SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Plan de Trabajo 2024-2025: Acciones dirigidas hacia la protección de los usuarios del sistema financiero y Política Nacional de Inclusión Financiera

1 de octubre de 2024

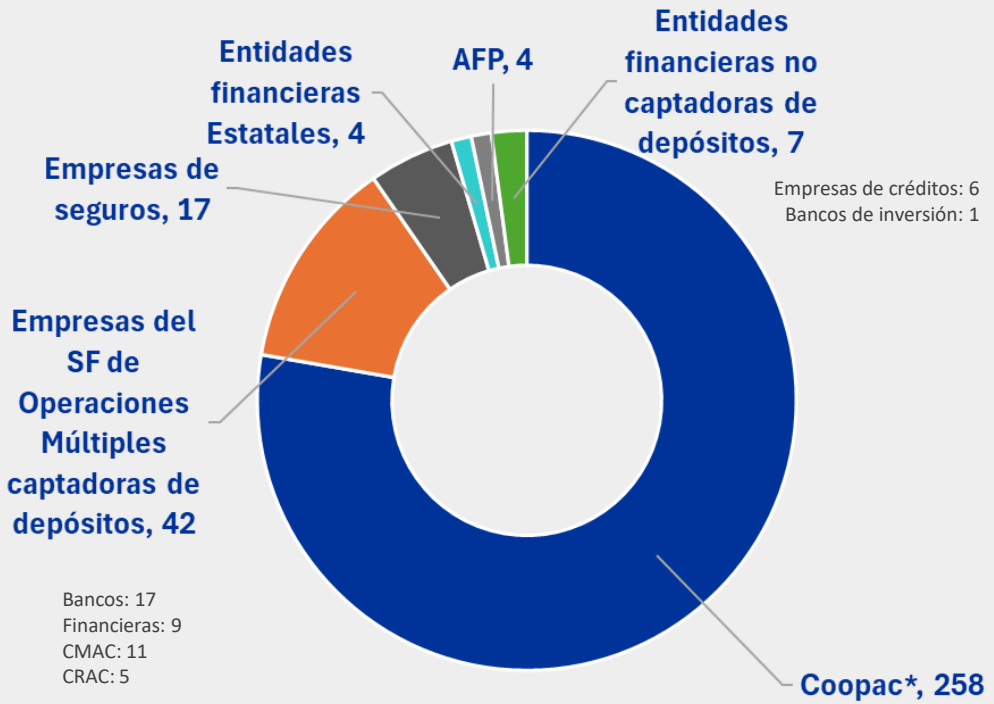
Agenda

1. Marco Institucional y rol de la SBS
2. Situación Actual
3. Acciones SBS: Impacto en el mercado
4. Plan de Trabajo 2024-2025
5. Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)

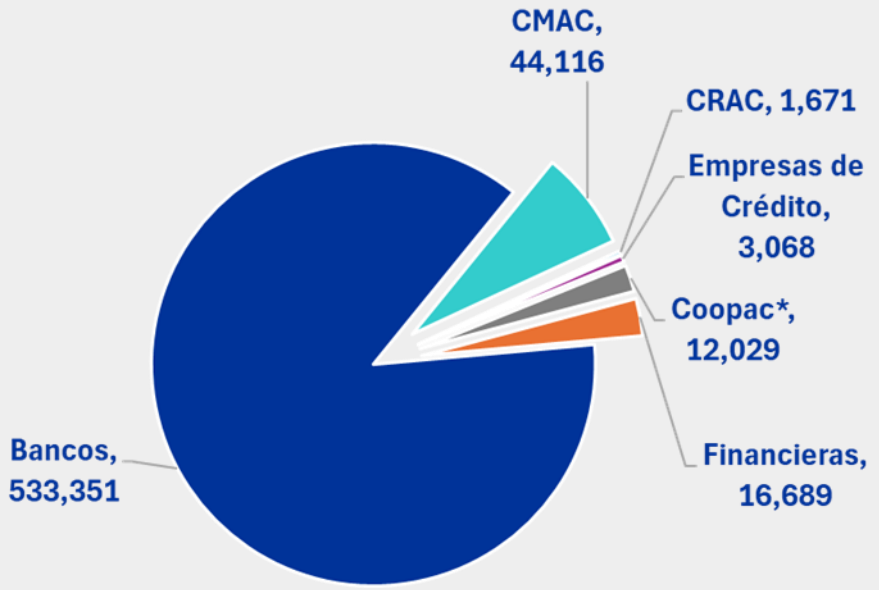
Marco Institucional y rol de la SBS

El sistema financiero peruano es diverso

N° de entidades supervisadas por la SBS (jul 2024)



Activos del Sistema Financiero y Cooperativo – jul 2024 (en millones S/)



* El número de COOPAC no incluye 2 Centrales de Cooperativas.

Elaboración: SBS

Mandatos institucionales

SBS

Estabilidad financiera	Protección de los depositantes a través de Sistemas sólidos y sostenibles en el tiempo
Integridad financiera	Sistemas de Prevención LA/FT y de gestión de la idoneidad de accionistas y gerentes
Conducta de mercado	Trato justo y adecuado a los usuarios, información suficiente y apropiada, y gestión de reclamos eficientes
Protección social SPP	Cautelar el buen funcionamiento del Sistema Privado de Pensiones en el marco legal vigente

Herramientas: Regulación y Supervisión

Sistema de protección del consumidor financiero: Múltiples actores

SUSALUD
Superintendencia Nacional de Salud

Indecopi

SF y SS: Reclamos y Denuncias
Resolución de controversias particulares

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales -ANPD

Mecanismos privados de solución de reclamos

Sistema financiero, seguro y de pensiones

Defensoría del Cliente Financiero PERU

Defensoría del Asegurado

aló banco
Atención de reclamos financieros

Aló Seguros

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Regulación y Supervisión de Conducta de Mercado
Educación e Inclusión Financiera

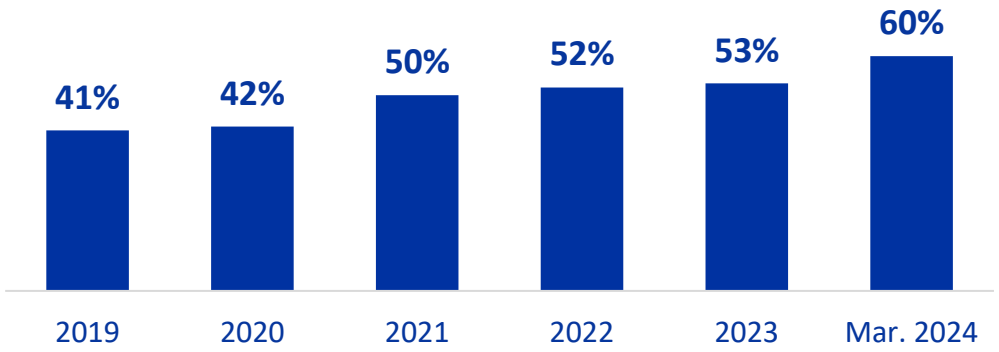
Las funciones de la SBS e Indecopi son complementarias

	SBS	INDECOPI
ROL	**Velar por una adecuada conducta de mercado de los sistemas supervisados** -Sanas prácticas de negocio, información apropiada y gestión de reclamos eficientes-	**Protección de los consumidores y promoción de la competencia en todos los sectores**
OBJETIVO	**Salud del sistema financiero cautelando por su buen funcionamiento** -Estabilidad Financiera-	**Proteger los intereses particulares y colectivos de los usuarios** -Resolver controversias-
MECANISMOS DE ACCIÓN	**Preventivo + Correctivo** - Regulación y supervisión - Observaciones y recomendaciones de obligatorio cumplimiento - Imposición de sanciones (normas SBS)	**Correctivo** - Imposición medidas correctivas y resarcitorias - Imposición de sanciones (Código de Consumo)

Situación actual

Nuevo entorno: mayor tenencia y uso de cuentas con menores montos por operación y a través de canales digitales

Porcentaje de adultos con cuenta en el SF

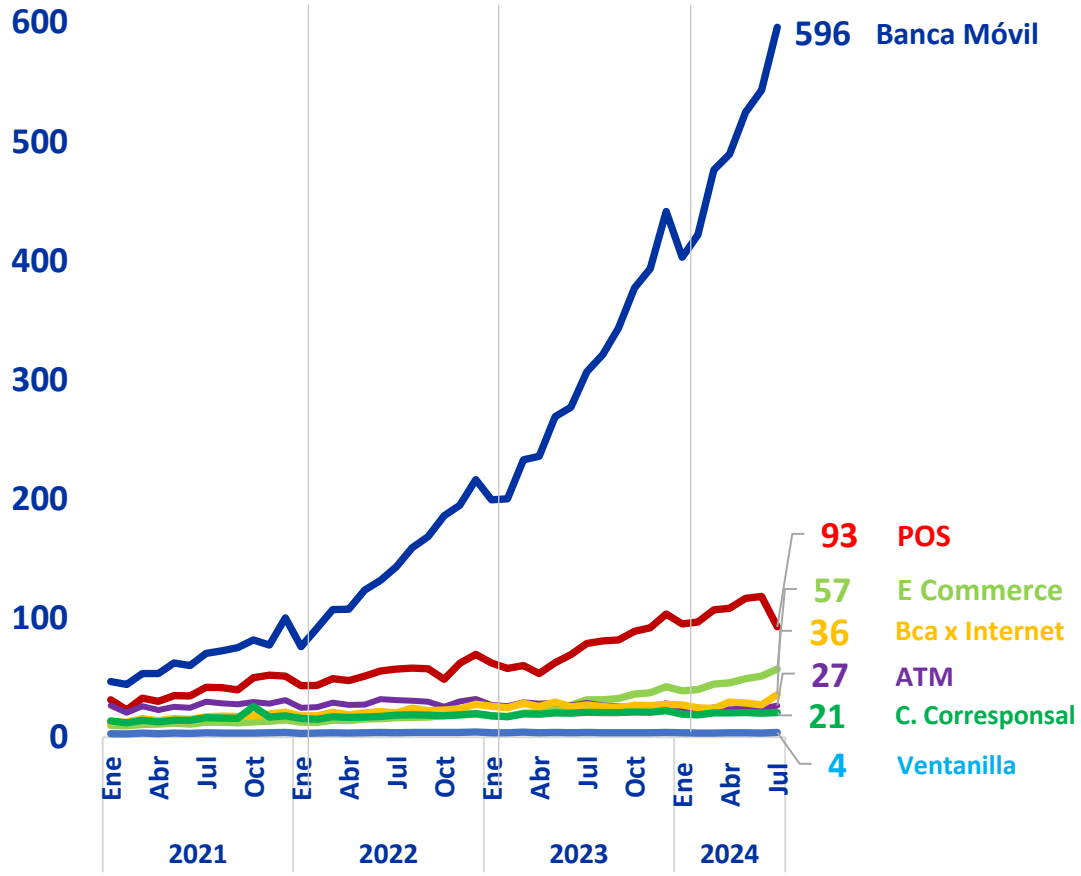


Fuente: ENAHO - INEI

- 2 de cada 10 adultos contratan cuentas 100% digitales[1]
- El 31% de usuarios de internet realiza operaciones financieras por dicho canal[2]
- El ticket promedio de **billeteras (S/ 48)** es menor al de **TD (S/ 70)** y **TC (S/195)** [3]

1. SBS- CAF. 2022. Encuesta Nacional de Capacidades Financieras
2. ENAHO. Marzo 2024. Encuesta Nacional de Hogares. Entre 2019 y 1T 2024, el porcentaje creció de 13% a 31%.. El 80% de población mayor de 6 años es usuario de internet
3. BCRP. Junio 2024. Reporte Instrumentos de pago de alto y bajo valor

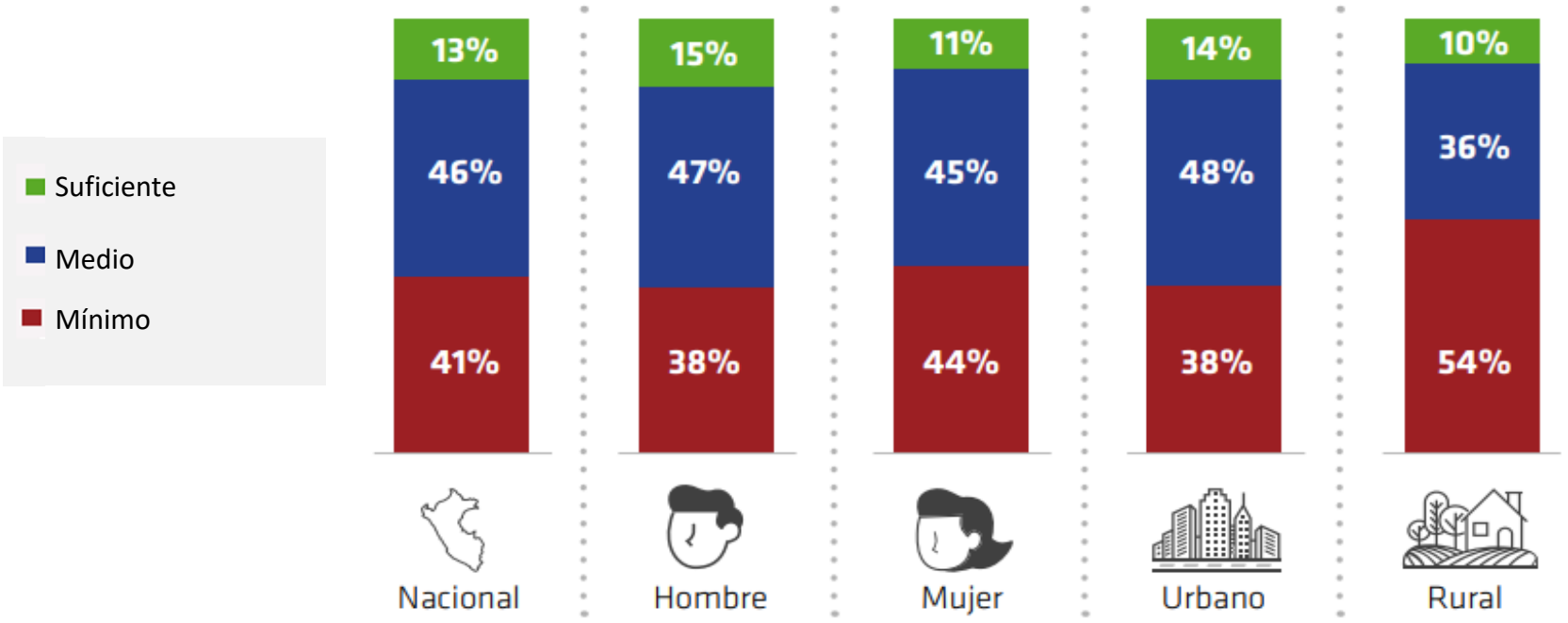
N° de operaciones monetarias según canal Bancos y Financieras (en millones)



Fuente: ASBANC a Julio 24

Brechas en niveles de educación financiera aún son significativas

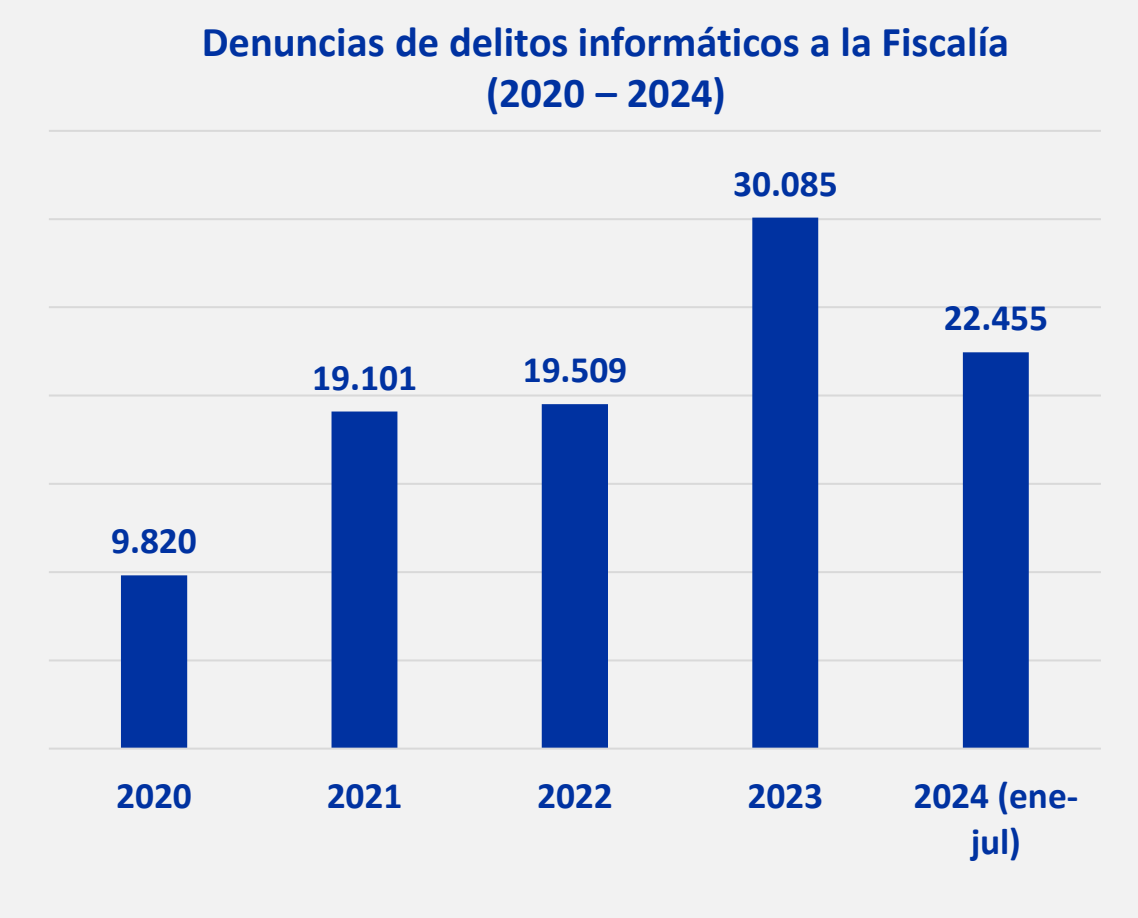
Porcentaje de adultos según nivel de educación financiera (EF) - 2022



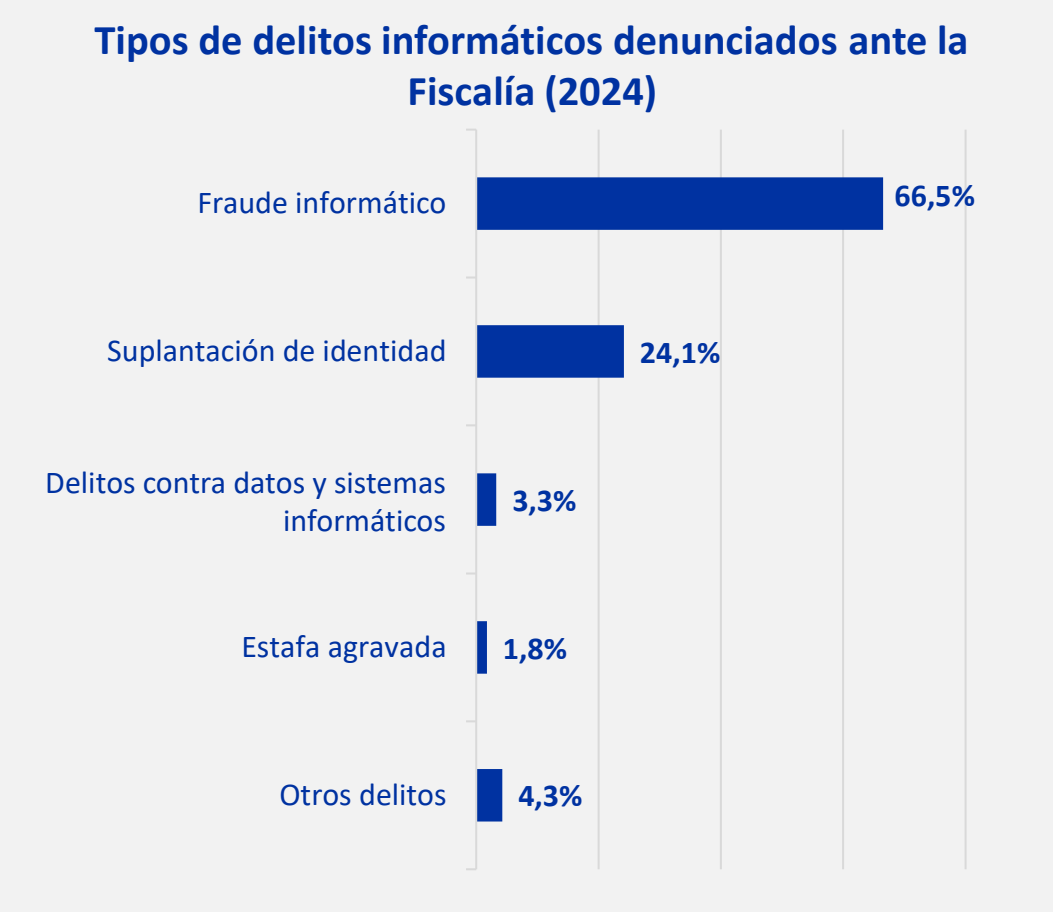
Fuente: SBS y CAF – Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2022

- 2 de cada 10 adultos actualizan sus contraseñas de manera regular.
- 4 de cada 10 verifican que los productos financieros sean provistos por entidades financieras reguladas.
- 6 de cada 10 revisan la seguridad de las páginas web antes de realizar transacciones en línea.

A nivel nacional, la ciberdelincuencia se ha incrementado, con técnicas más complejas para cometer fraudes



Fuente: Fiscalía Corporativa Especializada en Ciberdelincuencia



Fuente: Fiscalía Corporativa Especializada en Ciberdelincuencia

Acciones SBS:
Impacto en el mercado

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 educación financiera y sensibilización
- Mejoras en la regulación financiera
- Acciones de supervisión con mejor detección y respuesta
- Coordinación interinstitucional

Campañas de educación financiera y sensibilización

Programas de Educación Financiera

Niños y Adolescentes (Escuelas)

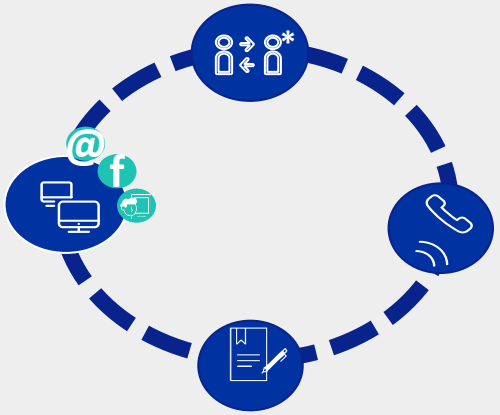
Formación de docentes (+27 M) para mejorar EF en sus estudiantes (+1.7 MM)

Jóvenes, Adultos, Vulnerables

Habilidades, actitudes, conocimientos. Toma de decisiones financieras informadas (+260 M)

Servicios de Orientación

Canales de atención



Atención presencial en 12 regiones: Lima, Arequipa, Piura, Huancayo, Ayacucho, Cajamarca, Chiclayo, Cusco, Ica, Iquitos, Tacna y Trujillo.

Atenciones 2024: +300M atenciones directas y +4.5MM a través de plataformas de autoservicios

Difusión en plataformas digitales

Alcance de Plataformas Digitales 2024[1]

Facebook:
Promedio de personas alcanzadas al mes: **280,000**

Instagram:
Promedio de personas alcanzadas al mes: **79,000**

X (Twitter):
Promedio de personas alcanzadas al mes: **35,000**

YouTube
Promedio de vistas mensuales: **53,000**

LinkedIn:
Promedio de personas alcanzadas al mes: **138,000**

Campañas: Ciberseguridad, informalidad financiera calificación crediticia, consejos de ahorro, Servicios SBS, entre otros..

Web SBS[2]: 2.7 MM de visitas

1) Enero a julio 2024; 2) Enero a agosto 2024

La conducta de mercado es parte de la cultura organizacional y estrategia de negocio de las empresas

2021

Ciber-Seguridad

- ✓ Mejoras en verificación de identidad y autenticación
- ✓ Programa de Ciberseguridad

Conducta de Mercado Financiero y Seguros

- ✓ Seguro de desgravamen: coberturas estándar y método de cálculo
- ✓ Eliminación de comisión por endoso

2022

Gestión de Reclamos y Requerimientos

- ✓ Análisis integral de reclamos
- ✓ Plazo: 15dh
- ✓ Difusión medidas de prevención

2023

Conducta de Mercado, Comisiones, Reclamos y Tarjetas

- ✓ Pago deudas sin costo en canales propios
- ✓ Prepagos en todo canal de pago
- ✓ Comercialización de seguros opcional e independiente
- ✓ Alertas por toda operación financiera
- ✓ Eliminación comisión de retención judicial

2024

Tarjetas, Ciberseguridad, Atención al ciudadano

- ✓ Estándar de seguridad para tarjetas
- ✓ Responsabilidad ONR
- ✓ Mejora procesos de atención y canales SBS

Regulación integral y especializada

Coordinación permanente: SBS - Indecopi

Consejo Nacional de Protección al Consumidor

(Código de Consumo)

Mesa Especializada de Conducta de Mercado

(PEM[1] de PNIF[2])

Mesas de trabajo

- Fraudes en canales digitales
- Comercialización Bancaseguros
- Poblaciones Vulnerables
- Evaluaciones internacionales

1. Decreto Supremo N°112-2021-EF, 20.05.2021
2. Decreto Supremo N°255-2019-EF, 05.08.2019

Convenio Marco

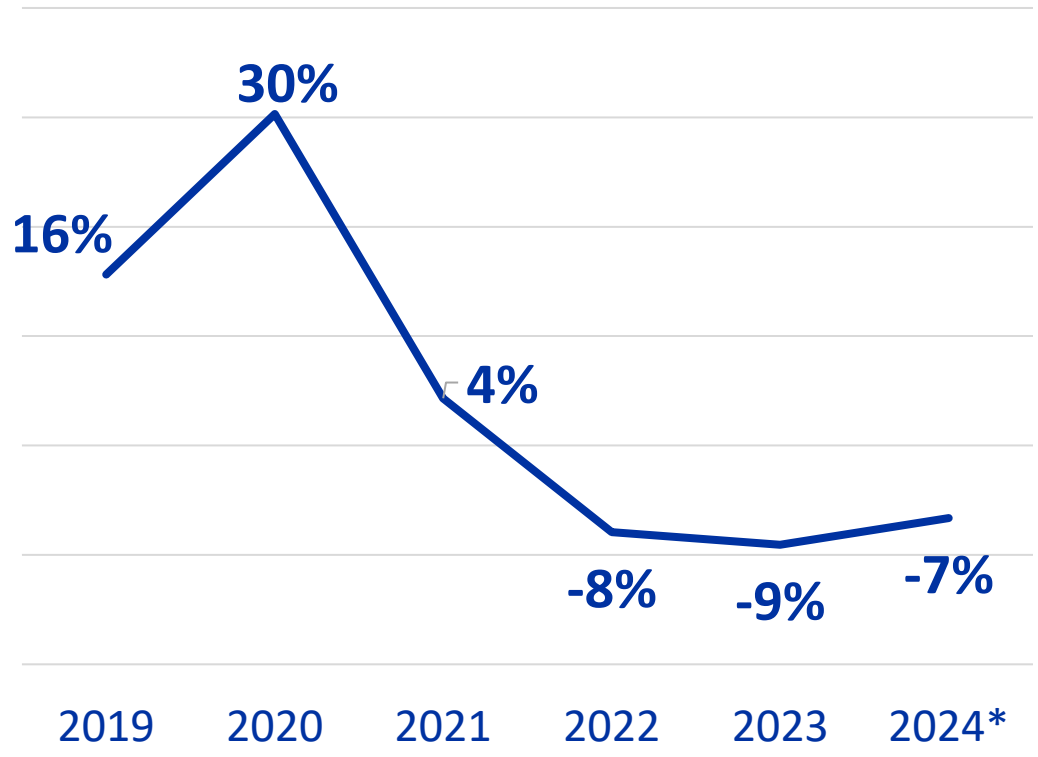
(SBS - Indecopi[3])

- Intercambio de información
- Capacitaciones mutuas y a Asociaciones de Consumidores
- Módulos regionales (09 regiones)
- Mecanismos de coordinación para el ejercicio de facultades

3. Suscrito en el 2003. Última actualización 2022

Las acciones SBS han propiciado mejores prácticas en el mercado

Variación (%) anual de número de reclamos
Sistema Financiero y Seguros



*estimado

- ✓ Reclamos por cada 10 mil operaciones del sistema financiero, se reducen de 7.3 a 2.2 entre 2019 y 2024 (junio)
- ✓ Los reclamos se reducen en la mayoría de productos y motivos
- ✓ TC deja de ser el servicio más reclamado
- ✓ Las mejoras son resultado de regulación especializada, supervisión más intensiva y adecuada coordinación interinstitucional

Plan de Trabajo 2024-2025

Propuesta de ajustes legales y regulatorios

Proyecto de Ley

Incremento de tope de multas (> 200 UIT)	Correspondencia con la falta o perjuicio generado

Ajustes Regulatorios

Seguro de Desgravamen	Seguro opcional e independiente excepto Créditos Hipotecarios. En tarjeta de crédito un único cobro
Gestión de Conducta	Eliminar barreras para operaciones en ventanillas
Transparencia y buenas prácticas en canales digitales	Mejora de aspectos de transparencia y experiencia en la contratación digital Comunicación oportuna y relevante ante eventos que afectan a los usuarios

Continuar con el fortalecimiento del modelo de supervisión

ACTUAL

Herramientas tradicionales de supervisión

PLANIFICADO

Herramientas avanzadas de supervisión

(Mejor oportunidad; mayor alcance y precisión)

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
SUPERINTENDENCIA DEL MERCADO DE VALORES

Mesas de trabajo

- Fraudes en canales digitales
- Comercialización Bancaseguros
- Poblaciones Vulnerables
- Evaluaciones internacionales

G. T. Sectorial de Seguridad de la Información

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

RENIEC
REGISTRO NACIONAL DE IDENTIFICACIÓN Y ESTADO CIVIL

Bancos

Financieras

Cajas

- ✓ Mejora de seguridad de información y ciberseguridad.
- ✓ Autenticación de usuarios en canales digitales
- ✓ Implementación de plataforma para compartir información de phishing en una primera fase

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

Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF)

Política Nacional de Inclusión Financiera - PNIF

Objetivos Prioritarios de la Política Nacional de Inclusión Financiera

PNIF[1]

PEM[2]

(1) DS N° 255-2019-EF; (2) DS N° 112-2021-EF)

OP1 Generar confianza en SF
- Educación Financiera -

OP2 Productos y canales adecuados a necesidades de la población

OP3 Mitigar fricciones en mercado
- Protección del Consumidor -

OP4 Infraestructura de telecomunicaciones y digital

OP5 Mecanismos de articulación institucionales

Mecanismos de coordinación

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF)

SBS: Secretaria Técnica

Articulación con otras Políticas Nacionales

Avances en Inclusión Financiera

60% de adultos con cuentas

45% MYPE acceden a crédito para iniciar negocio[1]

De 55 a 266 pagos digitales per cápita (Δ383%)[2]

Presencia: 92% distritos; 99% adultos

Educación Financiera en currículo nacional, e iniciativas para adultos y vulnerables.

Mejor articulación

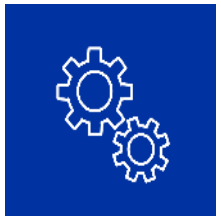
Inclusión y Educación Financiera en agenda pública

1) Encuesta Nacional de Empresas-2019; 2) BCRP-2020 a 2023

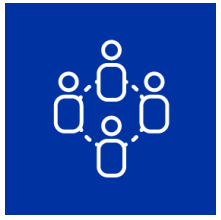
En suma…

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 requiere del **trabajo coordinado entre múltiples actores**, públicos y privados.



La inclusión financiera es parte de la agenda pública, con **acciones articuladas** y **monitoreadas** a través de la **PNIF**.

Los Laureles 214,
San Isidro, Lima – Perú

Central telefónica: (01) 630-9000

www.sbs.gob.pe