



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Regulación y Supervisión de Conducta de Mercado en los sistemas supervisados

28 de marzo de 2023

Agenda

1

Situación actual

2

Marco institucional y rol de la SBS

3

Regulación y Supervisión de Conducta de Mercado

4

Acciones de Educación Financiera y Servicios al Ciudadano

5

Retos a futuro



1. Situación actual



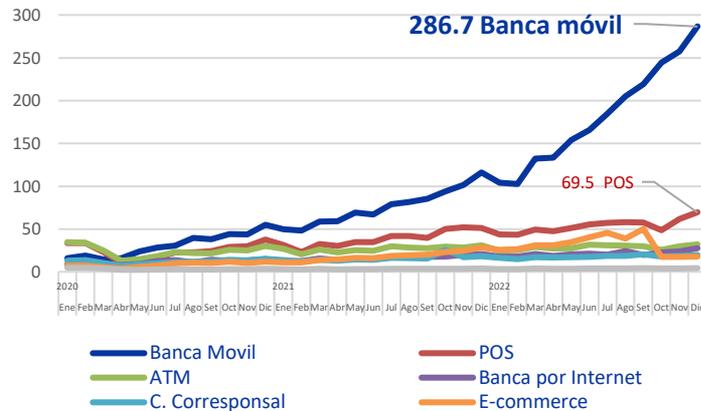
- **Alto nivel de informalidad (3 de cada 4 peruanos con empleo informal, aún mayor en el ámbito rural (95%))**
- **Bajo nivel de inclusión financiera, llega solo al 54%**
- **Bajo nivel de educación financiera**
- **Rápido crecimiento de la digitalización y uso de canales digitales**



El ciudadano enfrenta una mayor oferta de canales digitales y brechas en educación financiera

Mayor uso de canales digitales

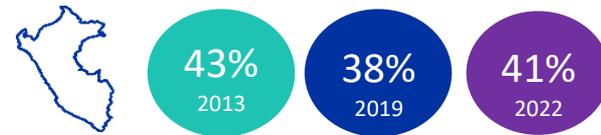
Número de operaciones monetarias según canal – Bancos y Financieras (ASBANC) – En millones



De acuerdo con la última encuesta Global Findex del Banco Mundial, **el 49% de peruanos realizaron o recibieron pagos digitales.**

Brechas en educación financiera

Adultos con puntaje por debajo del mínimo en educación financiera - Metodología OECD



Brechas según grupos poblacionales

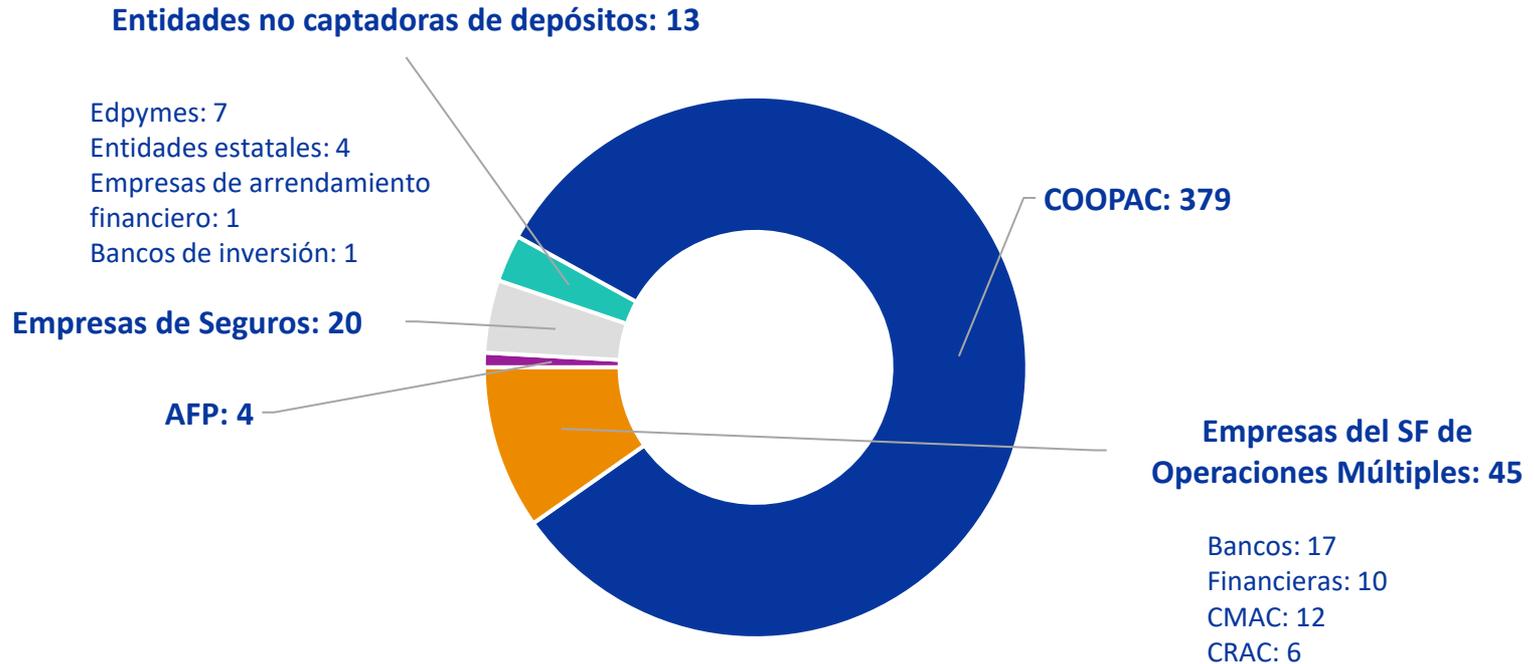


El **46%** de los estudiantes peruanos se encuentra por debajo del Nivel 1. En el ámbito rural el porcentaje crece a **82%**.



En un sistema financiero diverso

Entidades supervisadas por la SBS
Noviembre 2022



Elaboración: SBS

2. Marco institucional y rol de la SBS



Mandatos Institucionales



Herramientas: Regulación y Supervisión

Conducta de mercado: Visión integral que requiere coordinación interinstitucional



SF y SS: Reclamos y Denuncias
Resolución de controversias particulares

**Empresas
Supervisadas**
(Mecanismos privados de
solución de reclamos)



**SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

**Regulación y Supervisión de Conducta de
Mercado**

Educación e Inclusión Financiera
Servicios al Ciudadano y Reclamos en SPP



Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos

Autoridad Nacional
de Protección de
Datos Personales -
ANPD

El trabajo de SBS e Indecopi es complementario



	 SBS	 INDECOPI
OBJETIVO	<p>Velar por la <u>estabilidad de los sistemas supervisados</u> procurando una <u>adecuada conducta de mercado</u> por parte de las empresas que lo conforman</p>	<p><u>Protección de los consumidores</u> y promoción de la competencia</p>
MECANISMOS DE ACCIÓN	<p>Preventivo + Correctivo</p> <ul style="list-style-type: none">- Desarrollo de Regulación- Formulación de observaciones y recomendaciones y su seguimiento- Imposición de sanciones (normas SBS)	<p>Correctivo</p> <ul style="list-style-type: none">- Resolver controversias-- Imposición de sanciones y medidas correctivas y resarcitorias (Código de Consumo)

3. Regulación y Supervisión de Conducta de Mercado



La regulación emitida por la SBS es integral y especializada



CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA NEGOCIO

GESTION DE CONDUCTA DE MERCADO



Sanas Prácticas
de negocio



Transparencia de
información



Adecuada Gestión
de reclamos

Regulación de la SBS: Especializada y que se adecúa continuamente para beneficiar a los consumidores ante cambio en los mercados



Supervisión permanente y con gran alcance y profundidad



FUENTES DE INFORMACIÓN



Empresas supervisadas



Denuncias y Atenciones



Redes sociales y medios



Estudios cuali / cuanti



Indecopi y terceros

EXTRA SITU

Perfil de riesgo de empresas

Diseño de estrategia supervisora

Monitoreo de reclamos, denuncias y quejas

Seguimiento de recomendaciones

Coordinación interinstitucional



IN SITU

Inspecciones

Visitas de verificación en agencias

Estudios de cliente incógnito

Clasificación

RESULTADOS DE SUPERVISIÓN

(Observaciones y recomendaciones, sanciones, ajustes normativos)



Mejora continua del modelo de supervisión: uso de herramientas avanzadas

Tipo de Información



Situación de empresas



Monitoreo de Redes sociales

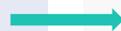


Captura de reclamos de usuarios



Revisión de información de web de supervisados

ACTUAL



EN IMPLEMENTACION



Elaboración Ad hoc



Monitoreo de sentimiento



Excels / Reportes



Lectura (uno a uno)



- Dashboard y Reporte Empresa, con visión integrada



- Identificación de conductas inadecuadas y acciones correctivas oportunas



- Acceso y análisis en tiempo real a BD de empresas
- Plataforma SBS - Indecopi

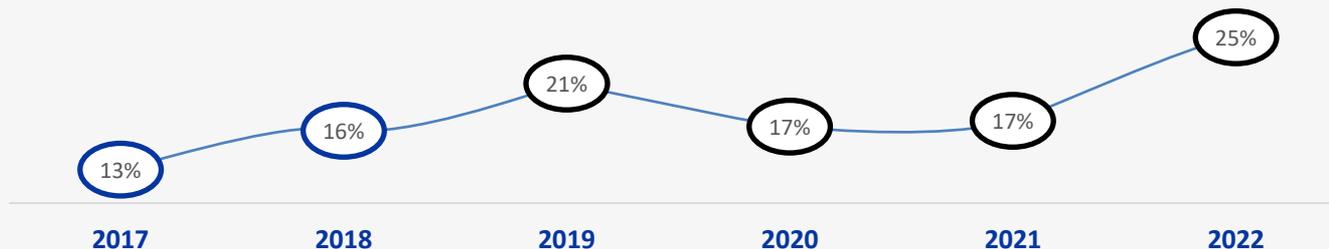


- Uso de Inteligencia artificial para mejora y eficiencia en análisis de información



Los reclamos por ONR registrados en las empresas del SF están en aumento, aunque el ratio reclamos por operación disminuye

% Reclamos ONR respecto del total reclamado en SF



Total Reclamos por cada 10 mil operaciones en SF



4. Acciones de Educación y Servicios al Ciudadano



La SBS está comprometida con la Educación Financiera



Programas



Programa de Asesoría para Docentes

+23 mil **docentes**, alcanzando a
1.5 millones de **alumnos**



Programa de Educación Financiera

+ 214 mil **jóvenes y adultos**

Recursos de Educación Financiera

Materiales de EF para
estudiantes de primaria



SBS/MINEDU

Materiales de EF para
estudiantes de secundaria



SBS/MINEDU/CEFI/APESEG

Además desarrollo de guías e historietas



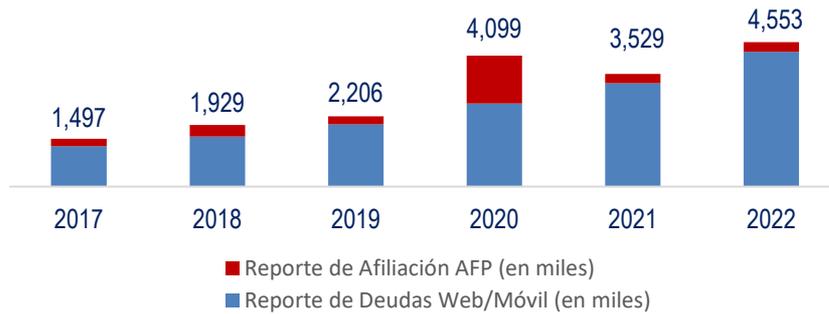
La SBS orienta a la ciudadanía a través de múltiples canales, incluyendo el autoservicio

N° de atenciones al ciudadano (En miles)



NOTA: No incluye autoservicios

N° autoservicios (En miles)

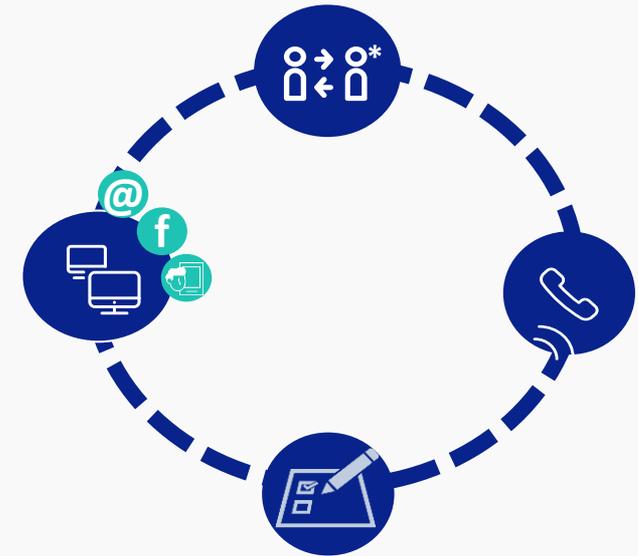


■ Reporte de Afiliación AFP (en miles)

■ Reporte de Deudas Web/Móvil (en miles)

Desde 2022: Central de Riesgos SOAT

Canales de atención



(*) Atención presencial en 12 regiones:
Oficinas propias: Lima, Arequipa, Huancayo y Piura.
Módulos en Indecopi: Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Cusco, Ica, Iquitos, Tacna y Trujillo

5. Retos a futuro





Actual

- Marco legal y regulatorio esencialmente adecuado:
 - Revisión de límites mínimos y máximos de sanciones
 - Algunos PL pueden generar incentivos inadecuados para el buen funcionamiento del sistema

- Gestión de riesgos: Digitalización es oportunidad pero con mayores riesgos:
 - Empresas: riesgos de ciberseguridad y fraude
 - Ciudadanos: riesgos digitales

- Educación financiera: El alcance de los programas de EF es limitado e insuficiente



Corresponde a la SBS identificar los nuevos riesgos e inconductas

- Supervisión: Inversión permanente en tecnología y uso de Inteligencia Artificial
- Regulación: revisión permanente de normas
- Coordinación interinstitucional:
 - Mayor interacción con INDECOPI
- Educación financiera: contribuir con otras entidades para aumentar la escala y cobertura de los programas de EF

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es la propietaria del presente documento. Ninguna parte de su contenido puede ser reproducida, almacenada, duplicada, copiada o distribuida en cualquier forma y por cualquier medio sin el consentimiento expreso previo de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.