



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

---

# **Plan de Trabajo Institucional: Acciones dirigidas hacia la protección y defensa de los usuarios del sistema financiero**

---

30 de octubre de 2023



**1**

Marco institucional y rol de la SBS

**2**

Situación Actual

**3**

Acciones realizadas por SBS

**4**

Plan de Trabajo 2024-2025

# Marco Institucional y rol de la SBS

---



# El Sistema Financiero peruano es diverso



## N° de entidades supervisadas por la SBS (agosto 2023)

### Entidades no captadoras de depósitos: 11

Empresas de créditos: 6  
Entidades estatales: 4  
Bancos de inversión: 1

Empresas de Seguros: 17

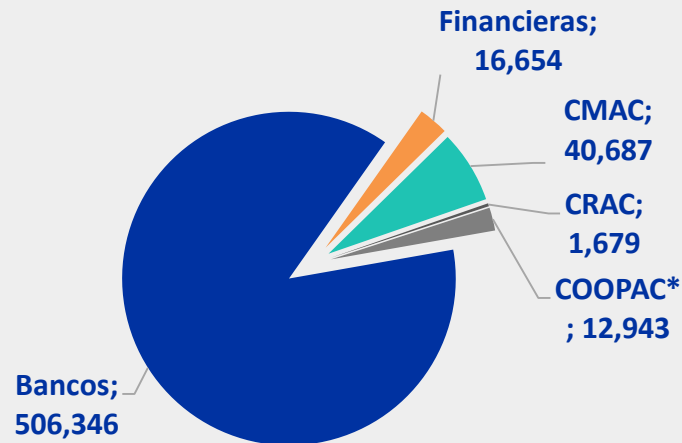
AFP: 4

**COOPAC: 336**

**Empresas del SF de Operaciones Múltiples: 43**

Bancos: 17  
Financieras: 9  
CMAC: 12  
CRAC: 5

## Activos del Sistema Financiero y Cooperativo - agosto 2023 (en millones S/)



\*Última información disponible a junio 2023

# Mandatos Institucionales



**Herramientas: Regulación y Supervisión**

# Las funciones de la SBS e Indecopi son complementarias



|                             |  <b>SBS</b>                                 |  <b>INDECOPI</b>      |
|-----------------------------|--|--|
| <b>ROL</b>                  | Velar por una adecuada conducta de mercado de los <u>sistemas supervisados</u>   | <u>Protección de los consumidores</u> y promoción de la competencia en todos los sectores                |
| <b>OBJETIVO</b>             | <b>Cautelar por sanas prácticas de negocio en un marco de estabilidad financiera</b><br>-Generar confianza en el sistema-    | <b>Proteger los intereses particulares y colectivos de los usuarios</b><br>-Resolver controversias-      |
| <b>MECANISMOS DE ACCIÓN</b> | <b>Preventivo + Correctivo</b><br>- Formulación de observaciones y recomendaciones<br>- Imposición de sanciones (normas SBS) | <b>Correctivo</b><br>- Imposición de sanciones y medidas correctivas y resarcitorias (Código de Consumo) |

# 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)



Consumidor  
Financiero



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



Ministerio de Justicia  
y Derechos Humanos

Autoridad Nacional de  
Protección de Datos  
Personales -ANPD

**Regulación y Supervisión de Conducta de Mercado**

Educación e Inclusión Financiera  
Servicios al Ciudadano y Reclamos en SPP

**Situación actual**

---





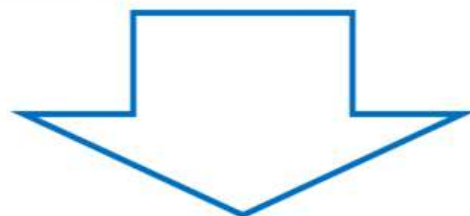


## TENDENCIAS DEL ENTORNO DIGITAL

INNOVACION  
TECNOLÓGICA

INCREMENTO DE  
COMPETENCIA

CONSUMIDORES  
"DIGITALES"



## RIESGOS PARA EL CONSUMIDOR

BRECHAS EN  
EDUCACIÓN  
FINANCIERA

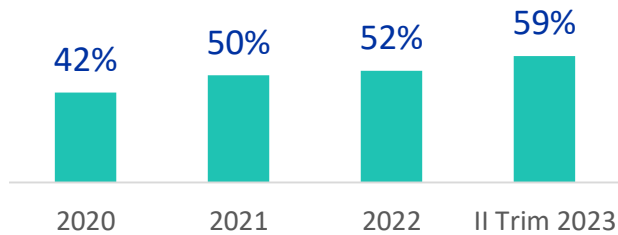
INADECUADAS  
PRACTICAS  
COMERCIALES

INCREMENTO DE  
CRIMINALIDAD Y  
CIBERDELINCUENCIA



# La tendencia del entorno digital: mayor uso de cuentas y de canales digitales, con menores montos por operación

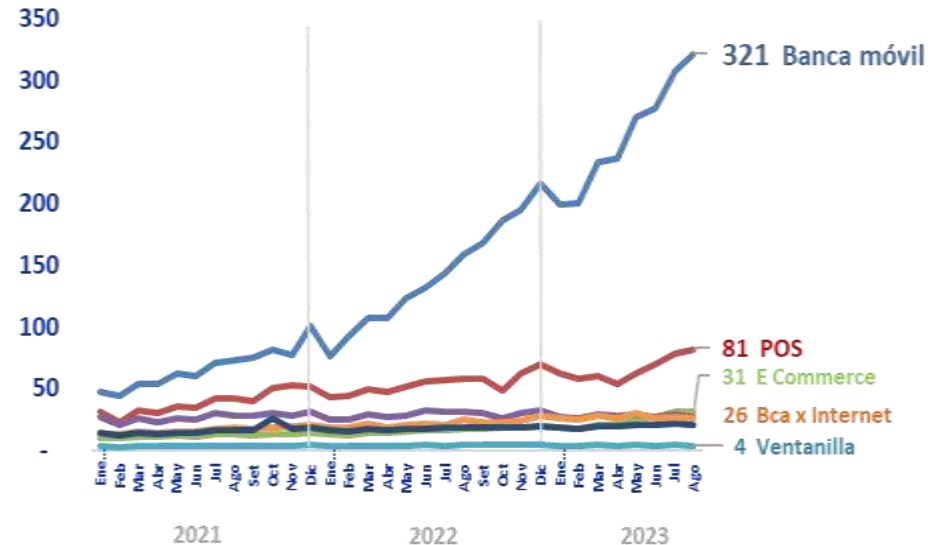
## Porcentaje de adultos con cuenta en el SF



Fuente: ENAHO - INEI

- **49%** de peruanos realizan pagos digitales (Global Findex, 2021)
- La tenencia de **billeteras** y **aplicativos** crecieron de **33% a 45%** (CREDICORP, 2023)
- El ticket promedio de **billeteras (S/ 50)** es menor al de **TD (S/ 93)** y **TC (S/249)** (BCR, May 2023)

## N° de operaciones monetarias según canal Bancos y Financieras (en millones)

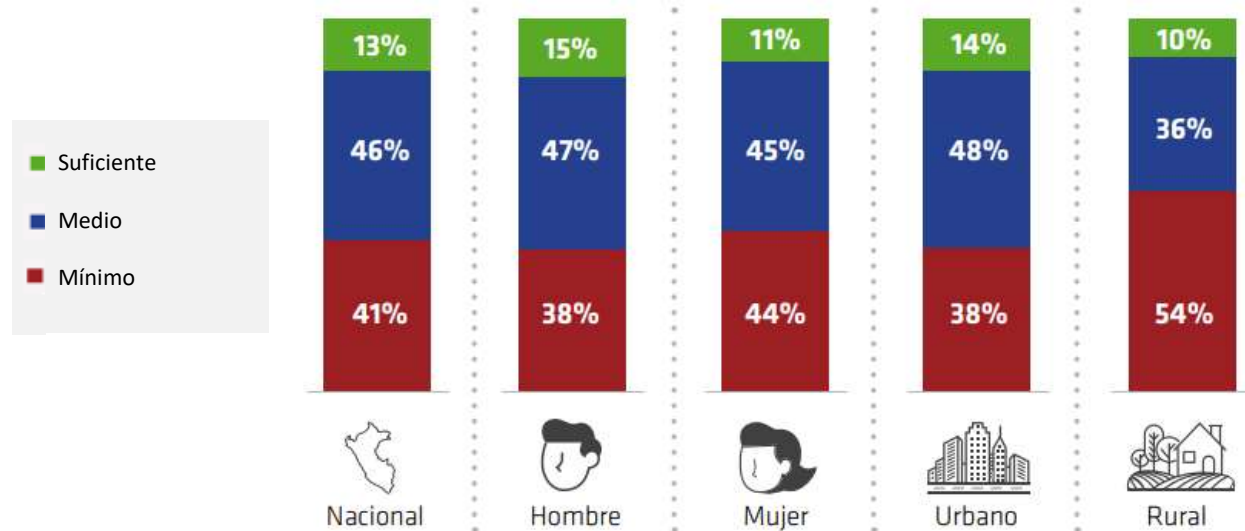


Fuente: ASBANC

# Las brechas en los niveles de educación financiera aún son significativas



Porcentaje de adultos según nivel de educación financiera (EF) - 2022



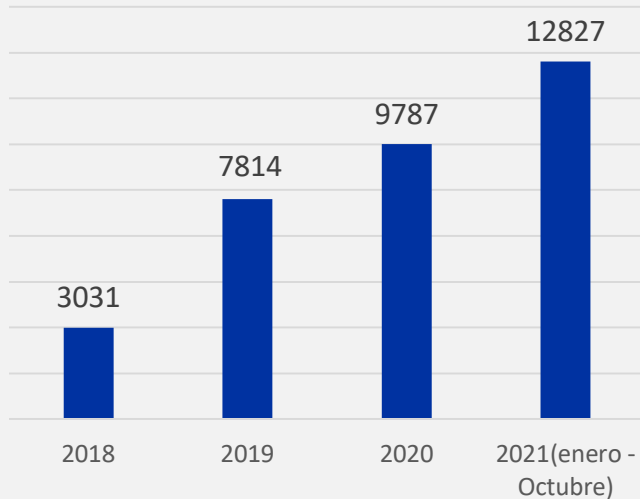
Fuente: SBS y CAF – Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2022

- 2 de cada 10 adultos actualizan sus contraseñas de manera regular.
- 3 de cada 10 reconocen la validez de las firmas digitales.
- 4 de cada 10 verifican que los productos financieros sean provistos por entidades financieras reguladas.



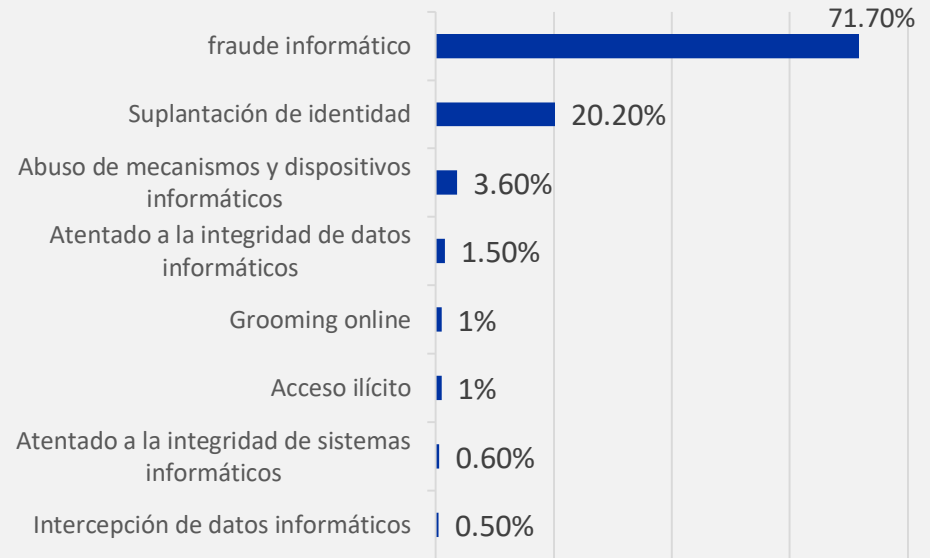
# A nivel nacional, la Ciberdelincuencia se ha incrementado, con técnicas más complejas para defraudar a usuarios y empresas

**Denuncias de ciberdelitos ante la PNP  
(Perú, 2018 – 2021)**



Fuente: Sistema de Registro de denuncias de Investigación Criminal PNP  
Elaboración: Defensoría de Pueblo

**Tipos de ciberdelitos denunciados ante la PNP (Perú, 2021)**



Fuente: Sistema de Registro de denuncias de Investigación Criminal PNP  
Elaboración: Defensoría de Pueblo

# Nuevas técnicas: Ataques de suplantación

---



Suplantación  
de email



Suplantación de  
mensajes de texto



Suplantación  
de llamada



Suplantación  
biométrica

Acciones que buscan **obtener información confidencial** de las personas  
para fines ilícitos



# La SBS viene desplegando acciones para proteger a los consumidores en la era digital

## RIESGOS PARA EL CONSUMIDOR

BRECHAS EN  
EDUCACIÓN  
FINANCIERA

INADECUADAS  
PRACTICAS  
COMERCIALES

INCREMENTO DE  
CRIMINALIDAD Y  
CIBERDELINCUENCIA



- Campañas de sensibilización y educación financiera
- Cooperación local e internacional
- Intercambio de información
- Mejoras en la regulación financiera
- Acciones de supervisión
- Mejoras en detección y respuesta

**Acciones realizadas:  
Educación Financiera y  
Orientación al Ciudadano**

---



# Programas de Educación Financiera de la SBS



| Programas SBS   | Público Objetivo  | Objetivo  | Alcance  |
|---|---|---|--|
|  | <br>Niños                | Capacitación a docentes para formar estudiantes en línea con el Currículo Nacional.                 | Más de <u>1.5 millones</u> de escolares a través de más de <u>24 mil</u> docentes. |
|  | <br>Jóvenes              | Desarrollar habilidades, actitudes y conocimientos para la toma adecuada de decisiones financieras. | Alrededor de <u>228 mil</u> personas capacitadas.                                  |
|   | <br>Adultos              |   |  |
|   | <br>Población vulnerable |   |  |

Alineado a la Política Nacional de Inclusión Financiera



## Recursos de Educación Financiera por público objetivo

### Jóvenes y adultos

- Guías
- Historietas
- Cartillas
- Vídeos
- Boletines
- Podcast



### Docentes y escuelas

- Manuales y guías
- Cuadernos de trabajo
- Presentaciones para el aula
- Cuadernillos de trabajo
- Boletines



### Padres y niños

- Guías
- Cuentos
- Mangas
- Cartillas
- Vídeos



### Otros públicos

- Comedores populares
- Población rural



### Recursos digitales

- Cursos virtuales
- Aplicativos móviles





## Campañas educativas sobre:

- ✓ Ciberseguridad
- ✓ Calificación crediticia
- ✓ Informalidad financiera
- ✓ Consejos de ahorro
- ✓ Orientación sobre depósitos, créditos, etc.
- ✓ Servicios gratuitos de la SBS

## Publicaciones en redes sociales:



## Alcance de las plataformas digitales:



### Facebook:

Promedio de personas alcanzadas al mes: **400,000**



### Instagram:

Promedio de personas alcanzadas al mes: **43,572**



### X (Twitter):

Promedio de personas alcanzadas al mes: **43,947**



### YouTube

Promedio de vistas mensuales: **65,944**



### LinkedIn:

Promedio de personas alcanzadas al mes: **194,386**

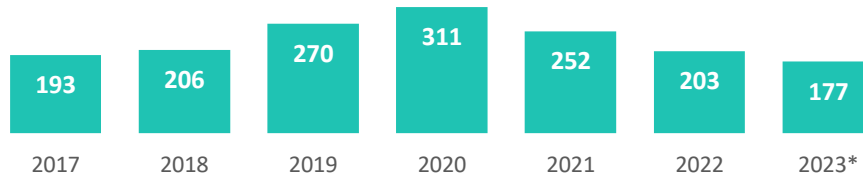


Portal web SBS: octubre 2023: **1.7 millones de visitas**

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

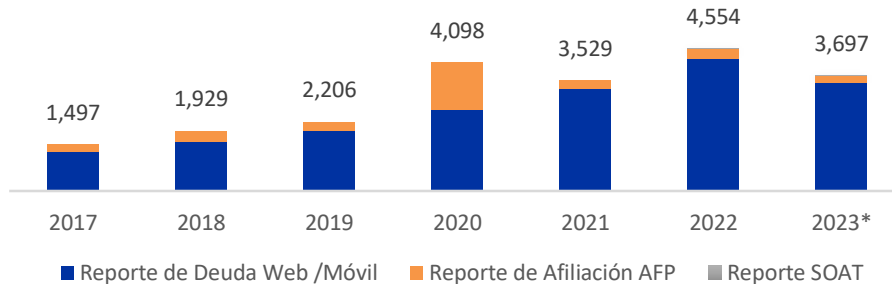


N° de atenciones al ciudadano (En miles)



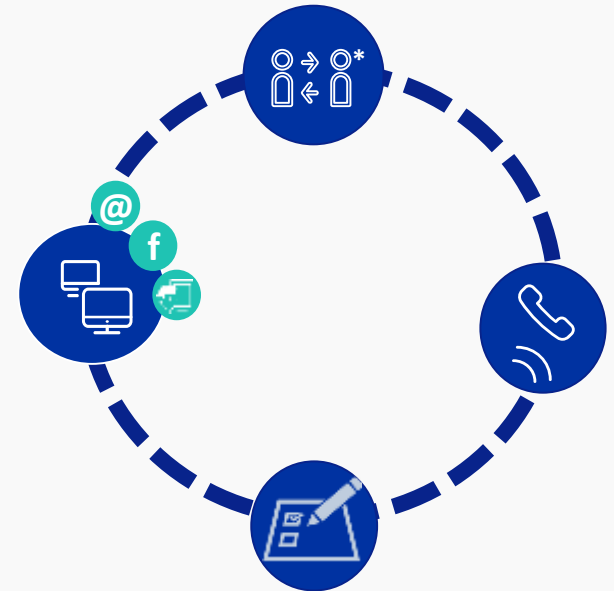
NOTA: No incluye autoservicios

Autoservicios (miles)



Desde 2022: Central de Riesgos SOAT

## Canales de atención



Atención presencial en 13 regiones: Lima, Arequipa, Piura, Huancayo, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Cusco, Ica, Iquitos, Tacna, Tarapoto y Trujillo.

## **Acciones realizadas: Regulación y Supervisión**

---



# La regulación emitida por la SBS es integral y especializada



**GOBIERNO CORPORATIVO**

**CULTURA ORGANIZACIONAL Y ESTRATEGIA NEGOCIO**

**GESTION INTEGRAL DE RIESGOS**

**GESTION DE CONDUCTA DE MERCADO**



**Sanas Prácticas  
de negocio**

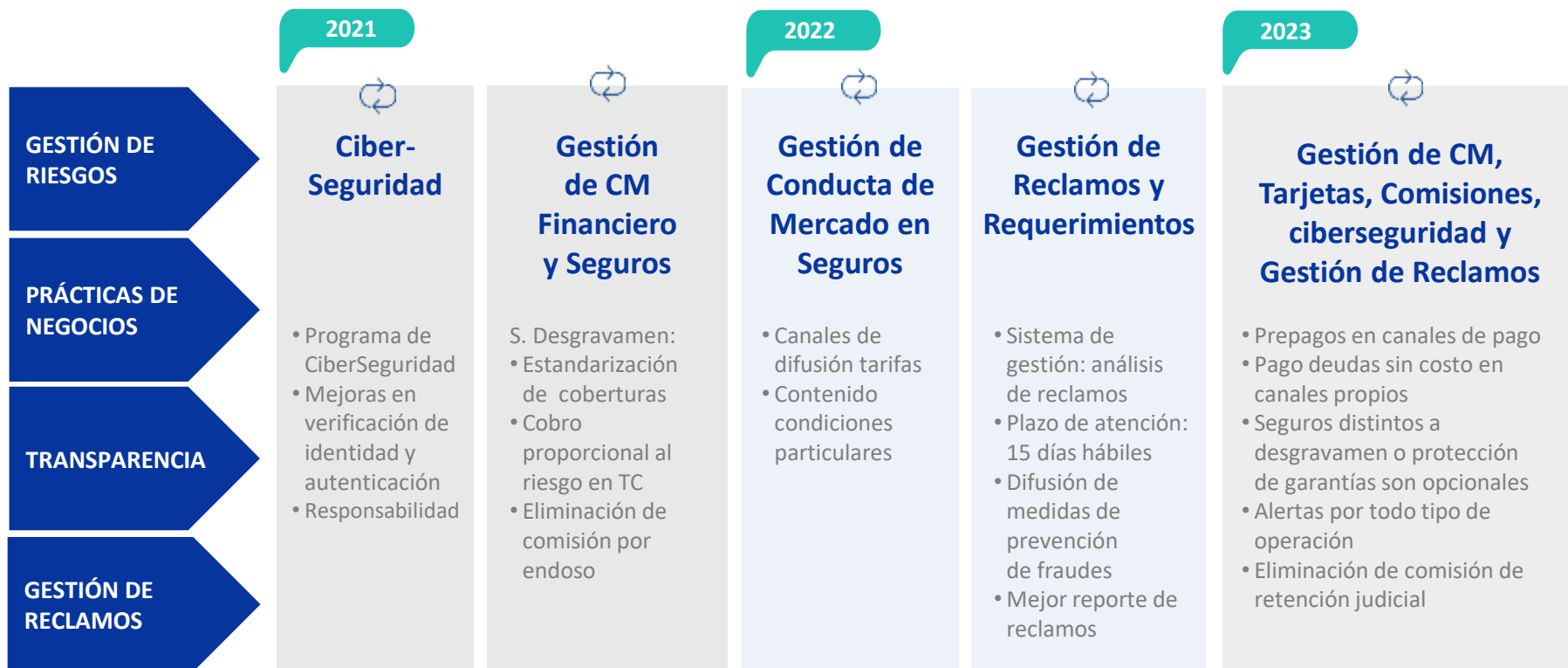


**Transparencia de  
información**



**Adecuada Gestión  
de reclamos**

# Las mejoras en la regulación para proteger a los usuarios son permanentes



Proceso de mejora continua

# Supervisión especializada para mejorar la conducta de mercado en las empresas y sistema



## FUENTES DE INFORMACIÓN



Empresas supervisadas



Denuncias y Atenciones



Redes sociales y medios



Estudios cuali / cuanti



Indecopi y terceros

## RESULTADOS DE LA SUPERVISION

- Definición del Perfil de Riesgo de las empresas y ciclo supervisor
- Observaciones y Recomendaciones de obligatorio cumplimiento
- Evaluación de ajustes al marco normativo, en caso de ser requerido
- Sanciones ante incumplimientos que reflejen patrón y materialidad



Mejora en la conducta de mercado de las empresas y del sistema

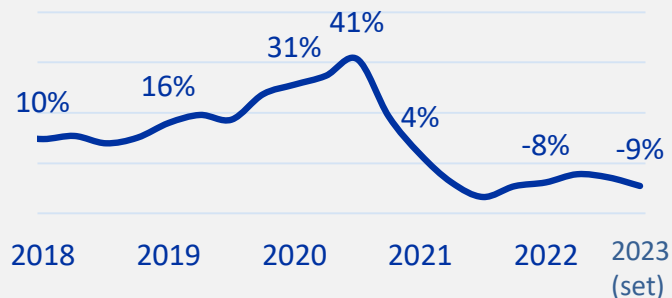


# La Regulación SBS ha propiciado menos reclamos y mejores prácticas comerciales

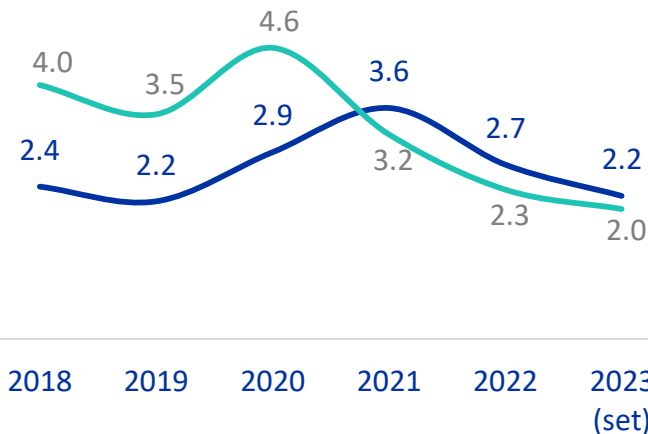
### Reclamos absueltos por cada 10 mil operaciones en S. Financiero



### Variación (%) anual de número de reclamos



### Reclamos de Tarjetas por cada 10 mil operaciones



— Tarjeta de Débito y Ahorro

% promedio a favor del usuario: **57%**



# Plan de Trabajo 2024 - 2025

---



# Contribuir con la mejora de la Educación Financiera a través de acciones articuladas en el marco de la PNIF



## Política Nacional de Inclusión Financiera



### Objetivo Prioritario 1

Generar mayor confianza en la población a través de la mejora de sus competencias financieras



Estudiantes  
(MINEDU)

Capacitación a docentes en servicio y en formación

Recursos para estudiantes y docentes

### Poblaciones vulnerables

(Mujeres, rural, microempresarios, PPSS y migrantes y refugiados)

Campañas de sensibilización

Programas de capacitación

Desarrollo de Materiales y herramientas

Infraestructura: Centros de Acceso Digital

(PRODUCE, MDIS, MIDAGRI, MTC, SBS, MIMP, MIGRACIONES, Banco de la Nación)

### Transversal

Campañas de sensibilización

Mapeo de iniciativas de EF

Iniciativas de educación financiera y digital

Capacitación a funcionarios de gobiernos locales (agentes de transmisión)

Generación de información

(MEF, SBS, PCM, SMV, MIDIS)



2023 - 2024

2024 - 2025

## Transparencia y prácticas en contratación digital



- Mejor información sobre servicios financieros digitales
- Promover decisiones de compra responsables

## Mejoras en el lanzamiento de nuevos productos y servicios

- Reforzar requerimiento a empresas para acciones de mitigación de riesgos al consumidor (inc. educación financiera)

## Gobierno de Producto (diseño y comercialización)

Complementar principios sobre gobernanza de producto para asegurar:



Diseño de producto acorde con intereses, necesidades y riesgos del usuario

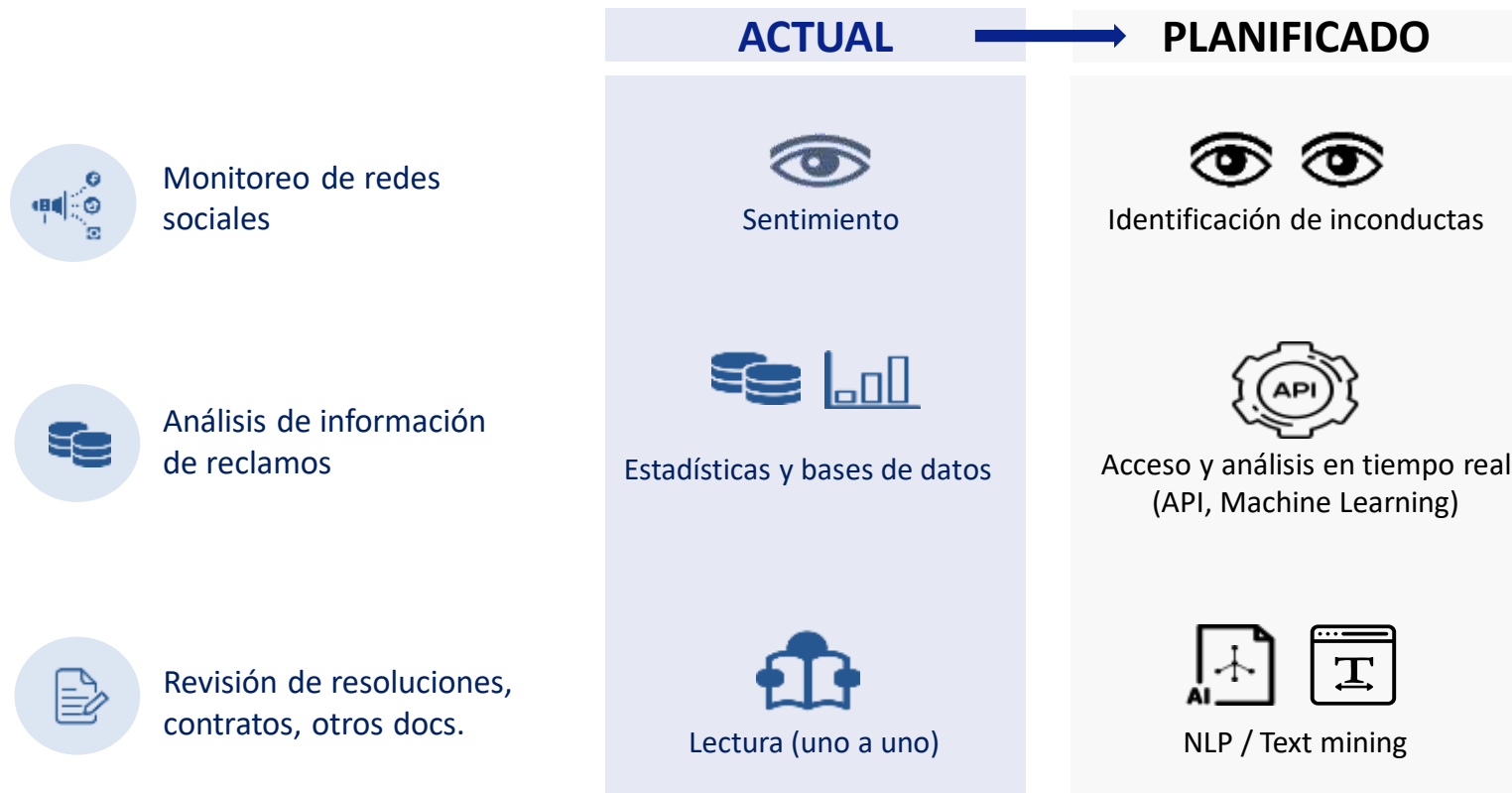


Comercialización acorde con el diseño



Evaluación permanente para mejora continua del producto y/o servicio

# Fortalecer el modelo de supervisión de conducta de mercado



Mejores herramientas (SupTech) y fortalecimiento de capacidades

# Continuar con la coordinación interinstitucional



## Mesa Especializada de Conducta de Mercado



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



Indecopi



PERÚ

Ministerio  
de Economía y Finanzas



SMV

Identificar las principales fricciones en el sistema financiero y adoptar medidas que permitan reducir las o eliminarlas



Fraudes en canales digitales



Comercialización Bancaseguros



Poblaciones Vulnerables

## G. T. Sectorial de Seguridad de la Información



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú



Bancos

Financieras

Cajas

Mejorar seguridad de información y ciberseguridad.

- ✓ **Diagnóstico** y evaluación de aplicativos móviles en laboratorio SBS
- ✓ Implementamos una plataforma para compartir información de phishing en una primera fase

Coordinación con otras instituciones públicas: BCRP, Osiptel, PNP, RENIEC, entre otras.



**Mayor innovación y demanda** de productos y servicios financieros digitales crean nuevos riesgos para empresas y usuarios.



La SBS adopta medidas para reducir riesgos a través de **educación financiera** y **mejoras en la regulación y supervisión**.



Reducir los riesgos que genera la innovación tecnológica requieren del **trabajo coordinado entre múltiples actores**, públicos y privados.



El **Plan de Trabajo 2024/25 fortalecerá las acciones en curso** para asegurar un adecuado cumplimiento de nuestro mandato y beneficiar a los usuarios de los sistemas supervisados.

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.