el sector financiero y a la par las entidades financieras colocan un lenguaje sencillo y comprensible de los diferentes productos que ofrecen en el mercado tanto para personas de sectores rurales y urbanos va a ocasionar que la población tenga confianza y acercamiento al sistema financiero. Es por esta razón que, para que se siga progresando en la educación financiera se debe segmentar a la población para observar cuáles son las características y necesidades de cada grupo. Además, considera la PNIF que aprovechando las plataformas digitales se observará una disminución tanto de tasas como de comisiones pero que estos serían de manera focalizada debido a que se tendrá prioridad a las poblaciones en situación de pobreza (MEF 2019: 35). Los responsables de este primer objetivo prioritario son el MEF y MIDIS (MEF 2019: 33).

⁸ Adaptado de: MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

2019 Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF. Lima, 5 de Agosto del 2019 (elaboración propia pp. 7)

Asimismo, para alcanzar el segundo objetivo prioritario – que es tener una oferta de servicios que sean suficientes y se encuentren conforme a las necesidades de la población – la PNIF indica que: “[...] [1]se requiere incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles; [2]fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, [...] [3] fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados” (MEF 2019: 7). Es por esta razón, que las instituciones financieras del sector privado deben apoyar al igual que el Banco de la Nación en el desarrollo de la infraestructura para que ésta sea articulada y lleguen a zonas rurales como urbanas y así ofrezcan diferentes canales de atención para la obtención de sus productos. Asimismo, no sólo se debe ofrecer medios presenciales para atender a la sociedad sino también tecnológicos (digitales) para el uso de los productos financieros y de acuerdo a las prioridades los usuarios, éstos utilicen el medio que mejor les favorezca. El responsable de este segundo objetivo prioritario es el MEF (MEF 2019: 33).

Además, para alcanzar el tercer objetivo prioritario – que es disminuir las fricciones dentro del funcionamiento del mercado – la PNIF indica que se: “[...] [1] requiere promover la reducción de los costos de información [...] [2] fortalecer los sistemas de protección de la población y la adecuada gestión de conducta de mercado de los proveedores de servicios financieros; [3] fomentar un marco normativo adecuado a la evolución de las tendencias de innovación en el ámbito financiero, [4] promover que los servicios financieros se desarrollen en un contexto de libre competencia [...]” (MEF 2019: 7). Para cumplir lo señalado anteriormente, es importante que se mejore las fuentes de información existentes y a la vez se utilice otras, como por ejemplo, redes sociales, pues de esta manera se pueda evaluar la capacidad de pago del posible deudor y así se reduzca el costo de la información (MEF 2019: 36). Además, la PNIF considera que las entidades financieras deben transmitir información veraz y transparente a los consumidores de tal manera que exista más confianza y se acerquen al sistema financiero (MEF 2019: 36). También, se realizará un marco normativo que se adecúe a las nuevas tendencias globales así como protección al consumidor por fraudes que puedan existir debido al entorno digital (MEF 2019: 37). Asimismo, promoverán que nuevas empresas ingresen al sistema financiero (MEF 2019: 37). El responsable de este tercer objetivo prioritario es el MEF (MEF 2019: 34).

En esa misma línea para lograr el cuarto objetivo prioritario – que es expandir infraestructura de telecomunicaciones así como de las plataformas digitales para el aumento de la cobertura de los servicios financieros - la Política señala que se debe: “[...] [1] desarrollar infraestructura de telecomunicaciones para facilitar que los servicios financieros se encuentren al alcance de todos los segmentos de la población, así como [2] en desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales” (MEF 2019: 7). Actualmente el internet se ha vuelto una herramienta esencial para poder acceder a diferentes plataformas digitales. Si bien, la infraestructura de telecomunicaciones debe encontrarse en todo el Perú, ésta es

esencial para que las personas que no puedan acceder presencialmente a una entidad financiera lo puedan realizar desde el lugar donde se encuentren y por medio de un canal digital. Aunado a lo anterior, se mejorará también el sistema de la interoperabilidad. El responsable de este cuarto objetivo prioritario es el MTC y el PCM (MEF 2019: 34).

Por último, para conseguir el quinto objetivo prioritario – que es fortificar la articulación entre las instituciones – la PNIF indica que: “[...] [1] se requiere generar mecanismos (arreglos institucionales) sostenibles de articulación entre las instituciones, [2] establecer el adecuado rol de las instituciones financieras públicas en las políticas de gobierno para la inclusión financiera, [3] precisar las funciones de los actores para una mejor eficiencia de la gestión pública [...] [4] Desarrollar instrumentos de gestión y mecanismos para la articulación entre las instituciones públicas, privadas y la sociedad civil” (MEF 2019: 7). Se debe señalar que, todos los actores que conforman la PNIF deben realizar un trabajo en conjunto y que éste sea articulado para que progrese la Inclusión Financiera en el país, es por ello que, se debe trabajar también en coordinación, realizar esfuerzos y otorgar incentivos. Además, la PNIF indica que: “Se fortalecerá y/o construirá espacios de coordinación entre el Estado, la empresa privada y la sociedad civil que permitan implementar de forma pertinente, continua y eficiente, planes, acciones y servicios de inclusión financiera de manera conjunta” (MEF 2019: 38). El responsable del quinto objetivo prioritario es el MIDIS y MEF (MEF 2019: 34).

Con los cinco objetivos prioritarios la PNIF busca que la población pueda acercarse al sistema financiero con confianza y que exista una oferta de servicios adecuada a sus necesidades. Siguiendo esta misma línea, también promueve que el mercado refuerce sus sistemas de información cuando evalúen la capacidad de pago de un posible cliente. Además, se mejore las infraestructuras de telecomunicaciones y digitales pues de esta manera la sociedad puede utilizar estos medios para incluirse financieramente. Por último, este documento busca que exista coordinación y articulación entre el Estado, Privado y Sociedad Civil de tal manera que en el largo plazo se observe el progreso de la inclusión financiera, crecimiento económico y bienestar de la sociedad.

3) ACTORES DE LA COMISIÓN MULTISECTORIAL

El responsable del seguimiento de la actual Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) aprobada mediante Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF, es la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera conformada por el Ministerio de Economía y Finanzas, Presidencia del Consejo de Ministros, Ministerio de Educación, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, el Banco de la Nación, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de la Producción, Ministerio de Agricultura y Riego y la Superintendencia de Mercado de Valores (MEF 2019: 3). A continuación, se explicará qué realiza cada actor en la PNIF:

3.1. Ministerio de Economía y Finanzas (MEF)

Este Ministerio realiza el seguimiento de la implementación de la actual Política mediante la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (MEF 2019: 2). Se debe recalcar que es: “[...] el órgano responsable de remitir los reportes de seguimiento y evaluación ante el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN)” (MEF 2019: 2). Asimismo, el MEF tiene otorgado un plazo de ciento ochenta días y noventa días para aprobar el Plan Estratégico Multisectorial de la Política Nacional de Inclusión Financiera y el Reglamento Interno de la Comisión Multisectorial respectivamente (MEF 2019: 3 – 4).

Además, el MEF es responsable de cuatro objetivos prioritarios de la Política Nacional para ello realiza esfuerzos para que exista en la población confianza del sistema financiero, hayan productos y servicios financieros acordes a las necesidades de la población, se disminuya las fricciones del mercado y se de una articulación de todos los actores que intervienen en el progreso de la Inclusión Financiera (MEF 2019:7).

3.2. Ministerio de Educación (MINEDU)

La Política Nacional indica que ha habido diferentes avances respecto a la educación financiera en el Perú. Además, señala que el Estado sigue realizando esfuerzos para que más personas sean educadas y con ello, puedan entender el sistema financiero para que se inserten dentro de ésta y desarrollen conocimientos y habilidades financieras. Cabe destacar que la Política muestra que en el año 2008 se aprobó mediante la Resolución Ministerial Nro. 0440-2008- ED, la inclusión de la Educación Financiera en el Diseño Curricular Nacional (MEF 2019: 16). Luego, en el año 2016 mediante la Resolución Ministerial Nro. 281-2016-MINEDU se reformuló la Educación Financiera (MEF 2019: 16). En esta misma línea, es básico para tener un sólido conocimiento financiero así como de estudios de comprensión lectora y matemáticas, como señala la Política (MEF 2019: 16).

Por último, se debe señalar que el MINEDU coopera con el primer objetivo prioritario que es que haya mayor confianza por parte de toda la población respecto al sistema financiero (MEF 2019: 7).

3.3. Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)

El MIDIS, cuenta con un Programa Nacional de Plataformas de Acción para la Inclusión Social (PAIS) el cual: “[...] actualmente cuenta con 435 tambos instalados en 19 regiones, constituyendo una oportunidad para el acceso público a internet y contribuir al cierre de la brecha digital para la población en situación de pobreza y vulnerabilidad” (MEF 2019: 30). Con este programa, la población puede conectarse a través del internet al sistema financiero y acceder a través de aplicaciones a la banca móvil, banca por internet, entre otros. Además, el MIDIS a través de los distintos programas sociales como Juntos, Pensión 65 o Contigo incluye financieramente a muchas personas pues es un requisito abrirles cuenta en el Banco de la Nación

para que puedan recibir su subsidio. De esta manera, los beneficiarios pueden familiarizarse con los términos financieros y adquirir mayor confianza para tener otro producto financiero. El MIDIS se encuentra a cargo del primer y quinto objetivo prioritario pues promueven confianza en la población y también de fortificar la articulación de las entidades públicas, privadas y sociedad civil (MEF 2019: 7).

3.4. Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC)

El Ministerio de Transportes y Comunicaciones se encuentra a cargo del cuarto objetivo prioritario de la Política Nacional que es el desarrollo de la infraestructura de telecomunicaciones y de las plataformas digitales para el aumento de la cobertura y la utilización de los servicios financieros (MEF 2019: 34). Asimismo, señalan que el logro que se espera es el aumento de la cobertura del internet a un 52% de los centros poblados (MEF 2019: 34).

3.5. Ministerio de la Producción (PRODUCE)

En la Política Nacional, el Ministerio de Producción (PRODUCE) indica sobre las micro, pequeñas y medianas empresa (MIPYME) que tienen mucha importancia porque generan empleo aportando al crecimiento económico y la reducción de la pobreza del país (MEF 2019: 24).

3.6. El Ministerio de Agricultura y Riego (MINAGRI)

El Ministerio de Agricultura y Riego tiene relación con el segundo objetivo prioritario de la Política Nacional de Inclusión Financiera, es decir, tener una oferta de servicios financieros que se adecúen a las necesidades que tiene la población (MEF 2019: 58). Es por esta razón que, se necesita de productos sencillos, que se vayan renovando y generando seguridad. Además, este sector necesita de financiamiento para poder desarrollar las actividades de sus predios y de esta manera tener ingresos y para ello es fundamental poder contar con seguros agrarios, así como estar incluidos en el sistema financiero (MEF 2019: 58).

3.7. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS)

En la Política Nacional de Inclusión Financiera se señala que: “[...]La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, la Superintendencia de Mercado de Valores y el Banco de la Nación apoyan a los Ministerios [...] en la implementación de la Política Nacional de Inclusión Financiera [...]” (MEF 2019: 3). Asimismo, también es importante indicar que la Comisión Multisectorial: “[...] cuenta con una Secretaría Técnica, a cargo de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, a través de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera o la que haga sus veces[...]” (MEF 2019: 4). La SBS tiene relación

respecto a la medición de los avances del primer, segundo y tercer objetivo prioritario señalados en la Política Nacional.

3.8. Superintendencia de Mercado de Valores (SMV)

La Superintendencia de Mercado de Valores también aporta para la mejora de la inclusión financiera en el país. En la actual PNIF se señala que la SMV ha estado fomentando y promoviendo el financiamiento a las pequeñas y medianas empresas. La SMV está disminuyendo requisitos y costos para que los microempresarios puedan acceder a financiamientos y no se inclinen por prestamistas informales

3.9. El Banco de la Nación (BN)

El Banco de la Nación es un actor importante para el desarrollo de la Inclusión Financiera en el país, pues en caso las entidades financieras privadas no lleguen a determinadas partes del país, éste lo realiza de manera subsidiaria. Es por ello que: “[...] gran parte de la cobertura en las zonas más alejadas y menos pobladas del país corresponde a las agencias [...]del Banco de la Nación, a través de las cuales se complementa el acceso a los servicios financieros en aquellas zonas donde no existe presencia del sistema financiero privado” (MEF 2019: 19). El Banco de la Nación junto con el MIDIS promueven la inclusión financiera a través de los programas sociales como Juntos, Pensión 65 y Contigo, pues a cada beneficiario se le abre una cuenta para que pueda retirar el subsidio. Sin embargo, de acuerdo al PNIF, los beneficiarios no utilizan con frecuencia el sistema financiero, pues solamente retiran el dinero que les es depositado (MEF 2019:17).

4) PLAN NACIONAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA (PLANEF)

Dentro de la elaboración del Plan de Acción de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) del 2015, se estableció que se debía diseñar un Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF). Asimismo, las entidades primarias para elaborar dicho documento eran el MINEDU y la SBS debido a que eran líderes del Grupo Técnico Temático de Educación Financiera de la ENIF (MEF 2015: 62). En setiembre del año 2016 se emitió el primer PLANEF con el apoyo del Banco Mundial y la Cooperación Suiza (SBS 2019), luego fue mejorándose paulatinamente y ello conllevó a que en junio del año 2017 se emita el segundo y que actualmente se cuente con uno del año 2019.

La visión que tiene el Plan Nacional de Educación Financiera emitido en el año 2019 es la siguiente: “Lograr que todas las personas mejoren su bienestar financiero a través de la administración eficiente de su dinero” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 21). Asimismo, el objetivo es: “Mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones y un mejor control de sus propias decisiones financieras” (Comisión Multisectorial de

Inclusión Financiera 2019: 22). A partir de las citas mencionadas se observa que el bienestar del usuario es parte de la visión y objetivo del PLANEF pues sin capacidad financiera y entendimiento la población no puede incluirse financieramente y acude a prestamistas informales lo que pone en peligro su salud financiera y proyecciones a largo plazo.

Este documento tiene cinco grupos objetivos: estudiantes de Educación Básica, estudiantes de Educación Superior, poblaciones vulnerables, microempresarios y trabajadores (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 5).

El primer grupo objetivo es priorizado porque al educar financieramente a alumnos que se encuentren en la etapa escolar pueden aprender con más facilidad cómo manejar su dinero y a la vez tener conocimientos y habilidades que le sirvan para su vida. Además, se señaló que: “[...] se crearán incentivos para que se reconozca en el Concurso de Mejores Prácticas Docentes a aquellos que desarrollen la competencia económica y financiera de manera adecuada, e innoven y compartan sus experiencias y aprendizajes” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 30). Con dicho Concurso los profesores de los colegios van a tener estímulos para capacitarse y mejorar su enseñanza y de esta manera los estudiantes puedan adquirir conocimientos financieros. Asimismo, en ese mismo año el Plan Nacional de Educación Financiera señaló que: “A fin de complementar la educación económica y financiera desde casa, se coordinará con las autoridades escolares para aprovechar las oportunidades de impartirla también a los padres de familia” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 30). Es importante señalar que, los padres de familia también tienen un papel importante para enseñar a sus hijos como administrar el dinero.

El segundo grupo objetivo también es fundamental porque los estudiantes de Educación Superior, es decir, los que se encuentran estudiando en universidades están en un momento donde comienzan a gastar recursos porque empiezan a trabajar o practicar. Se tiene que fomentar la educación financiera a través de los cursos que ofrecen las universidades e institutos pues sólo de esta manera los estudiantes pueden aprender cómo administrar el dinero y poco a poco se vayan insertando también al sistema financiero (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 31). En el PLANEF se indicó que: “También los profesores recibirán educación financiera de manera efectiva [...] Ayudarles a ver los beneficios que trae la educación financiera al administrar sus propias finanzas los motivará a impartirla eficazmente a sus estudiantes” (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 31). Los profesores también deben educarse financieramente para que puedan tener bienestar financiero y puedan impartirla a sus estudiantes.

El tercer grupo objetivo que se priorizó fue el denominado Grupos Vulnerables porque: “[...] tienden a hacer un menor uso de los servicios y productos financieros y a tener más complicaciones que otros al momento

de administrar sus finanzas" (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019:32). La educación financiera es crucial para el progreso de este grupo personas, pero para ello los actores públicos y privados deben fomentarla. Se señaló que: "[...] el Midis viene desarrollando programas de protección social [...] entre los programas de protección social que desarrolla, se tiene a los beneficiarios del programa Juntos constituidos por hogares en condición de pobreza, [...] que reciben una transferencia monetaria condicionada, aplicándose para ellos estrategias como apertura de cuentas de ahorro, entrega de tarjetas de débito, sensibilización y educación financiera" (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 33). Como se observa, el MIDIS a través de los programas sociales promueve el uso de cuentas de ahorro del sistema financiero pues por medio de ésta reciben el bono los hogares que se encuentran en condición de pobreza.

El cuarto grupo objetivo que fue priorizado por el PLANEF fue el de los microempresarios debido a que: "[...]necesitan manejar adecuadamente sus finanzas personales como prerrequisito para poder manejar sus finanzas empresariales de manera adecuada. Esto incluye separar las finanzas del hogar de las del negocio [...]" (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 35). Como se visualiza, primero el microempresario debe tener conocimientos y habilidades financieras para administrar sus propias finanzas y así poder liderar de manera adecuada la economía de la empresa y por ende la de sus trabajadores.

El quinto grupo objetivo son los trabajadores, porque: "[...]cuentan con acceso al crédito, tienen la posibilidad de ahorrar para lograr una meta, deciden sobre la adquisición de seguros para proteger su patrimonio, realizan pagos, entre otros. Además, necesitan conocer los mecanismos de orientación y protección al consumidor financiero" (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 36). Estas personas son priorizadas porque se encuentran en una etapa en la que reciben ingresos producto de su trabajo realizado en diferentes empresas. Además, para promover la educación financiera en este grupo objetivo es importante que a través de sus centros de trabajo puedan capacitarse a través de Recursos Humanos y darse cuenta que acceder al sistema financiero es más conveniente que acudir a prestamistas informales (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 38).

Es importante mencionar que, el PLANEF indicó que al promover la educación financiera en el país cuatro actores van a ser beneficiados y ellos serían: 1) El Estado porque los ciudadanos con una buena base de Educación Financiera van a poder tener bienestar financiero, por lo tanto, podrán saber qué producto o servicio elegir, 2) Las entidades financieras también saldrían beneficiadas si en el país hay una mayor educación financiera, debido a que si la población tiene cultura financiera acudirá a las instituciones financieras, lo que ocasionará que incremente la cartera de clientes, 3) Los empleadores al promover Educación Financiera también permitirán un incremento en la productividad de la fuerza laboral, 4) Las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) si bien no tienen como objetivo principal educar a la sociedad

financieramente tendrá un impacto positivo porque habrá mayor bienestar financiero (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 8).

5) **LEY DEL SISTEMA FINANCIERO Y NORMAS DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

En la década de los años noventa existieron diversos cambios normativos con respecto al sistema financiero. En el año 1991, a través del Decreto Legislativo Nro. 637 se aprobó una nueva Ley del Sistema Financiero que tenía como objetivo modernizar la banca (IPE 1999: 5). Luego, en el año 1992 se aprueba Ley Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (IPE 1999: 5). Además, en el año 1993 se reemplaza el Decreto Legislativo Nro. 637 por el Decreto Legislativo Nro. 770 Ley General de Instituciones Bancarias, Financieras y de Seguros (IPE 1999: 5). Sin embargo, en el año 1996 el Congreso de la República señaló que no respondía a las necesidades de la globalización mundial (Proyecto de Ley 1996: 104).

Es por ello que, en el año 1996 se emite la actual Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 26702. Esta Ley tuvo cinco objetivos: “Modernizar y fortalecer los sistemas financieros y de seguros, dotar de competitividad a los sistemas financieros y de seguros, facilitar el acceso al crédito del sector de la pequeña y micro empresa, implementar mecanismos que permitan combatir eficazmente el lavado de dinero y fortalecer el sistema de supervisión [...]” (Proyecto de Ley 1996: 104). Cabe resaltar que, en el año 1993 se promulga una nueva Constitución Política del Perú que enfatizó la liberalización en la economía y así como señala el Fondo Monetario Internacional: “[ésta] y la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros buscaron promover la libre competencia con una presencia del Estado que debía limitarse a cumplir un rol subsidiario, y establecieron condiciones similares para la inversión nacional y extranjera, incentivando la entrada de intermediarios con tecnologías más avanzadas” (IMF eLibrary: 2015). Asimismo, la economía peruana comienza a estabilizarse a mediados de los años noventa.

También, como señala el Fondo Monetario Internacional: “[...] se fue configurando un sector microfinanciero, cuyo inicio se remonta a más de 30 años con la creación de las cajas municipales de ahorro y crédito (la primera en 1983), con el propósito de favorecer un crecimiento descentralizado y equitativo en el país” (IMF eLibrary: 2015). La Ley Nro. 26702 regula diferentes entidades financieras como, por ejemplo: Bancos, Financieras, Cajas Rurales y Municipales, Entidades de Desarrollo a la Pequeña y Microempresa (Edpymes) y recientemente se ha incorporado a las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Es así, que con esta Ley el sistema financiero comenzó a crecer y a realizar distintas operaciones pues ahora son “Banca Múltiple”.

Si bien en aquellos años, el Estado todavía no había establecido como Política de Estado a la Inclusión Financiera como recién lo ha realizado en el año 2019, la Ley del Sistema Financiero en el artículo 2 señala lo siguiente: “Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional” (Ley 26702: artículo 2°). Se aprecia en dicho artículo que el objeto primordial de la Ley es el desarrollo de toda la Nación mediante sistemas financieros y de seguros que generen confianza, sean sólidos y competitivos, es decir, se entiende que es una Ley orientada a fomentar el uso de productos financieros a la población.

Asimismo, en la exposición de motivos del Proyecto de la Ley Nro. 26702 se señaló que hasta ese año (1996) la Inclusión Financiera en el Perú era menor al 18% (Proyecto de Ley 1996: 112). También, fundamentaron el Proyecto indicando que la Ley que regía en ese entonces tenía: “[...] preferencia marcada por evaluación crediticia donde las garantías constituían el factor preponderante [es decir, accedían] al sistema crediticio quienes [tenían] riqueza sinónimo de garantías reales y no aquellos que puedan mostrar flujos de caja [...]” (Proyecto de Ley 1996: 113). Es decir, la Ley Nro.26702 busca que el sistema financiero compita en un entorno globalizado y más personas se incluyan y es por tal razón que luego de veinticinco años de promulgada la Ley, hay diversas entidades financieras.

A continuación, se comentarán algunos artículos de la actual Ley Nro. 26702 que resaltan pues tienen relación con la Inclusión Financiera:

En el artículo 9° de la Ley 26702 se señala que las entidades financieras tienen libertad para definir las tasas de interés, comisiones y gastos, adecuadas al perfil del riesgo del cliente. Además, en el sistema financiero se genera competitividad y al mismo tiempo, los usuarios tienen mayor variedad de alternativas respecto a tasas, comisiones y gastos y de acuerdo a sus necesidades, escoger la entidad financiera que más le convenga.

Asimismo, se debe mencionar que la Constitución Política del Perú de acuerdo con el artículo 87° fomenta y garantiza el ahorro en la población, así como lo señala el artículo 130° de la presente Ley lo cual es importante para el avance de la Inclusión Financiera, pues las entidades financieras deben ofrecer productos y servicios de calidad para la sociedad. Cabe resaltar, que al encontrarse adheridas las personas al sistema financiero mediante una cuenta de ahorros, también pueden ganar tasas de rendimiento efectivo anual (TREA) si sus cuentas se encuentran a un plazo determinado, lo que puede considerarse como un atractivo a la población para poder incluirse financieramente.

En el artículo 134° de la Ley se señala que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) a fin de otorgar al ahorrista una protección apropiada, verifica que las entidades financieras tengan el personal adecuado y se encuentren debidamente administradas para que no existan riesgos hacia los clientes. Respecto al artículo 158°, se señala que la Central de Riesgos se encuentra actualmente a cargo de la

SBS, y permite a las entidades financieras acceder al sistema integral de registro de riesgos financieros. Es una información importante para el sistema financiero porque redundará en una mejor percepción de los clientes que tengan un buen historial crediticio debido a que influirá en su inclusión financiera.

Por otro lado, de acuerdo con el artículo 181° se indica que la publicidad es una herramienta importante pues las entidades financieras deben ser transparentes y claras al momento de señalar la tasa de rendimiento efectivo anual a los ahorristas y en caso omitan información serán sancionados. La publicidad es un medio fundamental para el fomento y promoción de la Inclusión Financiera es por esta razón que las entidades financieras deben brindar información veraz, pues muchos usuarios pueden sentirse atraídos por las tasas que señalen las instituciones financieras para depositar sus ahorros y con ello empieza su vínculo en el sistema financiero, que posteriormente le brindará un bienestar financiero.

Asimismo, en el artículo 221° se indica que las entidades financieras tienen la posibilidad de ofrecer múltiples operaciones y servicios dentro de los cuales, los que más resaltan son: cuenta de ahorros, cuenta corriente y cuenta a plazo. Los productos antes señalados son el primer escalón para poder acceder a una entidad financiera, pues a partir de dichas cuentas los clientes pueden comenzar a obtener tarjetas de débito, tarjetas de crédito, préstamos vehiculares, entre otros, e ir evolucionando en el sistema. También, es importante señalar que los artículos 345 ° y 347 ° indican que la Superintendencia de Banca Seguros y AFP tiene como fin proteger los intereses de los individuos en el sistema financiero lo que es importante para el fomento de la Inclusión Financiera debido a que esta institución controla y supervisa a las entidades. Asimismo, de acuerdo con el artículo 349 ° la SBS tiene la potestad de permitir el funcionamiento y organización de personas jurídicas que deseen realizar las operaciones que realicen las entidades financieras. Como se observa, la Ley 26702 es un dispositivo legal que favorece el progreso de la Inclusión Financiera.

Por otro lado, la Asociación de Bancos del Perú (en adelante, Asbanc) comentó que este dispositivo legal se emitió con la finalidad de: “[...] fortalecer el sistema financiero y consolidar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en su calidad de órgano rector y supervisor del sistema financiero nacional. El fin último es contribuir en mayor medida al desarrollo nacional. Así, esta Ley incorporó recomendaciones relacionadas con el Acuerdo de Basilea de 1988 y 1991. Entre ellas está la regulación para la administración del riesgo crediticio y riesgo de mercado” (Asbanc 2016: 1).

Un avance importante que se ha otorgado a las facultades de la SBS, es la supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, a través de la Ley Nro. 30822 que se encuentra vigente desde el 1 de enero del 2019. Esta norma tiene la finalidad de fortalecer el Sistema de las Cooperativas y como señala la SBS también tiene el objetivo de: “[...]a través de una regulación y supervisión efectiva, [...] dotarla de mayor seguridad en beneficio de sus socios – ahorristas, respetando la naturaleza y los principios cooperativos, así como el rol que cumple en el proceso de Inclusión Financiera” (SBS 2018: 2). Como es sabido, las Cooperativas de

Ahorro y Crédito ocupan un lugar importante en el progreso de la Inclusión Financiera según especialistas, puesto que son entidades que operan más cerca de los segmentos más necesitados, por lo cual es fundamental que actualmente la SBS las supervise para así también velar por su solvencia. Las cooperativas también brindan servicios muy parecidos al de las entidades bancarias, financieras y cajas pues promueven el ahorro de los socios que las conforman. Esta última regulación, es un gran paso para el desarrollo de la inclusión financiera pues ahora los ahorristas se encontrarán protegidos y menos expuestos a riesgos de solvencia por los que pueda atravesar una cooperativa, factor clave para que puedan incluirse al sistema financiero y tener un bienestar económico.

En el año 2015, se aprobó la Resolución Nro. 4798-2015 "Reglamento de Canales Complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico" en el cual se establece que las entidades financieras si bien cuentan con oficinas también pueden tener otros canales para la atención al público como: "1) Cajeros Corresponsales, 2) Establecimientos de Operaciones Básicas, y 3) Cajeros Automáticos" (SBS 2: 2015). Los cajeros corresponsales fomentan el avance de la Inclusión Financiera debido a que a través de bodegas o tiendas los usuarios pueden abrir cuentas básicas o realizar distintas operaciones financieras como por ejemplo pagos, transferencias, cobranza entre otros. Los establecimientos de operaciones básicas también ayudan en el progreso de la Inclusión Financiera, pues como se señala en la Resolución son: "Establecimientos fijos o móviles, operados por la propia empresa, en los cuales sólo se pueden realizar las operaciones permitidas a los cajeros corresponsales" (SBS 2015: 6). Y los cajeros automáticos al estar en distintos puntos ya sea en la misma oficina o afuera de ésta, también ayudan y permiten al usuario que pueda hacer algunas operaciones, sin embargo, sólo son utilizadas por consumidores que ya se encuentren dentro del sistema financiero pues es indispensable el uso de una tarjeta de crédito o débito.

Por otro lado, mediante la Resolución SBS Nro. 2891-2018 se aprueba el "Reglamento de Cuentas Básicas" en el que se tiene como objetivo el progreso de la Inclusión Financiera. La característica más resaltante de dicha cuenta es la siguiente: "[...] No se solicita un monto mínimo de apertura ni un saldo mínimo mensual [...]" (SBS 2018: 2). Como se visualiza, estas cuentas promueven la Inclusión Financiera en el Perú pues para abrirla el único requisito indispensable es el Documento Nacional de Identidad y no se necesita un saldo mínimo mensual. Además, este producto financiero puede ser abierto a través de agencias, cajeros corresponsales, agentes o inclusive mediante canales digitales lo que facilita al usuario poder incluirse financieramente. Sin embargo, según la Política Nacional de Inclusión Financiera sólo tres entidades ofrecen este producto pues hay 2 485 cuentas en todo el sistema financiero (MEF 2019: 21).

6) LEY QUE DISPONE LA REGULACIÓN DE TASAS DE INTERÉS MÁXIMAS EN EL SISTEMA FINANCIERO

En marzo del presente año, el Congreso de la República del Perú aprobó la Ley Nro. 31143 "Ley que Protege de la Usura a los Consumidores de los Servicios Financieros", el objetivo del presente dispositivo

legal tiene como finalidad que el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) fije topes máximos a las tasas de interés del sistema financiero, es decir, se evite la usura (Ley Nro. 31143). Debe tenerse en cuenta que estos topes se aplicarán a los créditos de consumo, crédito a las pequeñas y microempresas entre otros (La Ley 2021).

El Banco Central de Reserva ha señalado que la tasa de interés: “[...]está compuesta por cuatro elementos el costo de fondeo (tasa de interés pasiva), los gastos operativos, el margen de ganancia y la compensación por el riesgo de impago” (Nivín 2018: 16). Siendo, los gastos operativos y la compensación por el riesgo de impago las que generan mayor costo a las entidades financieras cuando se dirigen con sus productos financieros a los segmentos de menor capacidad adquisitiva puesto que tienen que invertir como señala el BCRP en: “impulsadores, centros de atención telefónica, sistemas de registro, [...] monitoreo de clientes, cumplimiento regulatorio” (Nivín 2018:17). Al fijar topes a las tasas de interés, existe la posibilidad que las entidades financieras compensen lo que no ganarían a través de las comisiones como sucede actualmente en Chile y Colombia.

La presente Ley ha recibido comentarios positivos y negativos. Dentro de los positivos Johan Flores, Presidente de la Comisión de Defensa del Consumidor del Congreso, ha señalado que los topes a las tasas de interés: “[...]beneficia[n] a todos los que pagan elevadas tasas de interés” (France 24 2021). Es decir, indica que esta regulación resultaría a favor de las personas que se encuentran incluidas en el sector financiero puesto que sería un beneficio si actualmente están pagando tasas que superen el límite establecido por el BCRP. Además, se señala que: “[...] Si las tasas de interés son más bajas, da la posibilidad de que un consumidor pueda pagar su crédito y no convertirse en un deudor de una entidad bancaria [...]” (Portal Trabajo 2021). En este comentario se observa que, los clientes que accedan al crédito han sido evaluados por las entidades financieras y son usuarios que tienen capacidad de pago pues es menos probable que incumplan.

Por otro lado, el presidente del BCRP, Julio Velarde, realizó un comentario no tan favorable cuando esta Ley aún era un Proyecto de Ley pues señaló que: “[...]la imposición de topes a las tasas de interés generaría que las entidades financieras ya no ofrezcan créditos a los segmentos más riesgosos” (Fenacrep 2020). Según Velarde, no va a avanzar la Inclusión Financiera en el país pues, el Sistema Financiero será más cuidadoso al otorgar préstamos y créditos de consumo. Es decir, no va a prestar a los clientes más riesgosos y éstos más bien recurrirán a los prestamistas informales. Además, el actual Ministro de Economía y Finanzas, Waldo Mendoza señala lo siguiente: “¿Qué harán las entidades financieras? Una cosa que se llama racionamiento crediticio: elegirán a quién prestarle [...]Entonces, ¿a quién le van a prestar? Evidentemente a los clientes con menos riesgo crediticio, personas con recursos, y a grandes empresas. El resto, que no pudo acceder, se verían obligadas a recurrir al sector informal, donde las tasas son usureras” (Mendoza 2020). Se aprecia a través de las citas mencionadas que el BCRP al fijar los topes

de las tasas de interés del sistema financiero puede generar efectos negativos a los avances de la Inclusión Financiera pues muchas personas que recién quisieran insertarse u otras que quieran profundizarse en el sistema financiero no lo podrán hacer si son considerados como riesgosos.

Asimismo, diversos autores señalan que la Ley Nro. 31143 es inconstitucional porque no se está respetando los artículos 58°, 59°, 61° y 62° de la Constitución Política del Perú en el cual indican que el país se ejerce en una economía social de mercado, es decir, que la iniciativa privada es libre, además, señala que el Estado garantiza la libertad de empresa, supervisa la libre competencia y que los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes (Constitución Política del Perú 58°, 59°, 61° y 62°). Las entidades financieras cuando observan que un cliente es riesgoso⁹ les cobran una mayor tasa de interés y en caso el cliente tenga un buen récord crediticio la tasa de interés será más baja entonces con la presente Ley se está restringiendo que las instituciones puedan prestar a los clientes más riesgosos. No obstante, en el caso de que las instituciones financieras decidieran otorgar créditos a clientes riesgosos teniendo un tope crediticio podrían ocurrir dos situaciones: La primera sería que por limitaciones de costo no completen todas las etapas que en rigor corresponde hacer a clientes de alto riesgo, lo que conllevaría a que se produzca alta morosidad, con lo cual se afectaría los resultados de las instituciones, principalmente, las especializadas en otorgar facilidades a clientes de alto riesgo como cajas y cooperativas. Por otro lado, podría darse el caso de que se otorguen créditos de una manera muy restrictiva, debido a que el riesgo no podrían trasladarlo a la tasa y por lo tanto los obligaría a ser mucho más cuidadosos, con lo cual prácticamente quedaría desatendido el sector más necesitado porque las entidades no estarían dispuestos a subir su morosidad y afectar sus resultados.

Es por ello, que la Ley Nro. 31143 está regulando el mercado pues está afectando a la libre competencia de las entidades financieras, porque las desincentiva a prestar dinero a las personas que se consideren más riesgosas y a la vez afecta a la Inclusión Financiera. Es por esta razón que, el Ministro de Economía y Finanzas Waldo Mendoza ha señalado que el Ejecutivo va a presentar una demanda de inconstitucionalidad a la Ley Nro. 31143 al Tribunal Constitucional (RPP Noticias 2021).

Se considera en la presente tesis que, la fijación de los topes de las tasas de intereses puede tener un efecto negativo en la Inclusión Financiera. En países como Chile y Colombia, se han establecido topes y se ha observado en el estudio del Banco Central de Reserva del Perú, que las entidades financieras cobran a los usuarios diferentes comisiones, pues por ese lado, compensan la "pérdida". Se puede trasladar esa experiencia en Perú, y ello también generará que las entidades tengan más cuidado al momento de ofrecer préstamos y créditos, pues tratarán de otorgarle dichos beneficios a clientes que tengan un buen récord crediticio y no a los que recién se insertan en la banca. Además, la Constitución Política garantiza que el

⁹ Más adelante en el Tercer Capítulo se va a desarrollar el procedimiento para otorgar créditos a personas que recién se insertan en el Sistema Financiero.

Estado Peruano se rige de acuerdo con el artículo 58° en una economía social de mercado, con libre iniciativa privada y libre competencia y estos topes afectarían al Sistema Financiero Privado por lo que no solamente sería inconstitucional, sino que truncaría que más personas puedan incorporarse a dicho sistema.





CAPÍTULO III

PROPUESTAS PARA LA MEJORA DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN EL PERÚ

1) INTRODUCCIÓN AL TERCER CAPÍTULO

Luego de haber analizado la Situación de la Inclusión Financiera en el Perú y su Marco Regulatorio en los Capítulos Primero y Segundo respectivamente, este Capítulo se inicia desarrollando el "Análisis Económico del Derecho" a la Inclusión Financiera desde la perspectiva de las instituciones financieras. Para ello, se efectuarán los estudios de: el Costo de Transacción, el Cumplimiento de las Obligaciones Crediticias, las principales Externalidades, la Regulación Peruana sobre la Inclusión Financiera y se termina con un Caso de Éxito. Finalmente, se sugerirán aportes respecto a los cinco problemas detectados a lo largo del desarrollo de la presente tesis que afectan la Inclusión Financiera, los cuales son: Informalidad Crediticia, Educación Financiera, Calidad en el Servicio, Infraestructura Insuficiente y Altas Comisiones.

2) ANÁLISIS ECONÓMICO DEL DERECHO APLICADO EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA

La Inclusión Financiera es uno de los problemas que tiene el Perú desde hace muchos años y de difícil solución. Si bien, ha habido un avance importante del 41.3%, comparado con países vecinos como Chile 97% y Colombia 85.9%, no resulta el mejor. Analizado este problema como un comportamiento, se podría decir que existe todavía un alto porcentaje de personas que no están acercándose a las entidades financieras porque consideran que no tienen ningún beneficio que puedan aprovechar. Este es un mensaje que debe ser analizado, porque se puede interpretar que los incentivos que se están ofreciendo para incluirse en el sistema financiero, no están siendo suficientes.

Como se ha visto en los Capítulos Primero y Segundo, se cuenta con un marco regulatorio y un sistema financiero que parecen adecuados, sin embargo, no vienen teniendo los efectos esperados en la población respecto a los beneficios que este ecosistema supuestamente brinda. El porcentaje de baja Inclusión Financiera aparentemente significa que en el mercado hay mejores alternativas, lo cual no es así, porque las tasas de interés que ofrecen los prestamistas informales son muy superiores a las que ofrece el sistema financiero. Por ello, se va a realizar una explicación teórica desde el enfoque del "Análisis Económico del Derecho" (en adelante AED) que tendrá como punto de partida los principales problemas que se señalan tradicionalmente por los cuales no mejora la Inclusión Financiera, que son: el Alto Costo del Crédito y la Falta de Garantías del ciudadano (OIT 2014: 10). El AED permitirá, que aplicando la Economía como un sistema que no sólo gestiona de la mejor manera los recursos escasos, sino que también predice comportamientos, y el Derecho que es un sistema que regula conductas con la creación de incentivos, se pueda aproximar una explicación de lo que realmente ocurre y así validar los aportes que se sugieren en este trabajo.

Como se sabe, la Inclusión Financiera necesita un tiempo considerable para hacerse realidad y gozar de sus beneficios. El AED permitirá esclarecer por qué la Inclusión Financiera no alcanza a toda la sociedad en su conjunto, es decir, por qué este beneficio no es equitativo en ella. El AED como señala el abogado

Alfredo Bullard: “[...]busca identificar las soluciones eficientes. Ello es consistente con utilizar un análisis costo – beneficio en el que se busca que en cada situación se generen más beneficios de lo que cuesta y que esa relación sea superior a otras alternativas” (Bullard 2018: 27). Además, señala que: “[...] crea un modelo, una idea del problema, simplifica las cosas para poder entender como resolverlo” (Bullard 2020). Para ello, el AED se sostiene en varias teorías, siendo una de las principales la de Wilfredo Pareto la cual señala que: “[...] una situación es más eficiente que la anterior cuando una persona mejora sin empeorar la situación de ninguna otra. O, en otras palabras, el mundo está mejor si al menos uno mejoró y nadie empeoró” (Bullard 2018: 28). Con lo cual, si se aplicara este primer criterio de Pareto al avance actual de la Inclusión Financiera, se podría interpretar que el país se encuentra en una situación donde hay un 41.3% de la población que llega a acuerdos directamente con las entidades financieras y aceptan sus condiciones, es decir, es a través de la autonomía privada. Pero resulta que, el tema de Inclusión Financiera es una Política de Estado y debería alcanzar a toda la población porque tiene que ver con el bienestar de la persona y de la sociedad. Por ello, si el Estado quiere impulsar la Inclusión Financiera para traer más bienestar a la población y a la vez mejorar la recaudación de impuestos, sería necesario recurrir al criterio de Kaldor – Hicks pues es importante realizar la evaluación de calidad regulatoria. El criterio de Kaldor – Hicks señala que: “ funciona [...] en situaciones en las que los contratos, por alguna razón, no son posibles o no funcionan adecuadamente [...]Usualmente las situaciones regulatorias requieren una evaluación Kaldor-Hicks, lo que usualmente se conoce como evaluación de calidad regulatoria, análisis de impacto regulatorio o análisis costo-beneficio de la regulación” (Bullard 2018: 32-33). Si se interpreta este segundo criterio al mismo avance, el Estado debería intervenir para revisar la regulación. Asimismo, Bullard señala que el método AED: “[...]permite construir el puente entre la realidad y el derecho” (Bullard 2018: 48-49). Y con éste se puede analizar cualquier problema que se presente en algún comportamiento social.

2.1. Costo de Transacción

La Inclusión Financiera es un tema, del que se comenta mucho, hay bastante literatura y estudios efectuados. De ella, se tratan varios enfoques y se le atribuyen a su baja evolución, motivos no tan exactos, o cuanto menos, incompletos de lo que realmente acontece. Como en todo problema de difícil solución, se le atribuyen diferentes paradigmas como, por ejemplo, que la tasa de interés es el principal obstáculo para su avance y se argumenta que si ésta se bajara, de inmediato se mejoraría la Inclusión Financiera. Lo cual no es del todo cierto, como se verá más adelante debido a que, las tasas de interés que cobra el sistema financiero son consecuencia de la calidad del riesgo y resultan convenientes aún cuando en segmentos bajos no son las mejores dado el riesgo financiero de retorno que representan, pues comparadas con los tasas de interés que cobran los prestamistas informales llegan incluso a más de 500% anual.

Acceder al mercado tiene un costo, al que se tiene que enfrentar el individuo, porque: “[...]celebrar un contrato cuesta [...]Ello implica invertir una serie de recursos (tiempo y dinero)” (Bullard 2018: 86), al que Coase lo llama “Costo de Transacción” y éste debe ser definido claramente, porque no todo se puede

solucionar a través de los contratos y debe entrar la regulación estatal cuando los costos son muy altos para dar una solución eficiente. Tal como indica el Teorema de Coase, el cual: “[...]estudia por qué los contratos nos conducen a la eficiencia, y por qué hay situaciones que no pueden ser resueltas por los contratos, y por tanto necesitan de una intervención estatal [...]” (Bullard 2018: 42).

La evaluación crediticia no es una tarea fácil según manifiestan las entidades financieras, y ésta se complica más cuando se trata de usuarios que se insertan por primera vez en el sistema financiero porque no cuentan con un historial crediticio que señale cómo es su comportamiento en dicho Sistema. En la gestión de un crédito intervienen tres costos como menciona el abogado Alfredo Bullard: “Costos de Búsqueda, Costos de Entrada y Costos de Ejecución” (Bullard 87: 2018), cada uno de ellos tienen diferentes componentes, como se verá más adelante, los cuales se van agregando y a la vez sumando y posteriormente terminan en precios finales para un crédito de consumo de mediana magnitud, para un nuevo usuario, que oscilan entre 20% y 150% (Andina 2019). El análisis del Costo de Transacción para otorgar un crédito es importante para poder entender cuál es la estructura y los componentes bajo los que se construye una tasa de interés.

2.1.1. Costo de Búsqueda:

El costo de búsqueda está compuesto para el caso que se analiza, por los siguientes costos: Captación y Evaluación Crediticia, Medio de Pago y Garantía de la Operación.

2.1.1.1. Captación y Evaluación Créditicia:

El esfuerzo de captar un nuevo cliente para una institución financiera, puede ser mayor que el de mantenerlo. Para ello, tienen que recurrir a la tecnología que les permita ubicar a prospectos deseables que pueden tener un perfil tradicional, omnicanal o digital que para el caso que nos ocupa, referente a la Inclusión Financiera se encuentran concentrados en el sector tradicional, es decir, clientes con baja educación financiera. Las entidades utilizan varios métodos siendo uno de ellos, el de captar a su clientela para invitarlos a que su nómina de empleados sea incluida financieramente, para lo cual otorgan facilidades para el pago de sus haberes de manera que crean incentivos para fidelizarlos. Esta es una modalidad típica y muy conocida, sin embargo, los tiempos están cambiando y las entidades financieras tienen que recurrir a otras modalidades. Es por ello, que el reto mayor es conseguir clientes que no pertenecen a ningún sistema formal como el antes indicado y que pueden tener un perfil ordenado. Para ello, se valen de diversas bases de datos que existen en el mercado, además de información que recopilan por diversas fuentes como, por ejemplo, cuando se acercan las personas a pagar servicios de agua, luz, teléfono, entre otros. Como se visualiza, las entidades financieras recopilan información a través del tiempo que les va permitiendo ubicar buenos prospectos. Estas operaciones están a cargo de las áreas de Marketing que se apoyan en sistemas tecnológicos que rastrean información permanentemente de posibles clientes.

Cuando se tiene el posible prospecto, las instituciones analizan el historial crediticio de la persona y la conducta en sus pagos, para ello recurren a las Centrales de Riesgos y a todos los medios en los cuales se pueda deducir su comportamiento de pagos, y miden su regularidad. Las Centrales de Riesgos regularmente enriquecen su información, con lo cual las instituciones financieras cuentan con más herramientas que les permiten deducir la cultura de pago del posible cliente, primer aspecto que revisan para determinar el grado de cumplimiento que estiman pueda tener la operación crediticia. A continuación, el análisis crediticio busca deducir la capacidad de pago del cliente, para ello les solicitan sus boletas de pago y demás documentos probatorios, asimismo, también si tuviera pago de haberes en la misma entidad financiera, sería más conveniente porque así ya cuenta con la información del flujo que genera, es decir, su sueldo en el caso sea dependiente, y si los ingresos los genera de manera independiente le requiere también recibos o las declaraciones de ingresos, para así asegurar la regularidad.

A estos ingresos, que tienen que ser demostrados por algún documento de los anteriormente señalados, se les restan todas sus obligaciones y servicios que deba cumplir, así se llega al saldo libre y es lo que determina su capacidad de endeudamiento. Las entidades financieras tienen para ello, ratios de endeudamiento, que aplican de manera que la nueva obligación del cliente sea saludable y pueda ser asumida con regularidad. En caso, la entidad financiera actúe proactivamente, es decir, no tenga ninguna información del cliente y quiera hacer un acercamiento, utiliza medios electrónicos predictivos que puedan deducir sus ingresos y obligaciones y llegan a una capacidad supuesta de endeudamiento. Ello, lo hacen, por ejemplo, conociendo el pago de servicios que se hacen en las oficinas de las instituciones financieras, o automáticamente en la entidad, pues todo movimiento comercial es registrado y va dejando una huella de información, que es recogida por los medios electrónicos que ellas poseen.

En esta etapa, también se revisa la Clasificación del Cliente. Como se sabe, la SBS determina cinco clasificaciones a los clientes de acuerdo a su récord crediticio y éstas son: Crédito Normal, Crédito con Problemas Potenciales, Crédito Deficiente, Crédito Dudoso y Crédito en Pérdida (2008:17). Para iniciar una relación crediticia, las entidades financieras prefieren la Clasificación de Crédito Normal, es decir, que el sistema financiero y las Centrales de Riesgos no informen nada en contra de él, y dándose por hecho que todas sus obligaciones están en orden.

2.1.1.2. Medio de Pago:

En esta segunda etapa, las entidades tratan de asegurar el pago de la operación de la mejor manera. Para ello, solicitan al cliente les destine su flujo de ingresos, es decir, su sueldo o sus ingresos independientes a través de ellos. Para el medio de pago de la operación crediticia, las instituciones financieras desean tener el flujo del cliente, es decir, el sueldo mensual, los ingresos por los honorarios profesionales o ventas

de productos del cliente según sea el caso. Si son pago habientes de la misma entidad, aún mejor porque ya lo cuentan, si no lo tuvieran, les harán una invitación para su canalización. El flujo permite a las entidades financieras tener prioridad en el cobro de sus créditos y utilizar sus mecanismos electrónicos para cobrar las operaciones de acuerdo a los cronogramas establecidos y les evita tener que invertir recursos en hacer la cobranza por algún otro canal, eludiendo así un costo adicional. Este punto es muy importante para la consecución del crédito, pues puede haber una muy buena evaluación crediticia, pero podría detenerse por no tener el control de los flujos, o no tener claridad suficiente sobre su generación. Por ello y anticipadamente, las entidades financieras siempre están requiriendo a los empleadores les direccionen los pagos de las planillas de sus trabajadores para así tener el flujo de ellos y de inmediato ofrecerles facilidades crediticias. Es fácil deducir que los pago habientes de una entidad gozan de muchas invitaciones para algún servicio financiero, siendo ésta una ventaja de la formalidad y en contraposición es más difícil recibir una invitación crediticia si no se tiene domiciliado el pago en alguna entidad, siendo éste un inconveniente de no estar dentro del sistema financiero.

2.1.1.3. Garantía de la operación:

Cuando las etapas anteriores han sido superadas, recién se evalúa la garantía, entendiéndose ella, como un instrumento que le permita a la entidad financiera cobrarse si acaso colapsan todos los medios de pago y los análisis previos efectuados. Las garantías pueden ser inherentes a la operación como, por ejemplo, un vehículo o un inmueble en caso se financien. Las operaciones de consumo, normalmente se garantizan solo con un medio de pago seguro, es decir, puede bastar canalizar el flujo por la entidad, contar con una buena calificación, buen récord crediticio y un aval personal.

2.1.2. Costo de Entrada

2.1.2.1. Contrato y Desembolso

En caso se haya encontrado el prospecto adecuado, la entidad financiera ya puede estructurar una propuesta de crédito. Para ello, recién se propone su aprobación a los niveles correspondientes y luego se suscribe el contrato con el cliente. A continuación, el área operativa de la entidad financiera, realiza el proceso de contratación, verificación de firmas y constitución de garantía si la hubiere.

Cuando se ha suscrito el contrato, se pasa al proceso de desembolso. El cliente debe de tener, una cuenta corriente o se le debe abrir en simultáneo. Completado ésto, se emite el calendario de pagos y el cliente ya cuenta en su poder con la disponibilidad de los fondos del crédito. Se debe recalcar que, siempre son montos pequeños cuando se inicia una relación financiera.

2.1.3. Costo de Ejecución

Este costo está compuesto por los procesos de seguimiento y recuperaciones así como el riesgo de impago:

2.1.3.1. Proceso de Seguimiento:

Cuando la operación está desembolsada, se activa de inmediato el proceso de seguimiento realizado por un área especializada. Para ello, electrónicamente se observa el cumplimiento de la operación de acuerdo al cronograma convenido. Asimismo, las entidades financieras vienen implementando sistemas tanto de cobranza masivos como telefónica, como agencias de cobranza (call centers) para requerir el pago del crédito. Hay que tener en cuenta que la clasificación del cliente se sostiene saludable en base a su cumplimiento, si se produce atraso en el pago o el cliente requiere una refinanciación de la operación, esto genera alarma en la institución y por Resolución SBS Nro. 11356-2008 se tiene que proceder a reclasificar la operación en una categoría más drástica. Esto afecta en el futuro la confianza y la posibilidad de tener otra operación crediticia y de acceder a mejores precios. Adicional a ello, la nueva calificación crediticia es compartida en todo el sistema financiero y las Centrales de Riesgos, y es tomada en cuenta para todas las operaciones del sistema por un proceso de alineamiento. Las clasificaciones más drásticas requieren provisiones más altas respecto a un porcentaje de la operación, por ello, va siendo menos atractivo para la institución dar un crédito a un cliente mal clasificado, porque la provisión les disminuye sus utilidades y por tanto, les encarece las operaciones. Recuperar la clasificación es posible con un buen comportamiento crediticio y cumpliendo con el tiempo reglamentado. Todo este proceso está a cargo de las Áreas de Seguimiento. En caso la operación se cumpla dentro de lo establecido, se mantiene la clasificación Normal y con ello el cliente va construyendo un récord crediticio saludable y se hace merecedor de una nueva operación y tal vez de mejor volumen y precio.

2.1.3.2. Proceso de Recuperaciones:

Si se da el caso de que la operación colapsa, es decir, no puede ser asumida por el cliente, no obstante que, ha tenido refinanciaciones y se han cumplido los tiempos máximos establecidos de espera, la operación pasa al Área de Recuperaciones, en la cual es sometida a un proceso de cobranza por el Área Legal mediante comunicaciones establecidas. Es el momento en el que se revisan las garantías, los avales, y todos los mecanismos de seguridad que la entidad financiera estableció en el origen de la operación. La clasificación crediticia de la operación ha sufrido un drástico deterioro. Con esta clasificación las provisiones para la institución financiera son mayores y las Centrales de Riesgos avisan de la clasificación y la salud financiera del cliente ocasionándose su afectación en todo el sistema financiero. En este proceso, el cliente tiene aún la posibilidad de regularizar sus pagos y recuperar nuevamente la normalidad, pero tiene que someterse a los tiempos, plazos establecidos y pagos respectivos.

Caso contrario, la entidad ejecuta las garantías y da por cobrada la obligación y si no tuviera garantías castiga lo que quede de ella con la provisión respectiva afectando sus utilidades en igual cantidad.

Como se ha podido apreciar, el costo de transacción al que se enfrenta el sistema financiero para gestionar un crédito, tiene diversas actividades que se han detallado y se requiere equipos especializados en cada una de ellas, teniendo por ello, un alto componente operativo que junto con las provisiones constituyen el 80% de la estructura del costo total (Nivín 2018: 16).

El beneficio de las entidades financieras se dará en la medida que puedan trasladar a la tasa de interés los costos de transacción que antes se ha comentado, así como el costo de fondeo de los recursos y la expectativa de ganancia. En un contexto como el actual, en que las entidades financieras actúan por libre mercado y que el Banco Central de Reserva del Perú solamente les señala el costo de dinero más no les pone topes, les da la posibilidad de que puedan dirigirse con sus ofertas financieras a todos los segmentos de la población sin límites, puesto que pueden en todos los casos tener un beneficio superior al costo, que significa analizar una operación. Actualmente existe una Ley que establece topes a las tasas de interés que aún no se está aplicando, sin embargo, el Poder Ejecutivo ha señalado que realizará una demanda de inconstitucionalidad, pues las entidades financieras verían restringida su oferta porque habrían segmentos a los que no podrían dirigirse, debido a que no pueden trasladar los costos por las tasas limitadas pues como señala María Augusta Camacho: “[...]cuando estos costos son muy elevados, o no se celebran contratos o simplemente estos se celebran en términos ineficientes” (Camacho 2019: 148).

2.2. El Cumplimiento de las obligaciones crediticias

Las entidades financieras son especializadas en gestionar riesgos. No obstante, en cada operación crediticia que otorgan, siempre hay la posibilidad de que exista un colapso. Para ello, como se ha mencionado anteriormente, el sistema financiero ha desarrollado Áreas de Seguimiento y Recuperación que les permite seguir la operación permanentemente. Este sistema acompañado de la contratación que se ha ido perfeccionando a lo largo de los años en cada entidad, permite alto grado de cumplimiento de las obligaciones crediticias.

El nivel de morosidad del sistema financiero del país es bajo, pues bordea el 2.8% (SBS 2020: 9). Esto significa que el cumplimiento de pago es bastante bueno, porque la mayoría de contratos se cumplen con normalidad, y ésto se debe a que la exigencia en la evaluación y la aprobación es bastante rigurosa, lo cual hace que el sistema financiero tenga mejor competitividad, a partir de la Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros Nro. 26702.

Los sistemas de información han evolucionado mucho en los últimos años y de esto se han beneficiado las entidades financieras. Por ejemplo, las Centrales de Riesgos en estos momentos son herramientas que no sólo son utilizadas por el sistema financiero, sino por muchas empresas porque les permite conocer la calidad crediticia de sus proveedores o compradores, de manera que no sólo se alimenta con la información de las entidades financieras. Esto hace que los individuos cuiden su récord crediticio, porque el descuido les significa que rápidamente pueden quedar inhabilitados para establecer relaciones comerciales y ser sujetos de crédito en el Sistema Financiero.

Una operación crediticia durante su vigencia puede tener muchos problemas porque la economía del individuo puede tener complicaciones pues puede: perder su trabajo, tener problemas de salud, quebrar su empleador y muchos otros eventos. Las entidades financieras están preparadas para poder distinguir y dimensionar el problema al que se enfrenta el cliente y dar una solución que permita sacar adelante nuevamente la operación en caso se complique. La SBS como se señaló anteriormente, tiene contempladas una serie de categorías que se van aplicando conforme se deteriore la operación y éstas son las siguientes:

- Crédito Normal: Son los deudores que se encuentran al día con el pago del crédito concedido o tienen un atraso de hasta ocho días calendario (SBS 2008: 19).
- Crédito con Problemas Potenciales: Son los deudores que tienen un atraso en el crédito de nueve a treinta días calendario (SBS 2008: 19).
- Crédito Deficiente: Son los deudores que cuentan con un atraso en el pago del crédito entre treinta y uno a sesenta días calendario (SBS 2008: 19).
- Crédito Dudoso: Son los deudores que tienen un atraso con el pago del crédito entre setenta y uno y ciento veinte días calendario (SBS 2008: 19).
- Crédito en Pérdida: Son los deudores que tiene un atraso de más de ciento y veinte días calendario (SBS 2008: 19).

El abogado Alfredo Bullard ha señalado que existen categorías para conseguir el cumplimiento de los Contratos (2006: 676). A continuación, se señalará los diferentes comportamientos de pago que experimentan las instituciones financieras:

2.2.1. El Autocumplimiento:

Dados los altos estándares que utilizan las instituciones para evaluar las operaciones crediticias, un grupo mayoritario de los clientes que tiene una clara cultura de pago y experiencia en el sistema financiero, cubre sus obligaciones en el plazo establecido. Son cuidadosos con su récord crediticio y lo consideran un activo importante, porque les permite tener permanentemente la posibilidad de recurrir al sistema para pedir un

apoyo financiero. En estos clientes, el costo de cobranza es bajo porque para que cumplan con sus obligaciones no se requiere la utilización de ningún mecanismo de cobranza. Estos clientes tienen una clasificación de Crédito Normal. Usualmente, son muy requeridos por todo el Sistema Financiero por su buena calidad de riesgo y son los que negocian mejores tasas de interés y plazos para sus créditos.

También se tiene clientes que tienen atrasos en los pagos, debido a que se les presentan problemas que afectan su flujo o porque no tienen una buena cultura del pago. El costo de cobranza es mayor en estos clientes, porque es necesario hacerles seguimiento cercano, recordarles los vencimientos, enviarles notificaciones de cobranza por alguno de los canales y responden bien ante estos requerimientos. Pueden en algunos casos recurrir a refinanciamientos porque no les ha resultado el retorno en la inversión y ha sido fallida. Estos clientes pueden ser clasificados en Crédito con Problemas Potenciales o Crédito Deficiente, incluso.

Estas dos clases de clientes conforman el mayor porcentaje en una entidad financiera y constituyen su cartera activa, aunque los del segundo grupo les generan algunos problemas de cobranza, éstos llegan a regularizarse y con el tiempo pasan al primer grupo y así se desarrolla la dinámica de cobranza de las instituciones financieras.

2.2.2 Ejecución por Segunda Persona:

Un tercer grupo de clientes son aquellos que no han podido regularizar sus deudas por algún motivo, sea porque han perdido el trabajo o ha ocurrido algún imprevisto causado involuntariamente. Este es el momento en el que la operación tiene que ser derivada a las Áreas de Recuperaciones porque la cobranza en la vía comercial se ha agotado.

Se debe tener en cuenta, que las entidades financieras al evaluar las operaciones, toman varias medidas de seguridad para mejorar la calidad de las operaciones en cuanto al riesgo, dentro de ellas están las garantías. A continuación, se muestra ejemplos de garantías que toman las entidades financieras para asegurarse ante algún incumplimiento de sus deudores. Sobre el aval, el Presidente del Comité de Relaciones con el Consumidor de ASBANC, Fernando Arrunátegui, señala que las entidades financieras solicitan aval en tres casos: 1) Cuando se inserta al sistema financiero una persona nueva, 2) Cuando una persona es riesgosa y 3) Suele ocurrir en créditos de consumo (Diario Gestión 2018). El BBVA señala que el avalista puede : “[...]ser una persona física o jurídica, [...]Si se produce una situación de impago por parte del primer pagador, y por tanto, no se hace cargo de la deuda, el avalista tendrá que hacerse cargo de la misma, y así sucesivamente con todos los avalistas que suscribieran la garantía original (pueden ser uno o varios)” (BBVA 2016). Esto permite mejorar la solvencia de la operación, debido a que traslada y

garantiza la calidad de riesgo. Es una modalidad muy usada y genera un compromiso de pago muy efectiva, así se tienen dos personas a las cuales requerir el pago, tanto al deudor como al avalista.

2.3. Externalidades:

Las externalidades se encuentran en todas las actividades y pueden ser positivas o negativas pues como señala Torres: “[...] la externalidad es negativa si la actividad causa un efecto malo en un tercero. La externalidad es positiva si causa un efecto bueno en un tercero [...]” (Torres s/f : 10) y por lo tanto, el sistema financiero no se escapa de ellas. Las entidades financieras se encuentran sometidas permanentemente a una rigurosa supervisión por parte de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el Banco Central de Reserva del Perú para amenguar que se produzcan externalidades negativas porque harían mucho daño a la sociedad. Por ello, el marco regulatorio es bastante exigente, más aún teniendo en cuenta que gestionan el ahorro de la sociedad y que su caída podría generar un daño tremendo a ella.

Las entidades financieras tienen una función muy importante debido, a que se encuentran autorizadas para captar el dinero excedente de los ciudadanos, mediante las diferentes modalidades que señala la Ley del Sistema Financiero y Orgánica de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP Nro. 26702 las cuales son recibir depósitos: de ahorros, a plazo y corriente, para a la vez otorgar facilidades crediticias a los que tienen déficit de liquidez. Por esta razón, deben evitar al máximo las externalidades negativas, porque pondrían en peligro a los ahorristas.

Dentro de las externalidades positivas que se producen se encuentran las siguientes:

- Promueven el ahorro en la sociedad porque desarrollan la visión de futuro debido a que al postergar un gasto, éste se puede incrementar y por lo tanto, hacer crecer a una determinada tasa y así adquirir un bien con más valor, planificar mejor o desarrollar la actitud permanente del ahorro lo cual les va a permitir enfrentarse con mayor seguridad al futuro ya que se cuenta con una reserva. Por ello, para garantizar a la sociedad de quiebras de las entidades financieras, se tiene en las cuentas de ahorro, corrientes y a plazo, un Seguro de Depósitos que a la fecha es de S/104,377.00 y que permite que se cubra el ahorro hasta esa cantidad (Fondo de Seguro de Depósitos 2021).
- Las entidades financieras al contratar con sus clientes generan crecimiento económico en la sociedad. Los que no se encuentran incluidos financieramente observarán que los que si se encuentran en alguna entidad pueden desarrollarse, planificar, programar actividades, gestionar sus presupuestos al tener un crédito debidamente programado con fechas fijas de pago, preparar vacaciones familiares con anticipación, sabiendo que alguna institución financiera los apoyará. Es

por esta razón, que genera externalidad positiva pues el no incluido observará que un incluido financieramente puede desarrollarse, crecer, tiene capacidad adquisitiva así como tener salud financiera y observarán que con pequeños ingresos pueden también insertarse en el sistema financiero.

- Las instituciones financieras permiten desarrollar la propiedad en la sociedad porque la fomentan al permitir a sus clientes adquirir un bien, como por ejemplo, un inmueble o un vehículo que les proporciona mejorar el uso de espacio y tiempo eficientemente.
- Respecto a la interoperabilidad, los clientes de las entidades financieras pueden utilizar de forma segura y simple e inclusive desde su celular aplicaciones para realizar transferencias inter plazas. Ésto es claramente una externalidad positiva, porque la sociedad puede observar que la interoperabilidad permite operar dentro de todo el territorio nacional, eliminando así la distancia y las demoras que podían ocurrir tiempos atrás.
- Las entidades financieras evitan el sobreendeudamiento de sus clientes. Para ello, la SBS ha reglamentado todo un esquema en el cual el Sistema Financiero deberá cumplir dichos parámetros, y es por ello que, en la Resolución SBS Nro. 11356-2008 "Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones" la SBS señala que para otorgar créditos se debe revisar el: Criterio de Evaluación el cual indica que la entidad financiera debe observar la capacidad de pago del solicitante del crédito que se basa en su flujo y antecedente crediticio, asimismo, también deberá observar sus ingresos, cuánto es la suma de sus obligaciones, entre otros (SBS 2008: 14 y 15). Asimismo, también se realiza la Clasificación Crediticia del Deudor, en el que la institución financiera evaluará la capacidad de pago del solicitante del crédito, para lo cual observará su flujo y cumplimiento de sus obligaciones, además, también verá su clasificación crediticia e historial crediticio (SBS 2008: 15). Se debe señalar que, se reflejaría la externalidad positiva porque se protege al cliente del sobreendeudamiento porque ante el deterioro crediticio de un individuo se activan las clasificaciones en el usuario que son compartidas en todo el sistema financiero, quedando limitada o bloqueada la capacidad para recibir nuevas facilidades crediticias.

Dentro de las externalidades negativas que se producen se encuentran las siguientes:

- Existe asimetría informativa porque los clientes no logran comprender la información que las entidades financieras brindan con respecto a sus productos y servicios. Asimismo, también se señala que existe asimetría informativa por parte de los posibles clientes pues las entidades financieras no conocen con exactitud su solvencia y si éstos cumplirán con las obligaciones pactadas. Se debe recalcar que, en el año 2019 el INDECOPI registró en ese año más de dos millones de reclamos de clientes al Sistema Financiero, ésto es una externalidad negativa porque puede ser una barrera para que la sociedad se incluya financieramente.

- A raíz de la pandemia, diversos sectores así como también ciudadanos se han beneficiado o afectado ante esta crisis. Por ejemplo, los sectores industriales como las Alimentarias y Farmacéuticas están siendo beneficiadas porque son artículos que incluso han aumentado en su consumo. Sin embargo, las industrias que pertenecen al ocio como Aeronáutica, Hoteleras, Restaurantes se encuentran afectadas y ésto hace que las entidades financieras tomen precauciones y activen las provisiones genéricas que son según la Resolución SBS Nro. 11356-2008: “[...] aquellas que se constituyen, de manera preventiva, sobre los créditos[...].” (SBS 2008: 20). Esto a su vez, produce que suban los costos de los créditos y tasas de interés para futuros clientes ya sean empresas o personas naturales, pues actualmente hay mucha incertidumbre con respecto a la economía por los efectos ocasionados por la pandemia. Es por esta razón, que si las entidades financieras observan riesgos para otorgar créditos, los realizan a altas tasas de interés o si no califica el usuario, no los otorgan.
- La existencia del Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF) que actualmente es 0.005% (SUNAT 2021), es un impuesto que rastrea las operaciones de los clientes y hace que sus operaciones sean vistas por la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT), si bien pueden ser incómodas, permite observar señales del uso de los recursos. Basta con explicar la utilización o el origen de los fondos ante la entidad supervisora si lo requiriera. Pero ésto puede ser una barrera para que muchas personas se inserten en el sistema financiero, pues no se encuentran dispuestos a gastar parte de su dinero en dicho impuesto y a revelar su secreto bancario.

2.4. Regulación Peruana sobre la Inclusión Financiera:

Si bien, en el Primer Capítulo se han mencionado los dispositivos legales que de alguna manera han ayudado al avance de la Inclusión Financiera en el país antes de la emisión de dispositivos especializados en el tema, como la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) y la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y en el Segundo Capítulo se ha mencionado y explicado todo el marco regulatorio que hay a partir de los dos últimos documentos mencionados, en este acápite de manera somera, se mencionarán los dispositivos legales que más han resaltado en el progreso y que han influido de manera positiva en la Inclusión Financiera.

Para empezar, en el año 1993 se emite una nueva Constitución Política del Perú. Esta norma, respecto al Régimen Económico, señala que existe libre iniciativa privada, asimismo, que: “El Estado estimula la creación de riqueza y garantiza la libertad de trabajo y la libertad de empresa[...] facilita y vigila la libre competencia” (Constitución Política del Perú: Artículos 58º, 59º y 61º). Además, la Carta Magna señala que: “La libertad de contratar garantiza que las partes pueden pactar válidamente según las normas vigentes al tiempo del contrato. Los términos contractuales no pueden ser modificados por leyes u otras disposiciones

de cualquier clase" (Constitución Política del Perú: Artículo 62°). Como se observa, esta norma suprema del Estado orienta el desarrollo económico del país, y son las empresas privadas que manejan su actividad siempre y cuando respeten esta norma. Dentro de este régimen, el mercado se mueve por medio de la oferta y la demanda donde los empresarios tienen libertad de contratar siempre respetando la Constitución.

En el año 1996, se aprueba la Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Nro. 26702, que tiene como finalidad el desarrollo nacional. Asimismo, en el momento que se presentó el respectivo Proyecto de Ley en la exposición de motivos se señaló que se tenía como objetivo modernizar y que sea más competitivo el sistema financiero, así como que los microempresarios puedan acceder al crédito (Proyecto de Ley 1996: 104). Actualmente, uno de los aspectos que destaca es que se ha fortalecido a la Superintendencia de Banca Seguros y AFP en la supervisión de las instituciones financieras y de esta manera también se está protegiendo al ahorrista. Este dispositivo legal se ajusta a estándares internacionales a través del Acuerdo de Basilea pues las entidades financieras deben realizar provisiones genéricas y específicas de acuerdo a la clasificación que tenga el deudor.

En el año 2011 a través de la Ley Nro. 29792 se crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS). Este Ministerio fomenta y promueve que las personas con escasos recursos puedan contar con calidad de vida y gocen de igualdad de oportunidades. El MIDIS también tiene como objetivo el desarrollo de la cultura de Inclusión Social en la sociedad. Como se señaló en el Capítulo Primero, actualmente el MIDIS cuenta con programas sociales que fomentan la Inclusión Financiera como: el Programa Nacional Directo a los más Pobres – Juntos, Programa Nacional de Asistencia Solidaria – Pensión 65, Programa Nacional de entrega de la pensión no contributiva a la persona con discapacidad severa en situación de pobreza – Contigo, y a través de los bonos que son entregados durante el Estado de Emergencia ha acercado a más personas a las entidades financieras.

En el año 2013 se emite la Ley Nro. 29985 que regula las características básicas del Dinero Electrónico como instrumento de Inclusión Financiera. Este dispositivo legal señala que el Dinero Electrónico tiene las siguientes características: "a) Es almacenado en un soporte electrónico. b) Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor y tiene efecto cancelatorio. c) Es emitido por un valor igual a los fondos recibidos. d) Es convertible a dinero en efectivo [...]" (Ley Nro. 29985: artículo 2°). Esta Ley es importante para el avance de la Inclusión Financiera porque existe: "1) Reducción de costos de traslado de dinero para pagos y cobros, 2) Reducción de riesgos asociados al uso de dinero en efectivo y 3) Desarrollo de cultura financiera" (Porto Legal 2019). Como se visualiza, esta norma es positiva para que más personas se inserten en el Sistema Financiero.

En el 2015, a través del Decreto Supremo Nro.191-2015 se aprobó la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF, actualmente derogada), para la implementación de este dispositivo, el gobierno peruano tuvo el apoyo del Banco Mundial (BM) y del Fondo Monetario Internacional (FMI). Este documento tuvo como finalidad mejorar el porcentaje de la Inclusión Financiera en el Perú que para ese entonces, era de un 29% y tomó como base los tres pilares de la Inclusión Financiera que son el acceso, uso y calidad de los servicios financieros. Asimismo, sobre estos tres pilares se establecieron siete objetivos prioritarios los cuales estaban a cargo de miembros de la Comisión Multisectorial de la Inclusión Financiera. La ENIF dentro de la elaboración del Plan de Acción estableció que se debía diseñar un Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF). Es por esta razón que desde el 2016 se emite el PLANEF y el último con el que se cuenta es el del 2019. Este documento, tiene cinco grupos objetivos: Estudiantes de Educación Básica, Estudiantes de Educación Superior, Trabajadores, Microempresarios y Poblaciones Vulnerables (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 25).

Por otro lado, mediante la Resolución SBS Nro. 2891-2018 se aprobó el “Reglamento de Cuentas Básicas” en el que se tiene como objetivo el avance de la Inclusión Financiera en el Perú. La característica más resaltante de dicha cuenta es que: “[...] No se solicita un monto mínimo de apertura ni un saldo mínimo mensual [...]” (SBS 2018: 2). Estas cuentas promueven la Inclusión Financiera en el Perú, porque el único requisito indispensable es el Documento Nacional de Identidad. Este producto financiero puede ser abierto mediante cajeros corresponsales, agentes o inclusive mediante canales digitales lo que facilita al usuario poder incluirse.

En el año 2019, se aprobó la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) a través del Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF la cual sigue vigente. Este documento tiene cinco objetivos prioritarios: “[1]Generar una mayor confianza de todos los segmentos de la población en el sistema financiero [2]Contar con una oferta de servicios financieros suficiente y adecuada a las necesidades de la población [3] Mitigar las fricciones en el funcionamiento del mercado [4] Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales[...]5]Fortalecer los mecanismos de articulación de esfuerzos institucionales” (Mef 2019: 7). Se debe recalcar, que en el año 2019 la Inclusión Financiera progresó a un 41.3%.

A continuación, se resume el avance porcentual de la Inclusión Financiera en el Perú cronológicamente:

Año	Dispositivo Legal	Avance %
1996	Ley del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP Ley Nro. 26702	18%
2011	Ley Nro. 29792 que crea el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social	20.45%
2013	Ley Nro. 29985 que regula las características básicas del Dinero Electrónico como instrumento de Inclusión Financiera	28%
2015	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (Decreto Supremo Nro.191-2015)	29%
2016	Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF)	36%
2018	Reglamento de Cuentas Básicas (Resolución SBS Nro. 2891-2018)	39%
2019	Política Nacional de Inclusión Financiera (Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF)	41.3%

Figura 9. Avance porcentual de la Inclusión Financiera en el Perú en los últimos veintitrés años ¹⁰

En este cuadro se puede observar la evolución de la Inclusión Financiera en los últimos veintitrés años en los cuales se ha tenido un crecimiento de 23.3%. Si bien hay un avance, este es el menor que se registra respecto a países similares, puesto que en el año 1996 cuando se emitió la Ley del Sistema Financiero la Inclusión Financiera ya era la más baja con 18% a comparación de Chile con un 53% y Colombia con 40% (Congreso de la República 1996:12).

Se puede observar que, la Ley del Sistema Financiero Nro. 26702 junto con la Constitución Política del Perú del año 1993, han ayudado a todo el progreso que ha tenido en los últimos años la Inclusión Financiera porque fomenta la competitividad de las entidades financieras dada las características del régimen económico. Se debe recalcar que, llegaron al país entidades financieras extranjeras que trajeron sus modelos de gestión y los implantaron en el Perú. Asimismo, estos dos dispositivos legales se podría señalar que son transversales a todo el avance y ha sido posible el desarrollo del Sistema Financiero.

Se observa que con la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) y con la implementación de diversos programas como Juntos, Pensión 65 y Contigo se ha fomentado y avanzado en la Inclusión Financiera, porque al abrir cuentas a los beneficiarios en el Banco de la Nación, hizo que se acerque a más personas al sistema financiero. Asimismo, a raíz de la pandemia se comenzaron a otorgar bonos a las personas que más lo necesitaban, si bien, se ha podido observar que muchas de ellas tuvieron problemas por no contar con cuentas bancarias, se ha familiarizado a la población con las entidades financieras.

En el año 2013 como se mencionó anteriormente, al emitirse la Ley Nro. 29985 que regula las características básicas del Dinero Electrónico como instrumento de Inclusión Financiera, más personas comenzaron a utilizarlo a través de sus tarjetas para sus transacciones, disminuyéndose de esta manera el uso de efectivo. Además, también se interpreta que por el uso del dinero electrónico más personas se insertaron en el sistema financiero observando las ventajas que brinda.

¹⁰ Adaptado de :ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ 2018 Inclusión Financiera en el Perú y en países de la Región [Reporte]. Lima.

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ (BCRP) 2016 *Acceso a servicios financieros de los hogares en el Perú*. Consulta: 01 de abril del 2021. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2016/documento-de-trabajo-15-2016.pdf>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA 1996 Proyecto de Ley Nro. 2233-96-C2. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros. Lima, 12 de noviembre del 1996.

FORSETI 2020 "La urgencia de inclusión financiera en el Perú. Una de las debilidades evidenciadas con la crisis del COVID-19". Revista de Derecho. Lima, 12 de junio del 2020. Consulta: 9 de octubre del 2020. <http://forseti.pe/periodico/articulos/la-urgencia-de-inclusion-financiera-en-el-peru-una-de-las-debilidades-evidenciadas-con-la-tesis-del-covid-19/>

MEF 2015 Decreto Supremo Nro. 191-2015. Lima, 24 de julio del 2015. Consulta: 19 de agosto del 2020. <http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2015/julio/22/DS-191-2015-EF.pdf>

La aprobación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) también ha sido importante para el avance de la Inclusión Financiera en el 2015 porque fue un: “instrumento de política de Estado para promover la inclusión financiera a través de la ejecución de acciones multisectoriales, contribuyendo al desarrollo económico, descentralizado e inclusivo, con la participación de los sectores público y privado, y en el marco de la preservación de la estabilidad financiera” (MEF 2015: 3).

Por otro lado, con el impulso de la Educación Financiera a través del Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF), por primera vez en el año 2016, se observa que existen avances respecto a la Inclusión Financiera en un 3% al año 2018. La educación financiera es clave según el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) para el progreso de la Inclusión Financiera, pues señala que: “[...]la educación financiera [...] no solo facilita el uso efectivo de los productos financieros, sino que también ayuda a que las personas desarrollen las habilidades para comparar y seleccionar aquellos que mejor se adaptan a sus necesidades y posibilidades” (CAF 2017). Cabe señalar que, actualmente se cuenta con un PLANEF del año 2019.

En el año 2018 a través de la Resolución SBS Nro. 2891-2018 se emitió el Reglamento de Cuentas Básicas, que tiene como objetivo generar mayores avances en la Inclusión Financiera. Sin duda, éste es un paso para que las entidades privadas del Sistema Financiero puedan ofrecer cuentas básicas, sin embargo, a finales del año 2018 se registró que: “[...] tan sólo tres entidades financieras registraban cuentas básicas con un total de 2 485 depositantes” (MEF 2019: 21). Como se observa, son pocas las entidades financieras que ofrecen abrir una cuenta básica, pues éstas no les generan tantos ingresos como las cuentas corrientes porque las comisiones son menores.

Seguidamente, en el año 2019 a través del Decreto Supremo Nro 255-2019-EF se crea la Política Nacional de Inclusión Financiera. La PNIF se encuentra vigente y sigue realizando esfuerzos para el progreso de la Inclusión Financiera en el país. Con este documento, el Estado busca equipararse a los avances que tiene la Inclusión Financiera en países vecinos. Sin embargo, necesita hacerse algunos ajustes como los que se proponen en esta tesis para relanzar nuevamente el tema y fomentarla, por el bienestar económico de la sociedad.

2.5. Caso de éxito: Inclusión Financiera en una persona que se inserta por primera vez

A continuación, se analizará cómo una persona informal pudo acceder al Sistema Financiero y a través de éste mejoró su calidad de vida y por tanto, su bienestar. Como se ha señalado anteriormente, existen muchos paradigmas con respecto al acceso a una entidad financiera, pues señalan que las tasas de interés son muy altas y que por falta de garantías los informales no pueden insertarse en el Sistema Financiero.

Sin embargo, en los últimos años a través de diversos dispositivos legales e internet la Inclusión Financiera ha progresado.

El caso que se detallará a continuación, trata de la Señora Torres que hace algunos años atrás trabajaba de manera informal pues vendía periódicos, revistas y útiles de escritorio, entre otras cosas, en la vía pública. La Señora cuenta que trabajaba más de diez horas diarias recorriendo diferentes calles en busca de clientela. Asimismo, señala que los ingresos que percibía mensualmente dependían de muchos factores como: el distrito, la situación de la economía en el país, la competencia entre los ambulantes y las horas de venta. La Señora Torres indicó que durante mucho tiempo guardaba sus ingresos en su hogar porque no podía acceder a una entidad financiera porque consideraba que solicitaba muchos documentos para acceder a ella, que los términos son inentendibles, que cobran diferentes comisiones dependiendo del tipo de operación que se desea realizar generándole desconfianza, en resumen, que no le convenía tener su dinero en una entidad financiera. Además, indicó que cuando sus amigos o familiares no podían prestarle dinero para alguna emergencia, recurría a prestamistas informales por la flexibilidad y rapidez con la que le otorgaban el dinero tal como lo menciona ASBANC en el año 2013 (ASBANC 2013: 3). Asimismo, comentó que de ella dependían sus padres pues se encarga de los gastos correspondientes a la alimentación, salud y el pago del cuarto. Sin embargo, la señora comentó que en el año 2018 sufrió un asalto en el lugar donde reside, en el cual se llevaron el poco dinero que tenía y que, a raíz de ese suceso, comenzó a buscar la manera de guardar su dinero en una entidad financiera. Y es por esa razón, que ese mismo año abrió en una entidad una cuenta de ahorros.

Se le preguntó también como inició la relación con dicha entidad financiera. Ella señaló que tuvo que buscar una entidad que le quedara cerca a su negocio pues, prefería acudir presencialmente a una agencia, que utilizar su celular por la ciberdelincuencia. Sin embargo, comentó que sintió cierto temor al momento de firmar el contrato donde se le abrió su cuenta de ahorros, pues señala que hasta el momento no entiende completamente los términos financieros, pero que no ha tenido ningún inconveniente con dicha institución financiera hasta la fecha. Además, comentó que en caso tuviera alguna inconveniencia con su cuenta acudiría a la agencia o por último presentaría su denuncia ante algún organismo. Actualmente, la Señora Torres señala que acude semanalmente a la agencia para depositar en su cuenta de ahorros sus ventas. Considera que se mantiene regularmente informada sobre los productos y servicios que ofrece la entidad con la que trabaja y lo que realiza con bastante frecuencia son depósitos de sus ventas y transferencias interbancarias. También, comentó que la entidad financiera le ofreció un crédito en el año 2019 por cinco mil soles, el cual ella aceptó para mejorar su punto de venta. Señala que es muy ordenada con el cronograma otorgado por la entidad pues su negocio le genera liquidez para poder realizar los pagos en la fecha que le corresponde. Además, recalcó que ahora se siente segura y protegida teniendo su cuenta de ahorros en una entidad financiera así como por su crédito que le fue aprobado, pues mencionó que éste le resulta a mejor precio que el de los informales pues le cobraban altos intereses.

Para acceder a una entidad financiera, e interpretando lo señalado por la señora Torres, ha tenido que atravesar por los tres tipos de costos que en su conjunto son el costo de transacción desde el punto de vista de un ciudadano, pues: “[...]cuando se quiere celebrar contrato [...] hay que desarrollar una serie de actividades para conseguir que el contrato funcione [...]” (Bullard 2020). El primero es el Costo de Búsqueda que en este caso, cuando la Señora decidió abrir su cuenta de ahorros averiguó qué entidad financiera era la mejor y obtuvo información a través de la publicidad, vía web o yendo físicamente a una agencia. Asimismo, ésto le generó tiempo en buscar cuál es la que mejor la beneficia, cual le queda más cerca a su negocio, cuál ofrece mejor precio, entre otros aspectos. El segundo Costo que tuvo que pasar la señora fue el de Entrada, es decir, son los costos que la señora pasó para abrir su cuenta porque firmó el contrato y además debe cumplir con todas las formalidades que ésta implica. El tercer Costo que atravesó la señora, es el de Ejecución, en el que si bien la Señora Torres logró abrir su cuenta de ahorros en la entidad financiera debe revisar regularmente que lo estipulado en el contrato se cumpla, es decir, si le señalan que sólo en ciertas operaciones existirá un cobro de comisiones, observará si los débitos por este concepto son los que corresponden, visualizará que en los estados de cuenta efectúen los cargos acordados y en caso de algún incumplimiento por parte de la institución financiera, le generará el costo de acudir a la agencia y realizar su denuncia ante INDECOPI.

Este ejemplo es la prueba de que la Inclusión Financiera puede progresar pues las entidades financieras otorgan la posibilidad de que muchas personas puedan acceder a una cuenta de ahorros y al apoyo crediticio.

Es importante terminar señalando que, respecto a la Inclusión Financiera, la telefonía móvil es un aspecto que apoyará mucho, siempre y cuando se desarrollen aplicaciones especiales para las personas a incluir, porque en este momento se tiene realizadas varias, pero para clientes tipo que mayormente son urbanos y que cuentan con un mínimo de cultura tecnológica y financiera. En este momento, la tecnología ya se tiene, como lo menciona Carolina Trivelli en la Conferencia de Inclusión Financiera realizada por la Universidad Esan, pero lo que falta es la articulación entre sector privado y público, porque se trata de mudar a las personas al sistema digital. Asimismo, este tipo de clientes manejan montos de dinero pequeños y es necesario adecuar los montos mínimos de las tarjetas de débito como medio de pago y también difundir la instalación de POS en puntos de ventas populares y que éstos estén dispuestos también a aceptarlo. Es importante decir que, actualmente el país cuenta con un buen entorno para incluir, pues se cuenta desde el 2013 con la Ley del Dinero Electrónico.

3) PROBLEMAS Y APORTES

Tal como se ha visto en el estudio efectuado aplicando el “Análisis Económico del Derecho”, los paradigmas que rodean a la Inclusión Financiera que son las Tasas de Interés y las Garantías no son las principales

causas que impiden su avance como lo indica la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señalando que: " un notable [porcentaje] de entrevistados no ha utilizado créditos[s] bancarios porque consideran que los intereses son muy altos [...] o no pueden obtener garantías suficientes [...]" (OIT 2014 :10) y el estudio de ASBANC que indica que los: " [...]prestarios de crédito informal encuestados indican que la tasa de interés es de lejos el factor más importante al pedir un préstamo, lo que demuestra que no hay un entendimiento muy claro de ésta. Adicionalmente, [los] encuestados desconocen la tasa que se les cobra" (ASBANC 2013:10). Se ha visto que las tasas de interés no son lo que más afecta a un recién incluido porque viene de pagar tasas que llegan a alcanzar hasta 500% y ellas resultan de la inversión operativa que realizan las entidades financieras, por tratarse de altos niveles de riesgos que caracteriza a los recién incluidos. Y respecto a las garantías no es un factor que las entidades financieras tengan como condición para dar un crédito, más bien les interesa buenas clasificaciones crediticias aún cuando no tengan historial crediticio desarrollado, controlar los flujos de ingresos, y en algunos casos aval. Más bien hay otros factores que impiden el progreso de la Inclusión Financiera que son: Informalidad Crediticia, Educación Financiera, Calidad en el Servicio, Infraestructura Insuficiente y Altas Comisiones.

3.1. Informalidad Crediticia

A lo largo del desarrollo del Capítulo Primero, se han estudiado las principales instituciones financieras y se ha observado que en este aspecto, no todas están comprometidas con la inclusión, ni tienen productos inclusivos. Si bien las instituciones financieras están haciendo esfuerzos para ello, éstos no son suficientes. Éstas vienen creciendo y se infiere que se concentran principalmente en sus mismos clientes y en otros ya incluidos de otras entidades a los cuales atienden con más productos y así sostienen su crecimiento institucional. Esto se da porque no están viendo al sector informal como una oportunidad de crecimiento en el cual se debe invertir para incorporarlos en su cartera de clientes, sino más bien como un sector caro de atender y sin potencialidad.

Complementariamente en el Capítulo Segundo, en el que se analiza el marco jurídico, se ha observado que la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) recoge el problema de la informalidad señalando que: "Entre los factores que limitan la Inclusión Financiera están la pobreza y la informalidad, grandes problemas estructurales[...]" (MEF 2019: 3). Con todo ello, a continuación se va a analizar los prestamistas informales para luego pasar a las sugerencias que permitan mitigarla.

3.1.1. Prestamistas informales

El fenómeno de la informalidad es uno de los principales problemas del país pues existe un alto grado de informalidad que en términos porcentuales es alrededor del 70% de la Población Económicamente Activa (PEA). Sobre este tema hay muchos trabajos realizados por economistas, juristas, organismos

internacionales, entre otros. La informalidad en el Perú está inmersa en todas las actividades como: las culturales, de transportes, inmobiliarias, textiles, culinarias, laborales, de agricultura, pesca, agropecuaria, minera, construcción, de salud, educativas y financieras que no son la excepción a esta situación y que a continuación se comenta.

El origen de la informalidad se produce de la fuerza laboral excedente que no ha sido absorbida por las empresas del sector formal, las cuales han sido copadas en un número limitado de los trabajadores (Arce 2004: 141). Estas personas al no conseguir empleo o no acceder a una empresa del sector formal tienen que buscar la manera de sobrevivir ya sea creándose un auto empleo o trabajando para una empresa informal (Arce 2004: 141). Estas personas en la situación de informalidad carecen de los derechos de empresas formales tales como: sueldos equitativos y sin posibilidades de hacer reservas para una pensión futura, seguro de salud, entre otros beneficios. Su expectativa laboral es de corto plazo sin nada seguro, es decir, viven del día a día. Aún cuando muchos mantienen la voluntad de formalizarse no les es posible porque el sistema no los puede absorber por limitaciones del sector productivo o porque no cuentan con las calificaciones exigidas por estas empresas. Esta situación precaria de la informalidad no les permite la posibilidad de ser sujetos de crédito en el sistema financiero, ni de asumir ningún gasto adicional a los relacionados con su sobrevivencia, es decir, alimentación, vestido y transporte.

A continuación, se va a comentar el estudio realizado por Asbanc "Costo del Crédito Bancario Vs. Crédito Informal". En dicho documento, Asbanc señala que acudir a prestamistas informales es más oneroso, sin embargo, son valorados por su sencillez y rapidez (2013: 3). Los prestamistas informales cuando otorgan un crédito a un ciudadano se aseguran con una alta tasa de interés y garantías. En el estudio se señala que usualmente las garantías pueden ser joyas, televisores, viviendas, carros, o en general cualquier electrodoméstico, entre otros y las tasas de interés tienen una banda del 200% al 700% dependiendo de la calidad de la garantía, es decir, menor valor de la garantía más alto el interés teniendo los créditos una relación directa con las garantías (2013: 4 – 5).

Los deudores que recurren a los prestamistas informales consideran que estos son más flexibles que las entidades financieras. Asimismo, que manejan diferentes tiempos con relación al sistema financiero, ya que ellos, por ejemplo, pueden prestar a plazos de un día, de una semana, de un mes, o un plazo mayor, en cambio el sistema formal tiene establecido casi en su generalidad cobros con plazos mensuales y en casos excepcionales son quincenales. Si se analiza este aspecto, esta situación de plazos antes comentada que caracteriza a los prestamistas informales se debe a que ellos conocen y se adecúan al ciclo del flujo del negocio de cada actividad informal, flujo del cual depende la capacidad de pago. Otro aspecto que caracteriza a los prestamistas informales es que pueden facilitar préstamos de montos muy pequeños adecuándose a las necesidades de sus clientes por más mínimos que sean. Como se sabe los informales

no tiene regularidad en sus ingresos lo cual es aprovechado por los prestamistas informales debido a que esto les impide ingresar al sistema formal que valora mucho la regularidad.

Resumiendo, en el sector informal hay muchas actividades involucradas y toda una especialidad de prestamistas informales que conocen la actividad, en la cual se desarrollan y se adaptan a sus tiempos y a sus ciclos, dejándoles una sensación de trato directo, flexibilidad, simplicidad y especialidad que no podrían tener en el sistema financiero que por sus características no llega a conocer en detalle dichas actividades informales.

3.1.2. Aportes para disminuir la Informalidad Crediticia

Al respecto, se sugiere lo siguiente:

- **Cercanía y Personalización por parte del Sistema Financiero**

Los créditos que son concedidos por los prestamistas informales, aún cuando parezca paradójico, son una especialidad que requiere de características, de cercanía y personalización con este sector, porque el mercado informal está compuesto por muchas actividades y cada una tiene una característica propia respecto a frecuencia de ventas como por ejemplo: ambulantes textiles, limpiadores de auto, taxistas, vendedores de golosinas, vendedores de alimentos, así como minería, agricultura, pesca, entre otros. Si bien tienen ingresos, su negocio tiene diferentes ciclos porque tienen que incurrir en un diferente proceso para hacer su producto y luego la venta. Los prestamistas informales se adecúan con facilidad al ciclo del negocio de los informales. Por ello, es interpretado por este sector como que tienen mayor flexibilidad. Por otro lado, cuando las entidades financieras tratan con un recién incluido no le permiten o no les es significativo adecuar su cobranza al ciclo de sus ingresos, prueba de ello, es que aplican estándares de pagos universales que son mayoritariamente de un mes. Por esta razón, se sugiere que el sistema financiero se adecúe a diferentes tipos de clientes, es decir, especializarse por zonas y por lugares de acuerdo al negocio informal que lo caracterice, por ejemplo, la entidad financiera que se establezca en el emporio Gamarra ofrezca créditos y el cobro sea adaptado al ciclo de fabricación y comercialización textil que no necesariamente es igual al mensual, es decir, de acuerdo al ciclo de su negocio.

- **Mejorar la tecnología del Sistema Financiero en el Análisis Crediticio**

Actualmente, atender a un nuevo cliente resulta bastante caro para una entidad financiera por el análisis que tiene que desarrollar para determinar su calidad crediticia y cultura de pago tal como se ha explicado en el acápite de "Costo de la Transacción" que se detalló en el "Análisis Económico del Derecho". Por lo tanto, se sugiere que se mejore la tecnología en el Análisis Crediticio de tal manera que estos ciclos se

acorten, para poder masificar y ubicar bolsones de clientes con iguales necesidades y se adapten a los plazos de respuesta que tienen los prestamistas informales que se sabe son cortos.

Para estas dos sugerencias de interés para el sistema financiero que podría significarles en el primer caso reducir la morosidad al poner énfasis en los ciclos del negocio, y en el segundo caso anticiparse a una posible corriente controladora de precios que eficienten las etapas de evaluación para reducir el costo con aplicación de tecnología. Se sugiere que a través de la Comisión Multisectorial sean puestas en conocimiento de ASBANC para que se implemente en el sistema financiero.

3.2. Educación Financiera

Como segundo aspecto, se ha observado el problema de la baja educación financiera en el país. De los productos que se han visualizado en la muestra de las principales entidades financieras, se ha notado que para poder entenderlos debidamente se necesitan conocimientos financieros porque éstos utilizan términos complejos y propios de cada institución, en todos sus canales de publicidad, tanto televisiva, folletería, portales web, agencias, entre otros.

Si bien, el Ministerio de Educación ha emitido normas que incluyen la Educación Financiera en el Currículo Escolar, éstas todavía no rinden los efectos esperados. Como antes se señaló, en la última evaluación por el Programa para la Evaluación Internacional de Estudiantes (PISA) que fue realizada en el año 2018, que observa las capacidades de alumnos con respecto a la Educación Financiera, se determinó que el 54% de los escolares se encontraban en el nivel 2, es decir, en la línea base para el dominio de la capacidad financiera (MINEDU 2018).

También se observa en el Marco Jurídico analizado en el Capítulo Segundo que, respecto a este tema, el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) 2019 pretende mejorar las competencias y las capacidades en la población para que de esta manera puedan tomar mejores decisiones en el ámbito financiero. El PLANEF está dirigido a Cinco Grupos Objetivos como se mencionó en el Segundo Capítulo: Educación Básica, Estudiantes de Universidades e Institutos Técnicos, Poblaciones Vulnerables, Microempresarios y Trabajadores (Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera 2019: 25). Si bien, no ha progresado a través de los últimos años, la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) aprobada en agosto 2019 señala que seguirán mejorando dicho documento para seguir educando financieramente a la población pues: “[...]resulta ser un insumo significativo dentro de la PNIF y su posterior plan de implementación” (MEF 2019: 17).

Se aprecia por la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF), que el Estado tiene priorizado este aspecto. Sin embargo, la implementación de

estas acciones antes señaladas, no están dando aún resultados, por lo cual a continuación, se harán propuestas para su optimización.

3.2.1. Aportes para aumentar la Educación Financiera

Se propone lo siguiente:

- **Simplicidad en la enseñanza de la Educación Financiera**

El país cuenta con el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) el cual tiene Cinco Grupos Objetivos, cuya finalidad es que la población mejore sus conocimientos y habilidades financieras, no obstante, el Perú tiene un indicador bajo (Nivel 2) en la prueba PISA que alerta que la Educación Financiera en el país no es óptima, por lo que es necesario asignar mayor importancia a este aspecto. Por lo expuesto, se sugiere que a través de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera se le encargue al Ministerio de Educación revise la currícula que se tiene en este aspecto para mejorarla y con ello se asegure que la enseñanza como señalan los especialistas sea cada vez más sencilla que implican impartir términos coloquiales, familiares y cercanos como por ejemplo, no usar términos como dinero, abono, plaza, sino más bien plata, depósito, ciudad, entre otros, para que no solamente los alumnos sino también los profesores entiendan y tengan conocimientos financieros y sus resultados se visualicen en la próxima medición de la prueba PISA y se comiencen a ver los efectos en el mediano y largo plazo.

- **Redefinir el canal y racionalizar actual presupuesto en la Educación Financiera:**

La informalidad afecta todas las actividades económicas del país y el sistema financiero no está excluido de este problema. Las personas que no están siendo incluidas financieramente suponen que los costos para incluirse son mayores, lo cual no es así. Lo que ocurre, es que su escasa Educación Financiera no les permite acceder a los dos componentes de la transacción que es la información y el tiempo en los trámites. Las entidades financieras a través de su órgano rector como la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, se debe preocupar de informar a los futuros clientes que los beneficios de la Inclusión Financiera y seguridad financiera son mucho mayores que acudir a un prestamista informal.

El sistema financiero actualmente utiliza los mismos canales para los ciudadanos que ya están incluidos, vale decir, televisión, radio, revistas especializadas, prensa, teléfonos, entre otros. Se propone al respecto que el sistema financiero realice un estudio de mercado que les permita detectar nuevos canales de difusión, de manera que con los resultados racionalicen sus actuales presupuestos de publicidad dirigida al sector informal y realicen campañas de manera permanente y sostenida acerca de los beneficios de estar incluidos.

3.3. Calidad en el Servicio

Respecto a la Calidad en el Servicio, se ha visto en el muestreo realizado en el Capítulo Primero a los principales bancos, financieras, cajas y cooperativas; que los requisitos para acceder al producto más simple, que es una cuenta de ahorros, el procedimiento depende de si es abierta por persona natural, socio, entre otros. Asimismo, el trámite para abrir una cuenta de ahorros dependerá si es realizada por canal presencial o digital, teniendo cada canal una gestión diferente. Como se observa, para un sólo servicio que es abrir una cuenta, los trámites no son uniformes ni sencillos y los requisitos y procedimientos dependen no solamente de la persona que lo solicita, sino del canal que se utiliza.

En la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) vista en el Capítulo Segundo se señaló que existen fricciones en el funcionamiento del mercado (MEF 2019: 27). Los requisitos que solicitan las entidades financieras para abrir las cuentas tienen como consecuencia que menos personas quieran incluirse pues: “La exigencia de demasiados requisitos y trámites puede llevar a las personas y empresas a auto excluirse [...] por miedo a ser rechazados o porque los costos en que incurrirían para obtener dichos requisitos son demasiado altos” (MEF 2019: 27). Debe tenerse en cuenta que en la PNIF, la SBS y el INDECOPI se encuentran a cargo de la Ficha Técnica respecto del Tercer Objetivo Prioritario que tiene como propósito disminuir las fricciones dentro del funcionamiento del mercado. Es por esta razón, que ambas instituciones deben medir el nivel de satisfacción de los clientes del sistema financiero.

La afectación de la calidad también se ha observado por el alto nivel de reclamos y por el reducido número de cuentas simplificadas que hay en el país lo cual denota poca atracción a este producto porque: “[...] tan solo tres entidades financieras registraban cuentas básicas con un total de 2 485 depositantes” (MEF 2019: 21). Como se observó en el Primer Capítulo del presente trabajo, el Sistema Financiero tiene una suma 2,279,224 reclamos según el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual en el año 2019 (INDECOPI 2019: 184).

Se debe resaltar que las empresas financieras van modernizando rápidamente sus productos y servicios, pues con ello, pueden atraer a más clientela. Sin embargo, pareciera que son los mismos clientes que se van profundizando más en el sistema financiero y hay pocas inclusiones nuevas. Los motivos de los reclamos presentados por el INDECOPI en las estadísticas del año 2019, por problemas en la calidad del servicio así como la inadecuada e insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios, reflejan que el sistema financiero debiera tener una tarea permanente, de facilitar los procedimientos, para que los usuarios puedan acceder a ella.

Se resume lo anterior indicando que la instituciones financieras si bien, vienen trabajando en la calidad, simplicidad, mejorando sus tiempos y atención, éstas no están enfocadas en la Inclusión Financiera porque

ni sus productos, servicios, guías de comunicación ni protocolos son inclusivos. Adicionado a que, INDECOPI registra un alto número de reclamos que significan colapsos de la calidad en diferentes aspectos. Se propone para mejorar la Inclusión en este rubro lo siguiente:

3.3.1. Aportes para mejorar la Calidad en el Servicio del Sistema Financiero

- **Fijar objetivos de calidad al sistema financiero con información de INDECOPI:**

Aprovechando que la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) ha encargado a la SBS e INDECOPI que midan la satisfacción de los clientes se propone utilizar el registro de reclamos y denuncias del Sistema Financiero para establecer los patrones de incidencia más frecuentes y fijar objetivos de mejora a cada banco de acuerdo a su propia generación de reclamos, de tal manera que se pueda optimizar la calidad de atención a los clientes. Actualmente, INDECOPI actúa después de acontecido el hecho y se limita a velar por los derechos de los consumidores al multar o amonestar al Sistema Financiero por la incidencia, lo cual es bueno, sin embargo, esta información podría ser utilizada para fijar objetivos a cada entidad financiera según su propio récord de incidencias. Para viabilizar este aporte, se propone que la SBS, emita una resolución que permita fijar objetivos de calidad al Sistema Financiero para poder llevarlo a estándares de calidad similares a países de la región como Chile y Colombia que actualmente registran reclamos significativamente inferiores.

- **Objetivo de simplicidad y Procedimientos en las Cuentas Básicas del Sistema Financiero:**

En el trabajo de campo realizado en el Capítulo Primero, se observó que para acceder a una cuenta de ahorros, que es el primer escalón para insertarse en el Sistema Financiero, existe diversidad de nombres, algunas pueden ser abiertas de manera presencial o digital, otras colocan límites para las operaciones o mínimos para abrirlas. Se propone que dentro de la misma Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) se otorgue lineamientos a la SBS para que emita una resolución donde estas cuentas inclusivas tengan el nombre de "Cuenta Básica" para todos y en todos sus canales y condiciones fijas en todo el Sistema Financiero para que las personas no incluidas tengan la confianza y pierdan el temor de acudir a una entidad para abrir una cuenta de ahorros. Además, si bien ya existe la Resolución SBS Nro. 2891-2018 "Reglamento de Cuentas Básicas" al haber dejado libre los procedimientos de cada entidad de acuerdo a su creatividad, la Inclusión Financiera no ha dado los resultados esperados y no ha habido mayor demanda para estas cuentas.

3.4. Infraestructura Insuficiente

Como cuarto problema, se ha observado la Infraestructura, en la que se ha notado que si bien las instituciones financieras ahora no solamente cuentan con agencias, han desarrollado nuevos canales como cajeros automáticos, cajeros corresponsales, banca telefónica y banca digital. El uso de éstos se estima

que va dirigido a su misma clientela y no obstante su crecimiento en nuevos canales, no ha tenido el efecto esperado en el avance de la Inclusión Financiera y ello puede ser evidenciado en las estadísticas que indican que ésta se ha posicionado en el 41.3%. Se resume con ello, que el progreso de la Inclusión Financiera al año 2020 se ha focalizado en las grandes ciudades, las cuales cuentan con mayor infraestructura, ello se ha observado también en la entrega de los programas de apoyo social (bonos) del gobierno, que resultó con muchas dificultades. Por otro lado, la falta de infraestructura (como el internet) puede impedir que se realicen pagos digitales, ello entendido como el servicio que permite trasladar fondos desde una cuenta a otra, sea en ésta o a otra ciudad. Los estudios indican que un factor importante que apoya a la Inclusión Financiera es la simplicidad en los pagos digitales y en la interoperabilidad y para que esto sea posible también se debe de contar con infraestructura digital. Estos aspectos están en un proceso de mejora.

Como se observó en el Segundo Capítulo, la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) indica que: “[...] gran parte de la cobertura en las zonas más alejadas y menos pobladas del país corresponde a las agencias [...] del Banco de la Nación, a través de las cuales se complementa el acceso a los servicios financieros en aquellas zonas donde no existe presencia del sistema financiero privado” (MEF 2019: 19). Asimismo, la PNIF no observa ni considera ningún atractivo ni beneficio para las instituciones financieras que operen en zonas alejadas del país. Sin embargo, sí señalan que: “El limitado alcance de los puntos de atención constituye una de las principales barreras para la inclusión financiera, especialmente en el ámbito rural, donde el tiempo y costo de traslado hacia los puntos de atención más cercanos dificulta y encarece el acceso y uso de los servicios financieros” (MEF 2019: 19). Es por ello que, el Segundo Objetivo Prioritario de la PNIF que tiene como finalidad que las entidades financieras cuenten con productos y servicios adecuados a las necesidades de la población, en sus lineamientos señala que se debe: “Incrementar la cobertura de canales convenientes y accesibles [,] Fomentar el desarrollo de canales innovadores, asequibles, convenientes y accesibles [y] Fomentar la oferta de servicios simples, innovadores, seguros, eficientes y adecuados” (MEF 2019: 33).

Respecto a los Pagos Digitales que podría ser un atractivo más para las personas que se encuentran en el sector no incluido, el Cuarto Objetivo Prioritario a cargo del Ministerio de Transportes y Comunicaciones tiene como finalidad: “Desarrollar infraestructura de telecomunicaciones y plataformas digitales para incrementar la cobertura de servicios financieros” (MEF 2019: 7). Es decir, si bien debe mejorarse la infraestructura de las telecomunicaciones a nivel nacional también se tiene como fin mejorar el sistema de interoperabilidad debido a que limita transacciones de muchos clientes al no poder realizar depósitos en línea y recibir su beneficio en el mismo instante. Se debe recalcar lo que señala la PNIF pues: “La falta de interoperabilidad limita el desarrollo del sistema de pagos, generando pérdidas de eficiencia y menor conveniencia para la población usuaria del sistema financiero” (MEF 2019: 20). Es por ello, que para mejorar el sistema de la interoperabilidad uno de los lineamientos del Cuarto Objetivo Prioritario es:

“Desarrollar plataformas digitales a fin de favorecer la colaboración, interoperabilidad, autenticación, seguridad digital y el uso optimizado de las tecnologías digitales ” (MEF 2019: 34).

De acuerdo con la Resolución SBS Nro. 4797-2015 y la Resolución SBS Nro. 4798-2015, la SBS es la responsable de la apertura de agencias del sistema financiero peruano, debido a que autoriza la apertura o cierre de oficinas y demás canales siendo la oficina el principal núcleo alrededor del cual los bancos desarrollan su infraestructura complementaria, llámense cajeros corresponsales, cajeros automáticos, agentes, entre otros. El Informe realizado por la SBS “Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y De Pensiones” de diciembre del 2019 se señaló que el Perú cuenta con: 4,717 oficinas financieras, 30,790 cajeros automáticos, 184,812 cajeros corresponsales (SBS 2019: 7). Lo señalado anteriormente conforma la infraestructura física del Sistema Financiero sin contar la banca digital y la banca telefónica que se hace por los canales correspondientes.

Respecto a la infraestructura del Sistema Financiero por departamento, según este mismo Informe se observó que está focalizada en capitales de departamento principalmente a los de la costa, estando la mayor concentración en Lima, Callao, La Libertad, Lambayeque, Arequipa, Piura e Ica. Teniendo la menor densidad en Loreto, Madre de Dios, Ucayali, Puno, Amazonas, Pasco pues tienen menos puntos de atención.

La SBS y la Cooperación de Suiza en el Perú, de acuerdo con una Encuesta, resumieron los siguientes datos: “[...]el 93% conoce sobre la red de oficinas, el 82% sobre [...] cajeros automáticos y el 78% tienen conocimientos generales sobre la red de cajeros corresponsales [...], un 31% de la población conoce la Banca por Internet [...]de igual manera, el 26% conoce la Banca Celular [...]Del por qué no emplean el uso de los canales alternativos como Banca por Internet, un 36% lo considera riesgoso, 34% innecesario y 18% complicado[...]” (Banco de la Nación 2017: 43). Es por ello, la importancia de no solamente implementar canales diferentes a los presenciales sino también capacitar a los que ofrecen dichos canales para poder trasladar conocimientos a los usuarios de cómo utilizarlos. Asimismo, también las entidades financieras deben siempre realizar esfuerzos porque todos sus canales sean seguros y fáciles de utilizar, pues muchas veces, por temor a sufrir fraudes muchas personas no se insertan en el sector financiero.

Resumiendo lo visto en aspectos de la infraestructura, se aprecia que la cobertura del sistema financiero se encuentra centralizada en las capitales de provincias principalmente en Lima, Callao, La Libertad, Lambayeque, Piura, Arequipa e Ica, con gran crecimiento en los últimos años y poco en lugares marginales, pues dicho sistema no los considera atractivos. Además, la Política Nacional de Inclusión Financiera señala que, en zonas alejadas es el Banco de la Nación el que otorga la cobertura. Adicionado, a que la PNIF señaló que debe mejorarse la infraestructura de las telecomunicaciones a nivel nacional y que la SBS es la responsable de la autorización para la expansión de la infraestructura del sistema financiero peruano, y

por último, visualizado en este acápite la encuesta donde se concluye que las oficinas siguen siendo puntos atractivos y primordiales para la Inclusión Financiera. Por lo expuesto, se propone lo siguiente:

3.4.1. Aportes para mejorar la Infraestructura

- **Objetivos de Inclusión Financiera para la ampliación de infraestructura**

Por los requisitos que establece la Resolución SBS Nro. 4797-2015 "Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas y uso de locales compartidos" y Resolución SBS Nro. 4798-2015 "Reglamento de Canales Complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico", queda claro que lo que se prioriza en el perfil económico, son los resultados financieros y no se considera dentro de los objetivos, la inversión de la institución en Inclusión Financiera. Las instituciones financieras ven factibilidad para la apertura de oficinas o para ampliar su infraestructura en zonas que ya están económicamente desarrolladas y no están dispuestas a invertir en el largo plazo. Se sugiere por esta razón que la SBS evalúe que para abrir oficinas o cualquier infraestructura relacionada incluya objetivos de Inclusión Financiera como requisito adicional, es decir: porcentaje de la población a incluir, diseños de productos especiales para las necesidades de la zona, ayudar a educar a la población para que en este primer canal adquiera conocimientos financieros, se familiarice con las operaciones financieras, términos financieros, entre otros.

- **Masificar puntos de venta utilizando como medio de pago a la telefonía**

La telefonía no viene siendo una solución para dar pasos importantes en la Inclusión debido a que, si bien se tiene la tecnología, a través de este canal no se cuenta con la articulación necesaria, es decir, no se han redefinido ni los montos mínimos de la compra o pago en establecimientos, tampoco terminología inclusiva. Para ello, se necesita coordinación entre el sector público y privado. Las instituciones financieras deben realizar un esfuerzo para inundar el mercado de terminales puntos de venta denominado POS en toda la economía del país, vale decir, no se puede por ejemplo, pagar un pasaje en el microbús o comprar una bebida utilizando la telefonía como medio de pago. Este medio todavía sigue siendo poco inclusivo aún habiendo 40 millones de líneas de teléfono móvil en el país, lo cual es una oportunidad no aprovechada (Perú21 2018). Se sugiere por ello, que las entidades financieras aprovechen la cobertura telefónica que se tiene en el Perú para iniciar un plan de articulación entre la telefonía y los puntos de venta de tal manera que al ciudadano le sea posible adquirir cualquier bien, por mínimo que sea su precio, con la utilización de un teléfono que en este momento no le es posible. Se propone que, a través de la Política Nacional de Inclusión Financiera, la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera encargue al Ministerio de Economía, Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, Superintendencia de Banca Seguros y AFP evalúe la conveniencia que por razones de seguridad nacional se reduzca el uso de efectivo y en simultáneo se contribuya con la Inclusión Financiera, solicitando al Sistema Financiero reduzcan al mínimo la aceptación

de pagos en el punto de venta, asimismo, se adecúen comisiones y de esta manera se incentivará a la población a utilizar la telefonía.

3.5. Altas Comisiones

En el muestreo de las principales entidades financieras realizado en el Primer Capítulo se ha podido evidenciar que, para abrir la cuenta más simple, que es la de ahorros hay una disparidad de comisiones para realizar operaciones como, por ejemplo: depósitos, retiros en ventanilla, transferencias a otras cuentas, giros, entre otros. Asimismo, dependiendo del número de retiros se da otro tipo de comisiones difíciles de entender. Se debe resaltar que, las comisiones pueden ser un impedimento para que la población no tenga incentivos para incluirse financieramente.

Siguiendo esta misma línea, el Banco Central de Reserva del Perú a través de un estudio señaló que: “[...]si bien las leyes a favor del consumidor financiero y el accionar de Indecopi y de la SBS han reducido factores que generan desconfianza en la población respecto al sistema financiero, la percepción de recibir un mal servicio, de falta de información o de un aumento de comisiones entre otros, podrían restringir la demanda por cuentas” (Arauzo 2017: 25). Es decir, si bien el Sistema Financiero tiene libertad para fijar tasas y comisiones en sus productos y servicios financieros que avisan a los usuarios a través de distintos medios como folletos, portales web, cartillas de información, esto genera una limitación a que muchas personas deseen incluirse por el temor a las comisiones que no entienden.

En la Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) que se analizó en el Capítulo Segundo, dentro del Primer Objetivo Prioritario que tiene como finalidad fomentar la confianza en todos los segmentos de la sociedad para el uso de los servicios financieros, indica que uno de los lineamientos para reducir las comisiones es: “Implementar mecanismos que fomenten el acceso y uso de servicios financieros formales, con especial atención en la población de menores accesos” (MEF 2019: 35). Dentro de este lineamiento considera la PNIF que aprovechando las plataformas digitales se evaluará una reducción de comisiones pero que éstas serían de manera focalizada debido a que se tendrá prioridad a las poblaciones en situación de pobreza (MEF 2019: 35).

Teniendo en cuenta lo señalado anteriormente respecto a lo que viene ocurriendo en las entidades financieras sobre la disparidad de comisiones y lo que señala la PNIF en relación a aprovechar otros canales para evaluar la reducción de comisiones, a continuación, se propone lo siguiente:

3.5.1. Aportes para reducir las Altas Comisiones en Productos Inclusivos

- **Desarrollar Productos Inclusivos con Tarifas Especiales**

El artículo 9° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros indica que las entidades pueden señalar libremente tasas de interés, comisiones y gastos, tanto para las operaciones activas y pasivas. Es importante indicar que, las comisiones son el monto que el consumidor debe pagar por utilizar algún servicio de la entidad financiera como cajeros automáticos, transferencias interbancarias, uso de ventanilla, giros, entre otros y los gastos son los cargos que realiza la entidad al usuario por un servicio complementario realizado por un tercero. A través del muestreo presentado en el Capítulo Primero se ha podido evidenciar que en el caso de los productos más básicos e inclusivos de algunas entidades existe libertad para crear comisiones con diferentes denominaciones, nomenclaturas, conceptos y dependiendo del tipo de operación que realice el usuario se cobran distintas comisiones. En el cuadro de los reclamos del INDECOPI se informa que el mayor número de ellos, se debe al cobro de comisiones y demás cargos pues las entidades financieras cobran por toda actividad que quiera realizar un usuario, esto respecto a los clientes incluidos, y de acuerdo a las entrevistas realizadas con personas no incluidas también ratifican la percepción de su decisión de no incluirse al sistema financiero por las altas comisiones que cobra el sistema. Debido a ello, se propone que la Comisión Multisectorial solicite a la SBS haga un análisis respecto al impacto de las comisiones en las cuentas inclusivas debido a que la mayor diferencia entre prestamistas informales y las entidades financieras es el cobro de comisiones. Se sugiere que por un tiempo limitado la "Cuenta Básica" y diferentes productos inclusivos tengan condiciones especiales de comisiones para familiarizar al ciudadano con esta nueva cultura de comisiones.

4) TRABAJO DE CAMPO

A continuación, se presenta los resultados del trabajo de campo e interpretación que consta de tres actividades: Se realizó una encuesta a través de la plataforma de Google a ciudadanos en general con la finalidad de conocer la percepción del sistema financiero en diferentes aspectos. Segundo, se hicieron encuestas a personas informales no incluidas financieramente y tercero se realizaron dos entrevistas a dos funcionarios relacionados con el sistema financiero:

4.1. Resultados de la Encuesta a través de la Plataforma Google

Como parte de la investigación de la presente tesis, se ha realizado una encuesta al público objetivo que son mayores de dieciocho años de manera anónima que contestaron las siguientes preguntas:

4.1.1. ¿Con cuántas entidades financieras trabaja?

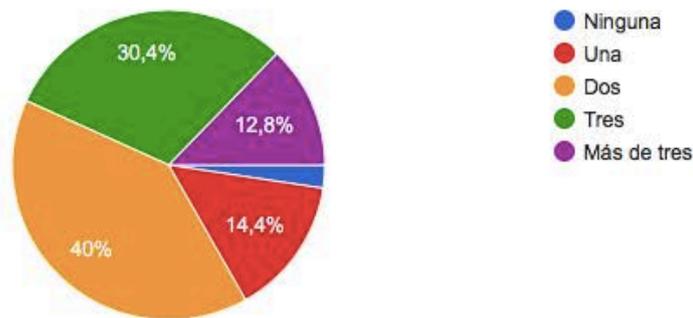


Figura 10. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

Más del 70% de las personas encuestadas respondieron que trabajan con más de una entidad financiera. Con lo cual se puede inferir que las personas utilizan las entidades financieras de acuerdo a las facilidades que les otorgan, por ejemplo, en una entidad reciben su sueldo, en otra les dan facilidades para un crédito hipotecario y otra puede ser porque les otorgan facilidades por su versatilidad digital para pagar sus servicios. Queda claro que la gran mayoría de las personas que están incluidas no son atendidas por una sola entidad porque ninguna es capaz de absolver todas sus necesidades financieras. También se puede ver que el Sistema Financiero ha visto esta oportunidad y la aprovechan para trabajar con clientes ya incluidos. Esta ventaja que tienen las entidades financieras de profundizar a sus clientes retarda el tiempo de inclusión porque es más económico hacer esfuerzo comercial a un cliente ya incluido que recurrir a la inversión de traer a uno no incluido.

4.1.2. ¿Por qué eligió abrir una cuenta en la actual entidad financiera con la que trabaja?

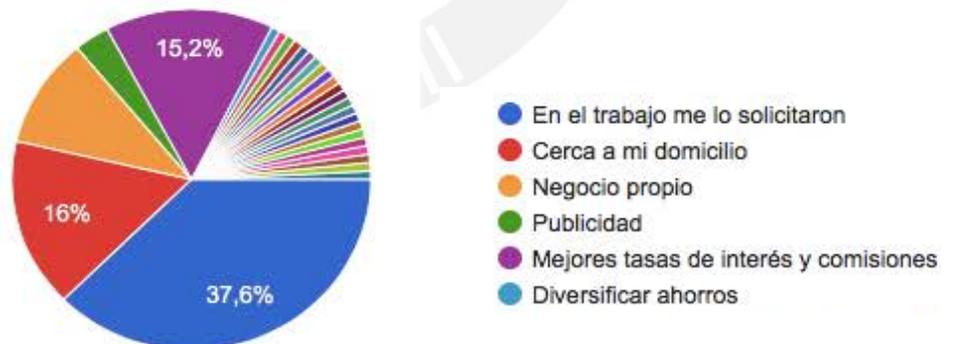


Figura 11. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

Casi el 40% de los encuestados contestaron que lo que los impulsó a abrir una cuenta fue porque se lo solicitaron en su centro de trabajo lo cual indica que los centros laborales, es decir, la formalidad laboral contribuye mucho en la Inclusión Financiera puesto que inducen a sus trabajadores a abrir la cuentas en

los bancos en los que hacen sus operaciones comerciales porque ahí es donde tienen facilidades para pagar planillas. Se puede llegar a la conclusión con este resultado que los esfuerzos que realiza el gobierno por formalizar a las empresas significan una contribución importante a la Inclusión Financiera puesto que permite que sus trabajadores accedan a una cuenta para recibir sus haberes y que aún cuando no tienen un récord crediticio, están respaldados por una pequeña empresa y reciben una remuneración, puede permitirles que la entidad financiera los considere como sujetos de crédito e iniciar así su récord crediticio.

4.1.3. ¿Con qué regularidad acude físicamente a una entidad financiera?

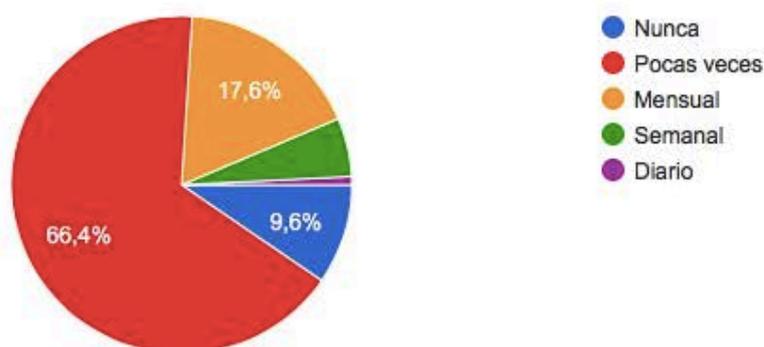


Figura 12. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

Con este resultado (66.4%) podría interpretarse que uno de los beneficios de la Inclusión Financiera al cual no acceden las personas que no están incluidas es la digitalización y la seguridad, puesto que al familiarizarse con los temas digitales permiten optimizar los tiempos al no recurrir a las oficinas, evitar el uso de efectivo, tener más seguridad. Estos beneficios colaterales son argumentos importantes para incluir, pero lamentablemente, no vienen siendo utilizados en los mensajes publicitarios dirigidos a los segmentos de bajo valor y que al no tener una cuenta en una entidad financiera tienen que seguir usando efectivo, exponer su seguridad y gastar tiempo en gestiones en el sistema informal o en la transacción personal.

4.1.4. ¿En el banco con el que usted trabaja, se considera bien informado de todos los servicios que ofrece?

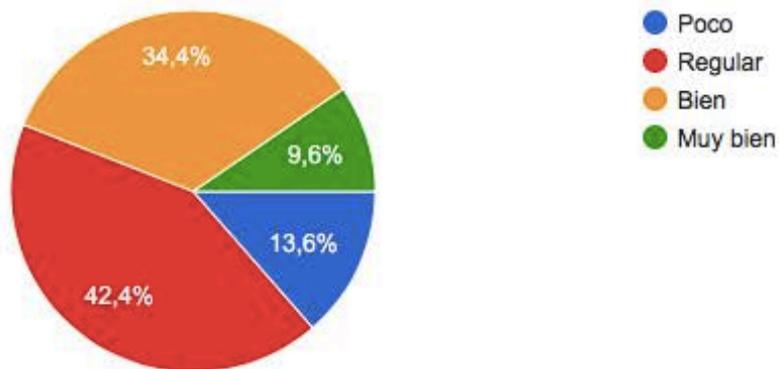


Figura 13. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

El alto porcentaje de las respuestas de los encuestados revela poca o regular información de los servicios financieros lo cual no les permite aprovechar los beneficios de la Inclusión Financiera. Esta situación ha sido corroborada en el análisis de los productos del sistema financiero que utiliza terminología que no es la más simple ni las más entendible para el promedio de los clientes. Esto genera en las personas no incluidas financieramente temor, puesto que consideran que no van a ser capaces de mantener un diálogo con el interlocutor financiero y prefieren mantener su situación actual, que invertir tiempo en insertarse en dicho sistema.

4.1.5. ¿Encuentra conocidos los términos financieros que utiliza el Sistema Financiero en sus comunicaciones y productos?

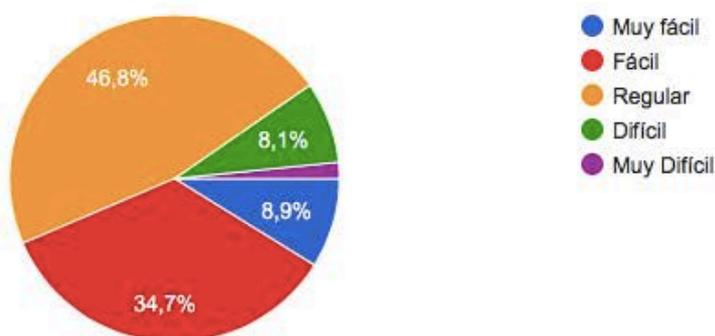


Figura 14. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

La mayoría de las personas encuestadas señala que no encuentra conocidos los términos financieros. De la muestra observada en el Primer Capítulo se ha podido evidenciar diferentes nomenclaturas asignadas a los productos, heterogeneidad de términos propios de la entidad pues algunas entidades financieras importan terminología de sus países de origen, lo cual es sin duda una barrera. Asimismo, indica la baja cultura financiera de la población incluida, pudiéndose por tanto inferir que la ciudadanía no incluida adolece aún más de esta falta.

4.1.6. ¿Considera usted que si las entidades financieras tuvieran mejores tasas de interés y comisiones habría menos informalidad en el país?



Figura 15. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

Las respuestas indican claramente que las tasas y comisiones que cobra el sistema financiero tienen una percepción negativa del público en general, sin embargo, desde el punto de vista de la Inclusión Financiera, significa para los bancos hacer inversiones en costos operativos por ser estos clientes de alto riesgo, que ocasionan asumir mayores provisiones por los acuerdos de Basilea, costo de fondeo, y expectativa de ganancia, que finalmente resulta en una tasa comercial, si ésta se redujera, los más afectados serían los no incluidos actualmente, puesto que por el hecho de ser personas no conocidas en el sistema financiero tienen alto riesgo para las entidades financieras y por lo tanto, tienen que incurrir en mayores gastos operativos y en mayores provisiones.

Respecto a comisiones que son ingresos complementarios del sistema financiero sí se podría hacer una diferenciación especial para personas no incluidas.

4.1.7. ¿Cuando viaja al interior del país, encuentra alguna agencia cercana de la entidad con la que usted trabaja?

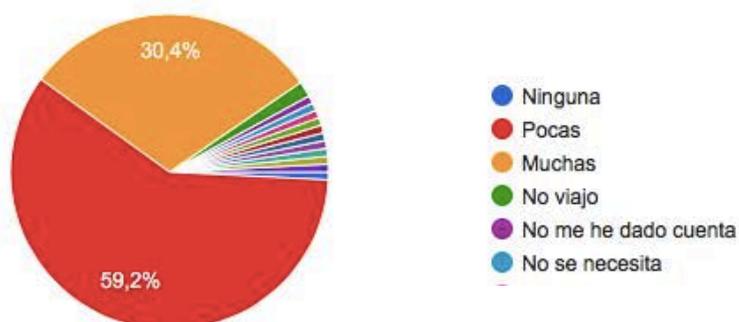


Figura 16. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

Casi el 60% indica que cuando viaja al interior del país, no encuentra agencia cercana de la entidad con la que trabaja. El sistema financiero no tiene incentivos para desarrollar oficinas en los sitios alejados de las capitales. Prueba de lo anterior, es que la Política Nacional de Inclusión Financiera señala que la presencia del Sistema Financiero Privado es del 49% en comparación del Banco de la Nación que es del 82% (MEF 2019: 63).

4.1.8. ¿Durante la pandemia cuánto más utilizó las plataformas digitales de su entidad financiera?

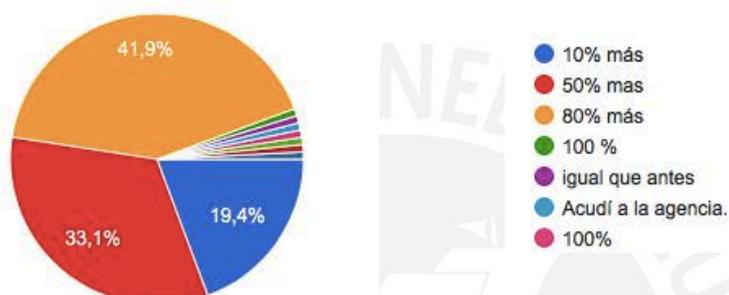


Figura 17. Encuesta realizada a ciudadanos en general, enero del 2020.

El 75% de los encuestados señalaron que utilizaron las plataformas digitales durante la pandemia entre el 50% y 80% más de lo que venían utilizando lo cual significa que la situación de crisis sanitaria ha contribuido a que se acelere la digitalización de servicios financieros. Sin embargo, la información estadística oficial indica que las instalaciones de internet en el país todavía no son óptimas, señalando que en el sector rural es de 3.5%. Esta información indica que se debe priorizar la inversión en la extensión de las redes de internet puesto que, muchas personas no pueden gozar de este servicio que también es un medio para la Inclusión Financiera.

4.2. Resultado de entrevistas a personas no Incluidas Financieramente

Los resultados de la entrevista realizada y otras observadas¹¹ indican lo siguiente:

- Mayoritariamente tienen negocio propio (vendiendo frutas, golosinas, objetos de bajo valor, entre otros).
- No tienen cuentas de ahorro porque viven del día a día o algunas guardan su dinero en su domicilio.

¹¹ UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
2020 Inclusión Financiera en el Perú. Consulta: 31 de enero del 2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=aOsSABGseJ4&t=1s>

- Tienen teléfono celular pero no confían en ninguna aplicación financiera. Asimismo, no toman atención a los mensajes o las invitaciones que le realizan las instituciones financieras porque no les genera confianza.
- Consideran que las entidades financieras cobran muchas comisiones y sólo se acercan cuando tiene la obligatoriedad de pagar un servicio o recibir un pago.
- Manifestaron que es complicada la terminología financiera y que hay falta de información por parte de las entidades financieras
- Su rutina laboral que empieza muy temprano y acaba a altas horas de la noche no les da el tiempo ni tampoco estarían dispuestos a dedicarlo para visitar a una institución financiera.
- Cuando requieren financiamiento para hacer una pequeña inversión recurren a la familia o mayoritariamente a un prestamista referido por un familiar.
- Señalan que las entidades solicitan muchos documentos.

4.3. Resultados de las entrevistas

Se entrevistaron a dos ejecutivos relacionados con el sistema financiero para conocer su opinión acerca de diversos temas que se detallan a continuación:

- 1) La contribución del Sistema Financiero para la reducción de la informalidad
- 2) Comentarios de la actual Constitución Política del Perú
- 3) Educación Financiera
- 4) Ley Nro. 26702 Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros
- 5) Resolución de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) 2891-2018 Reglamento de Cuentas Básicas
- 6) Apertura de nuevas oficinas del Sistema Financiero Privado

Como resumen, señalaron que han existido avances, pero no lo suficiente y que todo es mejorable. Señalan que el sistema financiero puede contribuir a la reducción de la informalidad facilitando el acceso al crédito pero que sería complicado si se imponen límites a las tasas de interés. Respecto a los comentarios de la Constitución indican que ésta es favorable para que progrese la Inclusión Financiera. Asimismo, señalaron que la Educación Financiera debe ser realizada por el Sector Público y Privado pues es una tarea común. Además, comentaron que la Ley del Sistema Financiero Nro. 26702 está cumpliendo su papel de haber fortalecido la Inclusión Financiera pero que aún hay mucho por hacer. Sobre el Reglamento de Cuentas Básicas es un tema que el sector financiero recién está aprendiendo y respecto a la apertura de nuevas oficinas señalaron que el futuro es la digitalización.

CONCLUSIONES

Respecto al Análisis Económico del Derecho

- El “Análisis Económico del Derecho” efectuado para el desarrollo de esta tesis, que estudia los principios económicos y dispositivos legales relacionados, permite concluir que si bien la Inclusión Financiera ha tenido una mejora considerable, y ha contribuido con la estabilidad del país, tiende a detener su avance en los últimos años, posicionándose en 41.3% debido a que los dispositivos ya no vienen teniendo los efectos esperados en ella.
- Los paradigmas que se tienen alrededor de la Inclusión Financiera como las **altas tasas de interés** y la **falta de garantías** no son precisamente los que la impiden. Las **altas tasas de interés** que se cobran a los ciudadanos recién incluidos son producto de las gestiones operativas que realizan las instituciones financieras para determinar la Calidad del Riesgo y son significativamente inferiores a las tasas que cobran los prestamistas informales. Tampoco es la **falta de garantías**, puesto que no es un aspecto prioritario para las entidades financieras cuando analizan una operación inclusiva, más bien lo que les interesa es que el incluido tenga calidad crediticia es decir: buena clasificación, medio de pago asegurado y canalización de su flujo de ingresos.
- Por el lado de la oferta se considera que el **costo de transacción** debería estar en mejora continua la cual se logrará si se consigue una mayor eficiencia tecnológica de parte de las instituciones financieras reduciendo así el alto costo que significa analizar una operación inclusiva. Por el lado del uso, se debería disminuir la incertidumbre de las entidades financieras respecto a una nueva operación permitiendo que las Centrales de Riesgo promuevan que los ciudadanos por iniciativa propia puedan alimentar su información que permita construir su perfil crediticio con anticipación.

Respecto a los Problemas que impiden la Inclusión Financiera

- Para esta tesis, se ha efectuado un análisis transversal a los productos financieros inclusivos, encuestas a clientes y no clientes del Sistema Financiero, entrevistas a especialistas y observación a países vecinos, habiendo concluido que los problemas que realmente afectan la Inclusión Financiera son cinco: **informalidad crediticia, baja educación financiera, deficiente calidad en el servicio, infraestructura insuficiente y altas comisiones**. La mejora de la Inclusión Financiera se logrará superando las barreras que originan estos cinco problemas.
- En el caso de la **informalidad crediticia**, conociendo las características de los prestamistas informales, que según Asbanc aprovechan su escaso tamaño para otorgar sencillez, rapidez y personalización. Aspectos que no puede ofrecer el Sistema Financiero dada su magnitud. Por ello, se sugiere que el Sistema Financiero se adecúe a los diferentes tipos de clientes, es decir, se especialicen por zonas y por lugares de acuerdo al negocio informal y mejoren su tecnología en el Análisis Crediticio de tal manera que estos ciclos se acorten y puedan bajar sus costos para poder masificar y ubicar bolsones de clientes con iguales necesidades.

- En el caso de **educación financiera** que según se puede interpretar por la prueba PISA y las encuestas realizadas no está llegando a los sectores no incluidos, se sugiere se investiguen los canales adecuados para su comunicación debido a que los actuales no están siendo efectivos porque no se están utilizando mensajes coloquiales, sencillos e inclusivos ni se está teniendo llegada masiva.
- Respecto a la **calidad de servicios**, el Sistema Financiero tiene una tarea pendiente, puesto que INDECOPI informa reclamos en diferentes rubros por más de dos millones, cifra superior a la que registran los países vecinos, en este aspecto, se debe utilizar la información de dicho organismo para asignar objetivos de calidad, de tal manera que esta barrera no sea un obstáculo en los esfuerzos de Inclusión. Además, que las cuentas inclusivas tengan el nombre de "Cuenta Básica" para todos y en todos sus canales y condiciones fijas en todo el sistema financiero para que las personas no incluidas tengan la confianza de acercarse.
- La **infraestructura insuficiente** se refleja en una cobertura irregular de los servicios financieros a lo largo del país, concentrada en Lima, Callao y capitales de provincia de la costa, evidenciándose baja densidad en el resto del país, por ello, para la expansión de cualquier canal, no sólo se deben establecer objetivos económicos sino también inclusivos. Si bien en este momento el país se encuentra en Estado de Emergencia, ocasionado por la pandemia y probablemente, no tengan como prioridad las entidades financieras expandirse, en un mediano plazo, cuando esta situación mejore, la realicen con objetivos inclusivos. Se sugiere por esta razón que la SBS evalúe que para abrir oficinas o cualquier infraestructura relacionada incluya objetivos de Inclusión Financiera como requisito adicional, es decir: porcentaje de la población a incluir, diseños de productos especiales para las necesidades de la zona, ayudar a educar a la población para que en este primer canal adquiera conocimientos financieros, se familiarice con las operaciones financieras, términos financieros, entre otros. Aprovechando la tecnología de la telefonía con la que se cuenta se propone que se masifique la infraestructura de puntos de venta (POS) adecuados a montos mínimos y con comisiones adecuadas a los establecimientos comerciales de tal manera sea un incentivo para la reducción del uso de efectivo y por lo tanto, mejore la seguridad ciudadana en beneficio de los consumidores que tendrán un motivo para incluirse financieramente.
- Respecto a las **altas comisiones**, es una de las barreras más importantes en la percepción de los no incluidos, debido a que el sector informal no tiene la cultura de comisiones, si bien los prestamistas informales cobran altas tasas, no tienen acostumbrados a sus clientes a cobrarles comisiones. Y esto origina el alejamiento de los no incluidos en el Sistema Financiero porque tienen temor a todo tipo de comisiones. Por ello, deben de crearse productos inclusivos que tengan condiciones especiales fijadas un tiempo limitado mientras se desarrolle el entendimiento de comisiones en los recién incluidos.

Respecto a la Participación de los gremios informales en la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera:

- Si bien se cuenta actualmente con la Política Nacional de Inclusión Financiera y con la Comisión Multisectorial en la que se encuentran todos los actores que intervienen en ella, es conclusión de esta tesis que se debe invitar a esta Comisión a los representantes de los Gremios Informales debido a que la informalidad como es sabido afecta a todos los sectores de la economía sin excepción: agropecuario, pesca, alojamiento, transportes, construcción, comercio, minería y otros. Por ello, cada actividad tiene diferentes características muy particulares, que en este momento al no tener banca especializada sino más bien múltiple, ésta no llega a tener un conocimiento cabal de sus características. En el recorrido que se hizo a las entidades financieras no se observó ninguna alternativa especializada, sino más bien que se manejan productos estandarizados. El tener como participante de esta Comisión a representantes de los Gremios Informales permitiría que todos los actores involucrados conozcan a cabalidad su problemática y con ello se pueda otorgar la flexibilidad que corresponda y así dar pasos importantes en la Inclusión. Por esta razón, se debería invitar a los representantes rotativamente con la finalidad de conocer en primera línea sus principales características, necesidades y requerimientos que les preocupa, de tal manera se pueda saber qué productos financieros necesitan y cuál es el motivo por el cual no se insertan en el sistema financiero.

Respecto a la función preponderante del Sistema Financiero:

- La Inclusión en el Perú es baja comparada con los países vecinos como Chile y Colombia que tienen características macroeconómicas similares. El crecimiento que viene teniendo en los últimos años no avanza favorablemente lo cual es importante observar, porque su lenta evolución genera una brecha considerable del bienestar entre los peruanos. Como se ha señalado, existen problemas importantes que la impiden y que generan barreras que deben ser superadas. Si bien se ha desarrollado una Ley del Sistema Financiero que consolida a diversas entidades como Bancos, Financieras, Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, Cajas Municipales, Cooperativas de Ahorro y Crédito, los Bancos siguen teniendo el papel más preponderante en su avance y justamente en ellos no se observa proactividad suficiente en este tema. Prueba de ello, es que las Cuentas Básicas solamente han tenido impacto de 2 485 cuentas. Si bien, cualquier paso importante que se de en la Inclusión Financiera va a tener que darse con la participación de todo el sistema financiero, es especial el apoyo de la banca comercial porque son los que registran la mayor cobertura en canales y las mejores posibilidades tecnológicas.
- Por el lado del uso, lo que se ha observado es que hay pérdida de confianza a estas entidades las cuales se han rodeado de los paradigmas de **altas tasas de interés** y necesidad obligatoria de **garantías**. Si bien la **educación financiera**, no viene ayudando a que este aspecto se aclare de

parte de los no incluidos, tampoco se ha observado un esfuerzo de las grandes entidades para dedicar en sus diferentes plataformas interés para mejorarla.

- El sector no incluido financieramente es el que más necesidad tiene de recursos para justamente lograr su crecimiento y alcanzar el bienestar. Esta necesidad es cubierta en forma abusiva por los prestamistas informales que aprovechan su cercanía y flexibilidad al tener pleno conocimiento de los sectores informales.
- A pesar del auge de la **telefonía móvil**, ésta no viene siendo una solución para dar pasos importantes en la Inclusión debido a que si bien se tiene la tecnología, a través de este canal, no se cuenta con la articulación, es decir, no se han redefinido ni los montos mínimos de la compra o pago en establecimientos ni tampoco las instituciones financieras han realizado un esfuerzo por inundar el mercado de POS en toda la economía del país, vale decir, que se pueda llegar por ejemplo, a pagar un pasaje en el microbús o comprar una bebida con el uso de la telefonía.

Respecto al carácter multidisciplinario:

- La Inclusión Financiera en el Perú y en cualquier país del mundo solamente se desarrolla si se es capaz de alinear las voluntades de todas las partes involucradas. Por esta razón, definen las Organizaciones Internacionales a la Inclusión Financiera como una **actividad multidisciplinaria** y en la que para que se de su avance no solamente se tienen que ver aspectos económicos y legales sino también tiene que considerarse el comportamiento humano, cultura, historia, regiones e idiosincrasia. Si bien actualmente se cuentan con dispositivos legales específicos para su progreso debe priorizarse en la Agenda del Estado, elevando el nivel de Reporte Actual que es el Ministerio de Economía y Finanzas al Jefe del Estado y mejorar así su priorización para lograr el compromiso de todas las partes involucradas e implementar rápidamente los ajustes que haya que hacer en este Marco Jurídico actual.

BIBLIOGRAFÍA

1) Artículo en diario

AGENCIA PERUANA DE NOTICIAS (ANDINA)

- 2020a "Más de 630,000 usuarias del programa Juntos cuentan con una tarjeta de débito". *Andina*. Lima, 25 de enero. Consulta: 13 de octubre del 2020.
<https://andina.pe/agencia/noticia-mas-630000-usuarias-del-programa-juntos-cuentan-una-tarjeta-debito-782674.aspx>
- 2020b "Programa Juntos adelantará doble pago a más de 696,000 familias usuarias a nivel nacional". *Andina*. Lima, 30 de agosto. Consulta: 18 de octubre del 2020.
<https://andina.pe/agencia/noticia-programa-juntos-adelantara-doble-pago-a-mas-696000-familias-usuarias-a-nivel-nacional-811865.aspx>
- 2020c "Conoce todos los bonos de S/ 760 entregados por el Gobierno a los hogares peruanos". *Andina*. Lima, 29 de setiembre. Consulta: 30 de setiembre del 2020.
<https://andina.pe/agencia/noticia-conoce-todos-los-bonos-s-760-entregados-por-gobierno-a-los-hogares-peruanos-810812.aspx>
- 2020d "SBS: Formalización de cooperativas elevará niveles de inclusión financiera en Perú". *Andina* Lima, 2 de abril. Consulta: 04 de octubre del 2020.
<https://andina.pe/agencia/noticia-sbs-formalizacion-cooperativas-eleva-niveles-inclusion-financiera-peru-747358.aspx>
- 2019 "Tasas de interés de tarjetas de crédito de consumo fluctúan entre 23% y 153%". *Andina*. Lima, 19 de junio. Consulta: 30 de marzo del 2021.
<https://andina.pe/agencia/noticia-tasas-interes-tarjetas-credito-consumo-fluctuan-entre-23-y-153-755070.aspx>

AMÉRICA ECONOMÍA

- 2020 "Se acelera la transición: en 64% aumenta uso de pagos digitales en Chile durante la pandemia". *América Economía*. Chile, 17 de junio. Consulta: 03 de enero del 2021.
<https://www.americaeconomia.com/economia-mercados/finanzas/se-acelera-la-transicion-en-64-aumenta-uso-de-pagos-digitales-en-chile>

BIBIOCHILE.CL

- 2020 "La informalidad laboral crece en Chile y llega a 28,8%". Chile, 03 de abril. Consulta: 30 de noviembre del 2020.
<https://www.biobiochile.cl/noticias/economia/actualidad-economica/2020/04/03/la-informalidad-laboral-crece-en-chile-y-llega-a-288.shtml>

DIARIO DEPOR

- 2020 "Bono Rural S/. 760: dónde hacer el cobro a través de "Carritos Pagadores". *Depor*. Lima, 01 de junio. Consulta: 30 de octubre del 2020.
<https://depor.com/off-side/bono-rural-consulta-aqui-donde-y-como-cobrar-los-760-soles-via-los-carritos-pagadores-hoy-sabado-30-de-mayo-bono-modos-de-pago-bono-yo-me-quedo-en-casa-link-bono-rural-noticia/>

DIARIO EL TIEMPO

- 2020 "El 12 de febrero, el país llegará a las 50 millones de personas". *Diario El Tiempo*. Colombia, 27 de enero. Consulta: 16 de octubre del 2020.

<https://www.eltiempo.com/economia/sectores/habitantes-en-colombia-en-2020-segun-el-dane-lanzan-proyeccion-a-partir-del-censo-455212>

DIARIO EXPANSIÓN

2019 "Chile: Economía y demografía". *Diario Expansión*. Consulta: 15 de octubre del 2020.
<https://datosmacro.expansion.com/paises/chile>

DIARIO GESTIÓN

2020a "Bono Familiar Universal: preguntas y respuestas sobre el segundo subsidio que se entrega desde este sábado". *Diario Gestión*. Lima 06 de octubre. Consulta: 19 de octubre del 2020.
<https://gestion.pe/economia/bono-familiar-universal-preguntas-y-respuestas-sobre-el-segundo-subsidio-de-760-soles-nnda-nnlt-noticia/>

2020b "Avances del Perú para integrarse a la OCDE: se adhirió a 45 de sus 248 instrumentos legales". *Diario Gestión*. Lima, 20 de agosto. Consulta: 18 de octubre del 2020.
<https://gestion.pe/peru/avances-del-peru-para-integrarse-a-la-ocde-se-ha-adhirio-a-45-de-sus-248-instrumentos-legales-noticia/?ref=gesr>

DIARIO LA REPÚBLICA

2020 "El índice de inclusión financiera de Colombia se ubicó en 85,9% a finales de junio de 2020". *Diario La República*. Colombia, 15 de octubre. Consulta: 16 de octubre del 2020.
<https://www.larepublica.co/finanzas/el-indice-de-inclusion-financiera-del-pais-se-ubico-en-859-al-final-de-junio-de-este-ano-3074093>

DIARIO PERÚ21

2018 "Hay más de 40 millones de líneas móviles activas en Perú". *Diario Perú21*. Lima, 24 de mayo. Consulta: 15 de abril del 2021.
<https://peru21.pe/peru/osiptel-hay-40-millones-lineas-moviles-activas-peru-408082-noticia/>

EL PERUANO

2019 "Programa Contigo cerrará el año con 40, 000 usuarios". Consulta: 18 de octubre del 2020.
<https://elperuano.pe/noticia-programa-contigo-cerrara-ano-40000-usuarios-87117.aspx>

RPP NOTICIAS

2021 "Ejecutivo presenta demanda de inconstitucionalidad contra ley que impone topes a las tasas de interés de las entidades financieras". *RPP Noticias*. Lima, 14 de abril. Consulta: 15 de abril del 2021
<https://rpp.pe/economia/economia/ejecutivo-presenta-demanda-de-inconstitucionalidad-contra-ley-que-impone-topes-a-las-tasas-de-interes-de-las-entidades-financieras-noticia-1331650?ref=rpp>

2) Artículo en revista, boletín y otros similares

ARAUZO, José

2017 "¿Por qué no tienes una cuenta? Identificando Barreras a la Inclusión Financiera en el Perú". *Revista Moneda Banco Central de Reserva del Perú*. Lima 2017. Consulta: 16 de enero del 2021.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-170/moneda-170-04.pdf>

ARCE, Elmer

2004 "Informalidad y Derecho". *Derecho PUCP*. Lima 2004. Núm. 57 (2004): Comisión de la Verdad y Reconciliación Nacional; 139-159. Consulta: 10 de octubre del 2020.
<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/10330/10779>

ECONOMÍA Y SOCIEDAD

- 2009 "Análisis de la implementación del programa "Juntos" en las regiones de Apurímac, Huancavelica y Huánuco". *Economía y Sociedad*. Lima. Pp. 32-37. Consulta: 28 de octubre del 2020.
<http://cies.org.pe/sites/default/files/files/otros/economiaysociedad/32667631-analisis-de-la-implementacion-del-programa-juntos-en-las-regiones-de-apurimac-huancavelica-y-huanuco.pdf>

FORSETI

- 2020 "La urgencia de inclusión financiera en el Perú. Una de las debilidades evidenciadas con la crisis del COVID-19". *Revista de Derecho*. Lima, 12 de junio del 2020. Consulta: 9 de octubre del 2020.
<http://forseti.pe/periodico/articulos/la-urgencia-de-inclusion-financiera-en-el-peru-una-de-las-debilidades-evidenciadas-con-la-crisis-del-covid-19/>

LA CÁMARA

- 2020 "Urgen medidas para ampliar el acceso de las TIC en el Perú". *Revista Digital de la Cámara de Comercio de Lima*. Lima, 2020. Consulta: 26 de octubre del 2020.
<https://lacamara.pe/urgen-medidas-para-ampliar-el-acceso-de-las-tic-en-el-peru/>

NIVÍN RAFAEL

- 2018 "Topes a las Tasas de Interés: Cuando la Cura puede ser más grave que la enfermedad". *Revista Moneda Banco Central de Reserva del Perú*. Lima, 2018. Consulta: 30 de diciembre del 2020.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-173/moneda-173-03.pdf>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP

- 2019 "PLANEF: Educar Financieramente para Incluir". *SBS Informa*. Lima 2019. Número 14. Consulta: 13 de abril del 2021.
<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/62?title=PLANEF:%20Educar%20financieramente%20para%20incluir>
- 2018a "Por una generación de jóvenes financieramente incluida y responsable". *SBS Informa*. Lima, 2018. Número 37. Consulta: 07 de octubre del 2020
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/BS_N_37_2018.pdf
- 2018b "Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito: En la Recta Final". *SBS Informa*. Lima, 2018. Número 16. Consulta: 15 de abril del 2021.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/Boletin_Semanal_16_2018.pdf

3) Entrevista

3.1) Entrevista en web

EQUIPO DE DERECHO MERCANTIL

- 2016 "Entrevista a Ljubica Vodanovic Ronquillo: Balances y perspectivas en torno a la protección del consumidor financiero". En *Equipo de Derecho Mercantil*. Consulta: 10 de octubre del 2020.
[file:///Users/claudiaarana/Downloads/14966-Texto%20del%20art%C3%ADculo-59364-1-10-20160701%20\(2\).pdf](file:///Users/claudiaarana/Downloads/14966-Texto%20del%20art%C3%ADculo-59364-1-10-20160701%20(2).pdf)

3.2) Entrevista en radio

RPP PLAYER

- 2020 "Entrevista a Alexandra Ames ¿Cuáles son las dificultades que impiden la entrega de los bonos a las poblaciones más vulnerables?". En *RPP Player*. Consulta: 12 de octubre del

2020. <https://rpp.pe/audio/podcast/asideclaro/cuales-son-las-dificultades-que-impiden-la-entrega-de-los-bonos-a-las-poblaciones-mas-vulnerables-4466>

4) Informe o reporte

ASOCIACIÓN DE BANCOS DEL PERÚ

2018 *Inclusión Financiera en el Perú y en países de la Región* [Reporte]. Lima.

2017 *Impacto del Control de las Tasas de Interés en Latinoamérica* [Reporte]. Lima.

2016 *Se cumplen 20 años de la Ley del Sistema Financiero* [Reporte]. Lima.

2013 *Estudio: Costo del Crédito Bancario vs. Crédito Informal*. [Reporte]. Lima.

BANCA DE LAS OPORTUNIDADES

2011 *Informe Programa de Inversión "Banca de las Oportunidades (PIBO). Enero-Diciembre de 2011*. Colombia. Consulta: 31 de enero del 2021.

https://bancadelasoportunidades.gov.co/sites/default/files/2017-02/Informe_gestion_2011_PIBO.pdf

BANCO DE LA NACIÓN

2018 *Reporte de Avances en la Implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) en el Banco de la Nación*. Lima. Consulta: 13 de octubre del 2020.

<https://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/Reporte-avances-implementacion-ENIF-enero-junio-2018.pdf>

COMISIÓN MULTISECTORIAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

2019 *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera del Perú. Enero – Julio 2019*[Reporte]. Lima Consulta: 26 de abril del 2021.

<https://www.findevgateway.org/es/publicacion/2019/07/reporte-semesteral-de-la-estrategia-nacional-de-inclusion-financiera-del-peru>

DELOITTE

2019 *Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019*. Chile. Consulta: 20 de octubre del 2020.

https://www2.deloitte.com/cl/es/pages/risk/revista-perspectivas-4ta-edicion/seccion-1/Informe_de_Inclusion_Financiera_Chile_2019_Superintendencia_de_Bancos_Instituciones_Financieras_The_Economist.html

INSTITUTO NACIONAL DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA Y DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL

2019 *Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú. Dirección de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Informe anual 2019*. Lima. pp.184. Consulta: 22 de octubre del 2020.

<https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3749566/Informe+Anual+2019.pdf/3adab257-74f4-e4a1-dd89-a461d18f9687>

INSTITUTO PERUANO DE ECONOMÍA

1999 *La Reforma del Sistema Financiero* [informe] . Lima. Consulta: 27 de noviembre del 2020.

<http://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2018/01/1999-La-Reforma-del-Sistema-Financiero.pdf>

IPSOS

- 2020 *Informe "Perfiles Socioeconómicos Perú 2019". Características de los niveles socioeconómicos en el Perú.* Lima. Consulta: 26 de octubre del 2020.
<https://www.ipsos.com/es-pe/caracteristicas-de-los-niveles-socioeconomicos-en-el-peru>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

- 2018 *Resultados PISA 2018: Educación Financiera [Reporte].* Lima. Consulta: 26 de octubre del 2020.
http://umc.minedu.gob.pe/wp-content/uploads/2020/07/PPT-PISA-Financiera-2018_FINAL-13.07.pdf

MINISTERIO DE LA PRODUCCIÓN

- 2018 *Las Mipyme en Cifras 2018 [Reporte].* Lima.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

- 2014 *El Rol del Sector Privado en la Promoción de la Formalidad. Perfil del emprendedor informal limeño. Programa de Promoción de la Formalización en América Latina y el Caribe [Reporte].* Lima. Consulta: 01 de abril del 2020. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_311193.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP

- 2020 *Evolución del Sistema Financiero Marzo 2020 [Reporte].* Lima. Consulta: 30 de marzo del 2021.
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2020/Marzo/SF-2103-ma2020.PDF>

- 2019 *Perú: Reporte de Indicadores de Inclusión Financiera de los Sistemas Financieros, de Seguros y de Pensiones (Diciembre 2019).* Lima. Consulta: 10 de octubre del 2020.
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Diciembre/CIIF-0001-di2019.PDF>

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS E INSTITUCIONES FINANCIERAS CHILE

- 2019 *Informe de Inclusión Financiera en Chile 2019.* Chile. Consulta: 16 de octubre del 2020.
https://www.cmfchile.cl/portal/estadisticas/617/articles-38692_doc_pdf.pdf

5) Libro

BULLARD, Alfredo

- 2018 *Análisis Económico del Derecho.* Lima: Fondo Editorial PUCP.

- 2006 *Derecho y Economía.* Segunda Edición. Lima: Palestra Editores

CAMACHO, María

- 2019 *Derecho Económico, Financiero y Bancario.* Lima: Editora Jurídica Grijley.

EQUIPO DE INVESTIGACIÓN ENS

- 2015 *Sector Financiero y Bancario Colombiano, Características económicas, laborales y de negociación colectiva.* Colombia: Ediciones Escuela Nacional Sindical. Consulta: 05 de enero del 2021.
https://www.ens.org.co/wp-content/uploads/2016/12/DOCUMENTOS-DE-LA-ESCUELA_100-Sector-financiero-y-bancario-colombiano-Económico-laboral-y-de-negociación-colectiva-2015.pdf

GUTIÉRREZ, Gustavo

- 2020 *Comentarios a la Constitución Política del Perú.* Lima: Jurídica Grijley

TRIVELLI, Carolina

- 2014 *Entre el Discurso y la Acción. Desafíos decisiones y dilemas en el marco de la creación del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.* Documento de Trabajo Nro. 208. Lima: Instituto de Estudios Económicos. Consulta: 10 de enero del 2021.

<https://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/773/documentodetrabajo208.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

WEBB, Richard

- 2009 *El Árbol de la Mostaza. Historia de las Microfinanzas en el Perú.* Lima: Universidad San Martín de Porres. Consulta 10 de octubre del 2020.

https://usmp.edu.pe/idp/wp-content/uploads/2015/08/el_arbol_mostaza_microfinanzas_web.pdf

6) Norma (ley y decreto)

BIBLIOTECA DEL CONGRESO NACIONAL DE CHILE

- 2014 *Decreto 954. Crea la Comisión Asesora Presidencial Denominada "Comisión Asesora para la Inclusión Financiera"* Santiago, 25 de junio del 2014. Consulta: 01 de noviembre del 2020.
<https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1070730>

CONGRESO DE LA REPÚBLICA DEL PERÚ

- 2021 *Ley Nro. 31143. Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros.* Lima, 17 de marzo del 2020.
- 2018 *Ley Nro.30822. Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto de la regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.* Lima, 19 de julio del 2018.
- 2013 *Ley Nro. 29985. Ley que regula las características básicas del Dinero Electrónico como instrumento de Inclusión Financiera.* Lima, 17 de enero del 2013.
- 2011 *Ley Nro. 29792. Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.* Lima, 20 de octubre del 2011.
- 2010a *Ley Nro. 29571. Código de Protección y Defensa del Consumidor.* Lima, 02 de setiembre del 2010. Consulta: 25 de junio del 2020.
https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/09/CODIGO-CONSUMIDOR_2018.pdf
- 2010b *Ley Nro. 29623. Ley que promueve el financiamiento a través de la factura comercial.* Lima, 07 de diciembre del 2010.
- 2005 *Ley Nro. 28587. Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.* Lima, 21 de julio del 2005. Consulta: 30 de setiembre del 2020
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7439EC68E9690E8805257A070060E661/\\$FILE/28587.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7439EC68E9690E8805257A070060E661/$FILE/28587.pdf)
- 1996a *Proyecto de Ley Nro. 2233-96-C2. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros.* Lima, 12 de noviembre del 1996.
- 1996b *Ley Nro 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Órgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.* Lima, 6 de diciembre del 1996. Consulta: 30 de setiembre del 2020.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8CEF5E01E937E76105257A0700610870/$FILE/26702.pdf)

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

2020 *Resolución Ministerial Nro.172-2020-EF/11*. Lima, 12 de junio del 2020.

2019 *Decreto Supremo Nro. 255-2019-EF*. Lima, 5 de Agosto del 2019.

2015 *Decreto Supremo Nro. 191-2015*. Lima, 24 de julio del 2015. Consulta: 19 de agosto del 2020.
<http://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2015/julio/22/DS-191-2015-EF.pdf>

2014 *Decreto Supremo Nro. 029-2014-EF*. Lima 15 de febrero del 2014.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y DERECHOS HUMANOS

1993 *Constitución Política del Perú 1993*. Consulta: 25 de junio del 2020.
<https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2018/06/4-Constitución-Pol%C3%ADtica-del-Perú---Décimo-Primera-Edición-Oficial.pdf>

MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES

2015 *Decreto Supremo Nro. 004-2015-MIMP*. Lima 11 de agosto del 2015

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

2011 *Decreto Supremo Nro. 081-2011-PCM*. Lima 19 de octubre del 2011.

2005 *Decreto Supremo Nro. 032-2005-PCM*. Lima 07 de abril del 2005.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP

2018 *Resolución SBS Nro. 2891-2018*. Reglamento de Cuenta Básicas. Lima, 25 de julio del 2018. Consulta: 1 de octubre del 2020.
<http://www.fundacionmicrofinanzasbbva.org/revistaprogreso/wp-content/uploads/2018/08/Perú-leyes-MF-2891-2018-Reglamento-de-Cuentas-Básicas.pdf>
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1794/v3.0/Adjuntos/2891-2018.r.pdf

2015a *Resolución SBS Nro.4798-2015*. Reglamento de Canales Complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico. Lima, 21 de agosto del 2015. Consulta: 10 de octubre del 2020.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1576/v3.0/Adjuntos/4798-2015.pdf

2015b *Resolución SBS 4797-2015*. Reglamento de apertura, conversión, traslado o cierre de oficinas y uso de locales compartidos. Lima, 21 de agosto del 2015. Consulta: 10 de diciembre del 2020.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1575/v1.0/Adjuntos/4797-2015.pdf

2015c *Resolución SBS 4798-2015*. Reglamento de canales complementarios de atención al público de las empresas del sistema financiero y de las empresas emisoras de dinero electrónico. Lima, 21 de agosto del 2015. Consulta: 10 de diciembre del 2015.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1576/v3.0/Adjuntos/4798-2015.pdf

2011 *Resolución SBS N° 2108-2011*. Lima, 16 de febrero del 2011. Consulta: 29 de octubre del 2020.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/838/v2.0/Adjuntos/2108-2011.r.pdf

2008 *Resolución SBS Nro. 11356-2008*. Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Lima, 19 de noviembre de 2008. Consulta: 29 de marzo del 2021.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_Res-11356-2008.pdf

7) Resolución

TRIBUNAL REGISTRAL

2002 *Resolución del Tribunal Registral Nro. 209-2002-ORLC-TR*. Lima, 18 de abril del 2002.

8) Página web

ALESSANDRI LEGAL

2020 *Ley de portabilidad financiera*. Consulta: 19 de enero del 2021.
<https://www.alessandri.legal/se-publico-ley-de-portabilidad-financiera/>

ASOBANCARIA

2019 *Estrategia de inclusión financiera en Colombia 2019-2022*. Semana Económica 2019. Consulta: 16 de octubre del 2020. https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/semana-economica-edicion-1206_min.pdf

BANCO CENTRAL DE RESERVA DEL PERÚ (BCRP)

2016 *Acceso a servicios financieros de los hogares en el Perú*. Consulta: 01 de abril del 2021.
<https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2016/documento-de-trabajo-15-2016.pdf>

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

2020a *Abre tu cuenta digital BCP*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<https://www.viabcp.com/cuentas/cuenta-ahorro/cuenta-digital-bcp>

2020b *¿Qué es Yape?* Consulta: 15 de octubre del 2020.

https://www.viabcp.com/canales/yape?&ds_rl=1282408&ds_rl=1287606&ds_rl=1287606&gclid=CjwKCAjw5p_8BRBUEiwAPpJO60AdkG8tNU19pipvQYhxE9gFyTn7GhshxgleX3TIATk8g79oUMQeQhOCypEQAvD_BwE&gclsrc=aw.ds

BANCO DE DESARROLLO DE AMÉRICA LATINA

2020a *Corporación Andina de Fomento (CAF)*. Consulta: 06 de enero del 2021.
<http://www.summit-americas.org/Partners/CAF-span.htm>

2020b *CAF – Perú - ¿Cómo contribuimos?*. Consulta: 10 de enero del 2021.
<https://www.caf.com/es/paises/peru/caf-plus-peru/>

2020c *¿Cuál es el impacto de la Inclusión Financiera?*. Consulta: 16 de octubre del 2020.
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/01/cual-es-el-impacto-de-la-inclusion-financiera/>

2020d *La educación financiera debe tener en cuenta las diferencias entre hombres y mujeres*. Consulta: 16 de octubre del 2020.
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2020/03/la-educacion-financiera-debe-tener-en-cuenta-las-diferencias-entre-hombres-y-mujeres/>

2019 *Tres de cada cuatro peruanos han recortado sus gastos para lograr una meta de ahorro*. Consulta: 21 de octubre del 2020.
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2019/12/tres-de-cada-cuatro-peruanos-han-recortado-sus-gastos-para-lograr-una-meta-de-ahorro/>

2017 *La inclusión y educación financiera en América Latina: oportunidades y desafíos*. Consulta: 01 de abril del 2021.
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2017/08/la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina-oportunidades-y-desafios/>

BBVA

2020a *Abre una Cuenta Independencia y gana uno de los 500 premios de hasta S 5 000 soles*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<https://www.bbva.pe/personas/productos/cuentas/ahorro/independencia.html>

2020b *¿Qué es Plin?*. Consulta: 15 de octubre del 2020.
<https://www.bbva.pe/personas/preguntas-frecuentes/productos/servicios-digitales/plin.html>

2019 *'Lukita', o cómo enviar y recibir dinero con el celular sin números de cuenta*. Consulta: 15 de octubre del 2020
<https://www.bbva.com/es/lukita-o-como-enviar-y-recibir-dinero-con-el-celular-sin-numeros-de-cuenta/>

2016 *Tipos de garantías financieras*. Consulta: 25 de marzo del 2021.
<https://www.bbva.com/es/tipos-garantias-financieras/>

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

2020a *¿Quiénes somos?*. Consulta: 17 de octubre del 2020.
<https://www.iadb.org/es/acerca-del-bid/quienes-somos>

2020b *Perú: Grupo Andino. Perspectiva General*. Consulta: 21 de octubre del 2020.
<https://www.iadb.org/es/paises/peru/perspectiva-general>

2015 *Integración e Inclusión Social: Movilizando Recursos para el Desarrollo Social y Económico*. Consulta: 16 de octubre del 2020.
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Integración-en-inclusión-financiera-Movilizando-recursos-para-el-desarrollo-social-y-económico.pdf>

BANCO MUNDIAL

2020 *¿Que hacemos?*. Consulta: 17 de octubre del 2020.
<https://www.bancomundial.org/es/what-we-do>

2015 *Perú pone en marcha Estrategia Nacional para Ampliar la Inclusión Financiera*. Lima, 5 de Agosto del 2015. Consulta: 21 de octubre del 2020.
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2015/08/05/peru-launches-national-financial-inclusion-strategy-to-expand-financial-inclusion>

CAJA CENTRO

2020 *Ahorro Convencional*. Consulta: 15 de octubre del 2020
<http://www.cajacentro.com.pe/ahorros/ahorro-convencional-2/>

CAJA MUNICIPAL AREQUIPA

2020 *Caja Digital*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<https://www.cajaarequipa.pe/personas/ahorros/ahorro-caja-digital/>

CAJA MUNICIPAL CUSCO

2020 *Cuenta de Ahorros*. Consulta: 04 de noviembre del 2020.
<http://www.cmac-cusco.com.pe/cuenta-de-ahorros>

CAJA MUNICIPAL PIURA

2020 *Cuenta de Ahorro*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<https://www.cajapiura.pe/ahorros/cuenta-ahorro>

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO DE LOS ANDES

2020 *Ahorro Normal*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<http://cajarurallosandes.com/web/category/ahorros/normal/>

CAJA RURAL DE AHORRO Y CRÉDITO SIPÁN

2020 *Cuenta de Ahorro Tradicional*. Consulta: 15 de octubre del 2020.
https://www.cajasipan.com.pe/Pasivos/pasivos_ahr.php

CENTRO NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

2020 *Políticas de Estado*. Consulta: 25 de noviembre del 2020.
<https://www.ceplan.gob.pe/politicas-y-planes/>

2014 *Perú 2021: País OCDE*. Consulta: 18 de octubre del 2020.

<https://sinia.minam.gob.pe/sites/default/files/archivos/public/docs/documentoocde.pdf>

COMISIÓN MULTISECTORIAL DE INCLUSIÓN FINANCIERA

2019 *Plan Nacional de Educación Financiera*. Consulta: 05 de octubre del 2020.
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABACO

2020 *Ahorro Abamoshi*. Consulta: 15 de noviembre del 2020.
<https://www.abaco.com.pe/ahorro-abamoshi#>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO AELUCOOP

2020 *Ahorros y Depósitos*. Consulta: 15 de noviembre del 2020.
https://aelucoop.pe/web_aelucoop/ahorros-y-depositos/cuentas-de-ahorro/

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PACÍFICO

2020 *Paciahorro*. Consulta: 15 de noviembre del 2020.
<https://cp.com.pe/pacifico/ahorros-cp/#1599796530837-f3568d44-ce0d>

CREDISCOTIA

2020 *Cuenta Free*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<https://www.crediscotia.com.pe/Personas/Ahorros/Productos/nueva-cuenta-free>

EBANKING NEWS

2020 *Listado de bancos en Chile*. Consulta: 30 de noviembre del 2020.
<https://www.ebankingnews.com/bancos-chile>

EL COLOMBIANO

2020 *La informalidad laboral, un obstáculo para superar la emergencia*. Consulta: 30 de noviembre del 2020.
<https://www.elcolombiano.com/negocios/ayudas-economicas-a-los-trabajadores-informales-en-colombia-IM12965490>

FENACREP

2021 *Incluyen Proyecto de Ley que impone topes a tasas de interés para su debate en pleno del congreso*. Consulta: 21 de abril del 2021.

<https://www.fenacrep.org/noticias/616-incluyen-proyecto-de-ley-que-impone-topes-a-tasas-de-interes-para-su-debate-en-pleno-del-congreso>

FINANCIERA COMPARTAMOS

2020 *Cuentas de Ahorros Simples*. Consulta: 14 de octubre del 2020
<https://www.compartamos.com.pe/Peru/Ahorro/Ahorro>

FINANCIERA CONFIANZA

2020 *Cuenta Básica*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<https://confianza.pe/negocios/ahorros/cuenta-basica>

FONDO DE SEGURO DE DEPÓSITO

2021 *Cobertura del Seguro*. Consulta: 25 de marzo del 2021.
<http://www.fsd.org.pe/paginas/06-Monto-maximo.html>

FONDO MONETARIO INTERNACIONAL

2018 *El FMI: Datos Básicos*. Consulta: 17 de octubre del 2020.
<https://www.imf.org/es/About/Factsheets/IMF-at-a-Glance>

2016 *Perú: Aprovechar las oportunidades que brinda una economía mundial en proceso de cambio*. Consulta: 16 de octubre del 2020.
<https://www.imf.org/es/News/Articles/2016/11/18/SP111816-Peru-Seizing-Opportunities-in-a-Changing-Global-Economy>

2015 *Perú y el FMI*. Consulta: 31 de enero del 2020.
<https://www.imf.org/external/spanish/np/seminars/2014/fmilima2015/pdf/FS-peru.pdf>

FRANCE 24

2021 *Gobierno de Perú devuelve Ley que establece topes a las tasas de interés del Sistema Financiero*. Consulta: 15 de abril del 2021.
<https://www.france24.com/es/programas/econom%C3%ADa/20210204-gobierno-de-per%C3%BA-devuelve-ley-que-establece-topes-a-las-tasas-de-inter%C3%A9s-del-sistema-financiero>

FUNCIÓN PÚBLICA COLOMBIA

2015 *Decreto 2338 de 2015*. Consulta: 06 de diciembre del 2021.
<https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=68193>

GOBIERNO DE CHILE

2017 *Estrategia Nacional de Educación Financiera*. Consulta: 16 de octubre del 2020.
<https://bibliotecadigital.mineduc.cl/bitstream/handle/20.500.12365/2167/mono-991.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

INSTITUTO DE INGENIEROS DE MINAS DEL PERÚ

2018 *Chile y Colombia los que más invierten en Educación en la Alianza del Pacífico*. Consulta: 05 de noviembre del 2020.
<https://iimp.org.pe/asociados/chile-y-colombia-los-que-mas-invierten-en-educacion-en-la-alianza-del-pacifico>

LA LEY

2021 *Alcances de la Ley contra la Usura bancaria*. Consulta: 21 de abril del 2021.
<https://laley.pe/art/10854/alcances-de-la-ley-contra-la-usura-bancaria>

MINISTERIO DE DESARROLLO E INCLUSIÓN SOCIAL

- 2020a *Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres. ¿Qué hacemos?*. Consulta: 15 de octubre del 2020
<https://www.gob.pe/4318-programa-nacional-de-apoyo-directo-a-los-mas-pobres-juntos-que-hacemos>
- 2020b *¿A quienes esta dirigido Pensión 65?*. Consulta 13 de octubre del 2020.
<https://www.pension65.gob.pe/nuestros-usuarios/>
- 2020c *Nuestros Procesos*. Consulta: 13 de octubre del 2020.
<https://www.pension65.gob.pe/nuestro-trabajo/nuestros-procesos/>
- 2020d *Finalidad – Programa Contigo*. Consulta: 20 de octubre del 2020.
<https://contigo.gob.pe/finalidad/>
- 2020e *Pensión para personas con discapacidad severa y situación de pobreza – Programa Contigo*. Consulta: 18 de octubre del 2020.
<https://www.gob.pe/840-pension-para-personas-con-discapacidad-severa-y-situacion-de-pobreza-programa-contigo-autorizar-el-cobro-de-la-pension-para-menores-de-edad-o-personas-que-no-pueden-manifestar-su-voluntad-programa-contigo>
- 2020f *Más de 40 mil personas con discapacidad severa reciben su pensión de 300 soles*. Consulta: 03 de octubre del 2020.
<https://contigo.gob.pe/2020/mas-de-40-mil-personas-con-discapacidad-severa-reciben-su-pension-de-300-soles/>
- 2020g *Subsidio Monetario yo me quedo en casa*. Consulta: 18 de octubre
<https://informacion.yomequedoencasa.pe/subsidio-monetario.html>
- 2019 *Pensión 65 cierra año con más de 561 mil usuarios en 1874 distritos de todo el país*. Consulta: 18 de octubre del 2020.
<https://www.pension65.gob.pe/pension-65-cierra-ano-con-mas-de-561-mil-usuarios-en-1874-districtos-de-todo-el-pais/>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

- 2020 *Acerca del Ministerio*. Consulta: 19 de octubre del 2020.
<https://www.mef.gob.pe/es/acerca-del-ministerio>
- 2008 *Nota Técnica sobre el Programa Juntos*. Consulta: 28 de octubre del 2020.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/Nota_tecnica_sobre_JUNTOS.pdf

MINISTERIO DE EDUCACIÓN (MINEDU)

- 2020 *Funciones*. Consulta: 14 de octubre del 2020.
<http://www.minedu.gob.pe/p/ministerio-funciones.php>
- 2018 *Resultados Evaluación Internacional PISA – Educación Financiera*. Consulta: 7 de octubre del 2020.
<http://umc.minedu.gob.pe/educacionfinanciera2018/>

MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES

- 2020 *¿Qué hacemos?*. Consulta: 13 de octubre del 2020.
<https://www.gob.pe/728-ministerio-de-transportes-y-comunicaciones-que-hacemos>

2017 *Identidad Digital Propuesta de un objetivo para Perú*. Lima, Agosto 2017. Consulta: 13 de octubre del 2020.

https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/reunion_18.08.17/Identidad_Digital_MTC.pdf

OCDE-CAF

2020 *Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación*. Consulta: 10 de diciembre del 2020.

<http://www.oecd.org/financiamiento/education/Estrategias-nacionales-de-inclusion-y-educacion-financiera-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>

PLATAFORMA DIGITAL ÚNICA DEL ESTADO PERUANO

2020a *Consultar si te corresponde el Bono Independiente*. Consulta: 30 de octubre del 2020.

<https://www.gob.pe/8883-consultar-si-te-corresponde-el-bono-independiente>

2020b *Ministerio de la Producción. ¿Qué hacemos?*. Consulta: 04 de abril del 2020.

<https://www.gob.pe/667-ministerio-de-la-produccion-que-hacemos>

2020c *Ministerio de Agricultura y Riego ¿Qué hacemos?*. Consulta: 13 de octubre del 2020.

<https://www.gob.pe/717-ministerio-de-agricultura-y-riego-que-hacemos>

PORTAL TRABAJO

2021 *Ley Tope de Intereses: ¿Cuales son los beneficios de esta ley?*. Consulta: 15 de abril del 2020.

<https://www.portaltrabajos.pe/2021/03/ley-tope-de-intereses-cuales-son-los-beneficios-de-esta-ley.html>

PORTO LEGAL

2019 *El dinero electrónico como mecanismo de inclusión social en el Perú*. Consulta: 01 de abril del 2021.

<https://www.porto.legal/dinero-electronico-como-mecanismo-inclusion-social-peru/>

SCOTIABANK

2020 *¿Qué es la Cuenta Free?*. Consulta: 14 de octubre del 2020.

<https://www.scotiabank.com.pe/Personas/Ahorros/Cuentas-Bancarias/cuenta-free>

SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR

2019 *Un 18% aumentaron los reclamos relacionados con fraudes bancarios*. Consulta: 21 de enero del 2021.

<https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-55980.html>

SISTEMA PERUANO DE INFORMACIÓN JURÍDICA

2014 *Decreto Supremo Nro. 029-2014-EF*. Lima, 15 de febrero del 2014. Consulta: 23 de abril del 2021.

http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

1997 *Resolución SBS Nro. 572-97*. Aprueban reglamento aplicable a las empresas del Sistema Financiero para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones. Consulta: 02 de octubre del 2020.

http://spijlibre.minjus.gob.pe/normativa_libre/main.asp

SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP

2020a *Entorno Regulatorio favorable para la Inclusión Financiera*. Consulta: 19 de agosto del 2020.

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

- 2020b *¿Qué es la SBS?. Consulta: 30 de octubre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/acercadelasbs>
- 2020c *Empresas Financieras. Consulta: 19 de noviembre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/empresas-financieras>
- 2020d *Empresas Bancarias. Consulta: 19 de noviembre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/empresas-bancarias>
- 2020e *Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. Consulta: 19 de noviembre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/cajas-rurales-de-ahorro-y-credito>
- 2020f *Cajas Municipales. Consulta: 19 de noviembre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/cajas-municipales>
- 2020g *Edpymes. Consulta: 19 de noviembre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/supervisados-y-registros/empresas-supervisadas/directorio-del-sistema-financiero/edpymes-empresas-de-desarrollo-de-pequena-y-microemp>
- 2020h *Relación de Coopac y Centrales inscritas en el registro de Coopac y Centrales. Consulta: 30 de octubre del 2020.*
<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2021/Marzo/COOPAC002-ma2021.PDF>
- 2020i *Portal de Inclusión Financiera. Consulta: 7 de octubre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/inclusion-financiera>
- 2011 *La SBS y la Educación Financiera. Consulta: 10 de octubre del 2020*
<https://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera/Aprende-con-nosotros#tab-2011>
- 2009 *Programa Finanzas en el Cole. Programa de Asesoría a Docentes sobre el Rol y Funcionamiento del Sistema Financiero, de Seguros, AFP y Unidades de Inteligencia Financiera. Consulta: 11 de octubre del 2020.*
<https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>
- S/A *Finanzas en el cole. Programa de Asesorías a Docentes. Consulta: 7 de octubre del 2020.*
[https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/4_%20Productos%20y%20Servicios%20financieros%20\(1\).pdf](https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/4_%20Productos%20y%20Servicios%20financieros%20(1).pdf)
- S/A *Mejorando las capacidades financieras de los estudiantes peruanos de educación secundaria. Consulta: 18 de octubre del 2020.*
https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-NOTA-POLITUCA/Finanzas_en_el_Cole_Nota_SBS-300919.pdf

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 2019 *Información Estadística Anual 2019. Consulta: 30 de noviembre del 2020.*
<https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/quejas-contra-entidades-vigiladas/datos-estadisticos-cifras/informacion-estadistica-anual-11129>

SUPERINTENDENCIA DE MERCADO DE VALORES

2020a *Finalidad y Funciones*. Consulta: 14 de octubre del 2020.

https://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo?data=17B15B848FCE8F37FA86E13166C6752043C6DCB32142B823F43909D41274C8008858C8

2020b *Mercado Alternativo de Valores*. Consulta: 14 de octubre del 2020

https://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo?data=D141BDE839DA325C10217EE83CEE2C1EC18CF07A593BDBF8299B

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

2021 *La tasa del impuesto ITF*. Consulta: 26 de marzo del 2021.

<https://orientacion.sunat.gob.pe/index.php/empresas-menu/otros-tributos/itf-bancarizacion-y-medios-de-pago/3425-07-la-tasa-del-impuesto>

TORRES, Fernando

s/f *Análisis Económico del Derecho*. Consulta: 07 de julio del 2021.

<https://www.derechoycambiosocial.com/revista010/analisis%20economico%20del%20derecho.htm>

UNIVERSAL PAYMENTS

2018 *Las razones por las que los bancos deben darle prioridad a la interoperabilidad de pagos en Latinoamérica*. Consulta: 05 de febrero del 2021.

<https://www.aciworldwide.com/-/MEDIA/FILES/COLLATERAL/TRENDS/LAS-RAZONES-POR-LAS-QUE-LOS-BANCOS-DEBEN-DARLE-PRIORIDAD-A-LA-INTEROPERABILIDAD-DE-PAGOS-EN-LATINOAM.PDF>

9) Plan

BANCO DE LA NACIÓN

2018 *Plan Estratégico Institucional 2017-2021 Aprobado mediante Acuerdo de Directorio Nro.002-2018-001-FONAFE de fecha 24 de enero del 2018*. Consulta: 16 de diciembre del 2020.

<https://www.bn.com.pe/transparenciabn/plan-estrategico/plan-estrategico-bn-2017-2021.pdf>

10) Ponencia, conferencia, manuscrito y otros similares

GOBIERNO DE CHILE

2020 *"PISA 2018 Educación Financiera. Seminario virtual "Desafíos de la Educación Financiera en la escuela en tiempos de crisis económica" Chile, 01 de julio*. Consulta: 19 de enero del 2021.

<https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2020/07/PPT-Carolina-Leyton.pdf>

11) Publicación en Internet

11.1) Artículo de libro

IMF ELIBRARY

2015 *"Capítulo 15: El sistema financiero peruano durante 1990-2014: Manteniendo el equilibrio entre desarrollo y estabilidad financiera"*. Consulta: 30 de noviembre del 2020.

<https://www.elibrary.imf.org/view/IMF071/22492-9781513521473/22492-9781513521473/ch15.xml?language=en>

11.2) Artículo independiente

GUARDAMAGNA Melina

2013 "Políticas de Estado en Democracia: La Relación Estado/Sociedad como ámbito de Construcción de la Política". En *Scielo*. Consulta: 25 de noviembre del 2020.
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-09482013000200004

12) Red social

12.2) Publicación en Twitter (tweet)

BANCO MUNDIAL [@BancoMundial]

2020 Comentario sobre cambios en la *Inclusión Financiera* [tweet] . Visto: 01 de diciembre del 2020, 9:50 pm.
<https://twitter.com/BancoMundial/status/1247992805747802112>

MENDOZA, Waldo[@WaldoMendozaB]

2020 Comentario sobre el Proyecto de Ley que fija topes a las tasas de interés [tweet]. Visto: 01 de marzo del 2021, 4:44pm.
<https://twitter.com/waldomendozab/status/1344122956671295489>

13) Videgrabación

BULLARD, Alfredo

2020a *Enfoque Económico | Clase 1: Origen, definición y utilidad del Análisis Económico del Derecho* [videgrabación]. Lima: Enfoque Derecho. Consulta: 09 de julio del 2021.
https://www.youtube.com/watch?v=gISjLI08Z_c&t=183s

2020b *Enfoque Económico | Clase 3: Ronald Coase y los costos de transacción* [videgrabación]. Lima: Enfoque Derecho. Consulta: 09 de julio del 2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=FUmWXg4M638&t=185s>

DIARIO GESTIÓN

2018 *¿Qué es un aval y qué implica serlo?* [Videgrabación]. Consulta: 31 de marzo del 2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=ul2Lr95eqMU>

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

2020 *Inclusión Financiera en el Perú* [Videgrabación]. Consulta: 31 de enero del 2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=aOsSABGseJ4&t=1s>

UNIVERSIDAD ESAN

2020 *ESAN TDD Conferencia Inclusión Financiera* [Videgrabación]. Consulta: 15 de abril del 2021.
<https://www.youtube.com/watch?v=wgDT616vxOI>