

---

## **Acciones para proteger a los usuarios financieros y fortalecer las medidas de seguridad de sus transacciones**

---

Martes, 07 de octubre de 2025

# Agenda

---

1

Contexto

2

Marco institucional

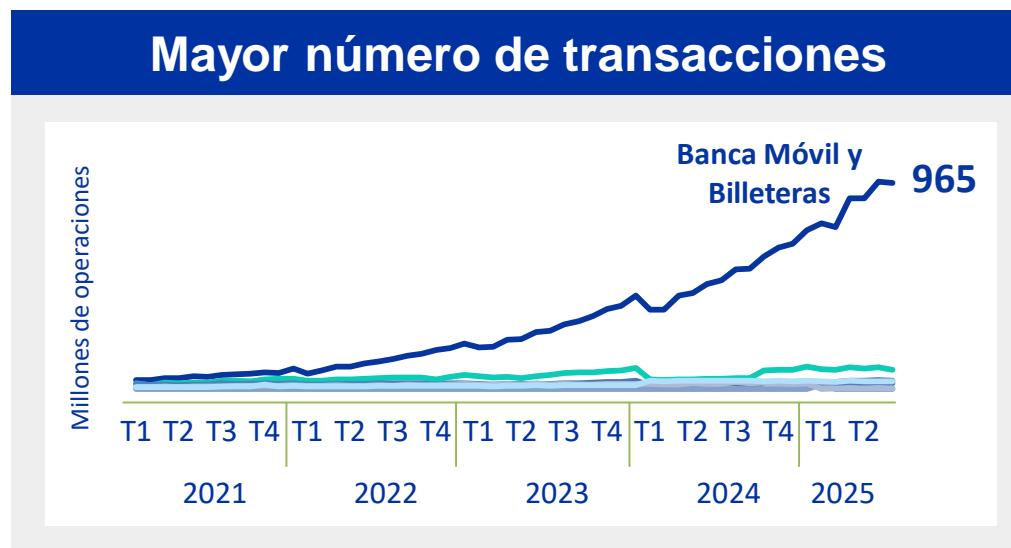
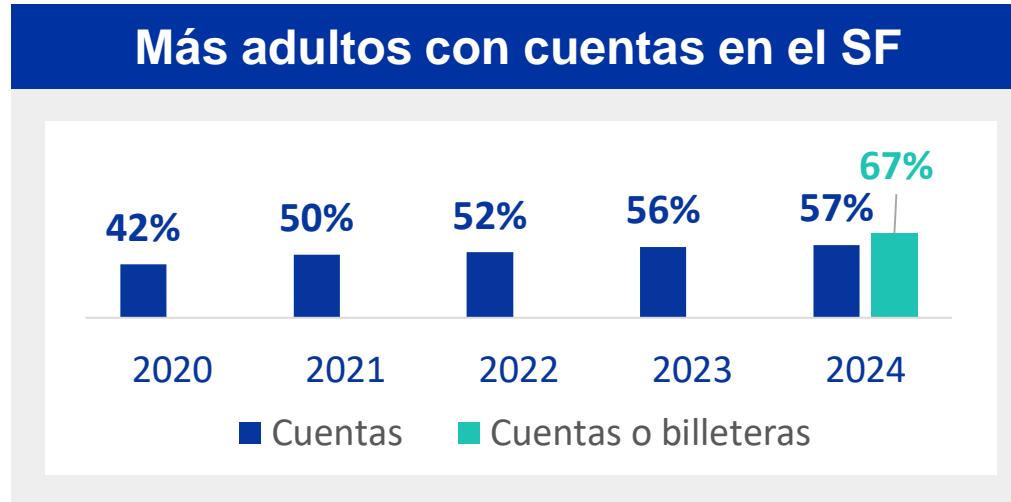
3

Regulación y supervisión

4

Acciones de educación financiera

# Mayor número de usuarios y transacciones, con menor nivel de reclamos



# Nuevos riesgos emergentes

## Digitalización

Mayor uso de canales digitales en las transacciones financieras



## Nuevas tecnologías

Adopción de inteligencia artificial y servicios de nube



## Terceros

Provisión de servicios como procesamiento de datos, gestión de tecnología



## SupTech

Optimización de la supervisión con el desarrollo de herramientas tecnológicas



## Mayor exposición a nuevos riesgos

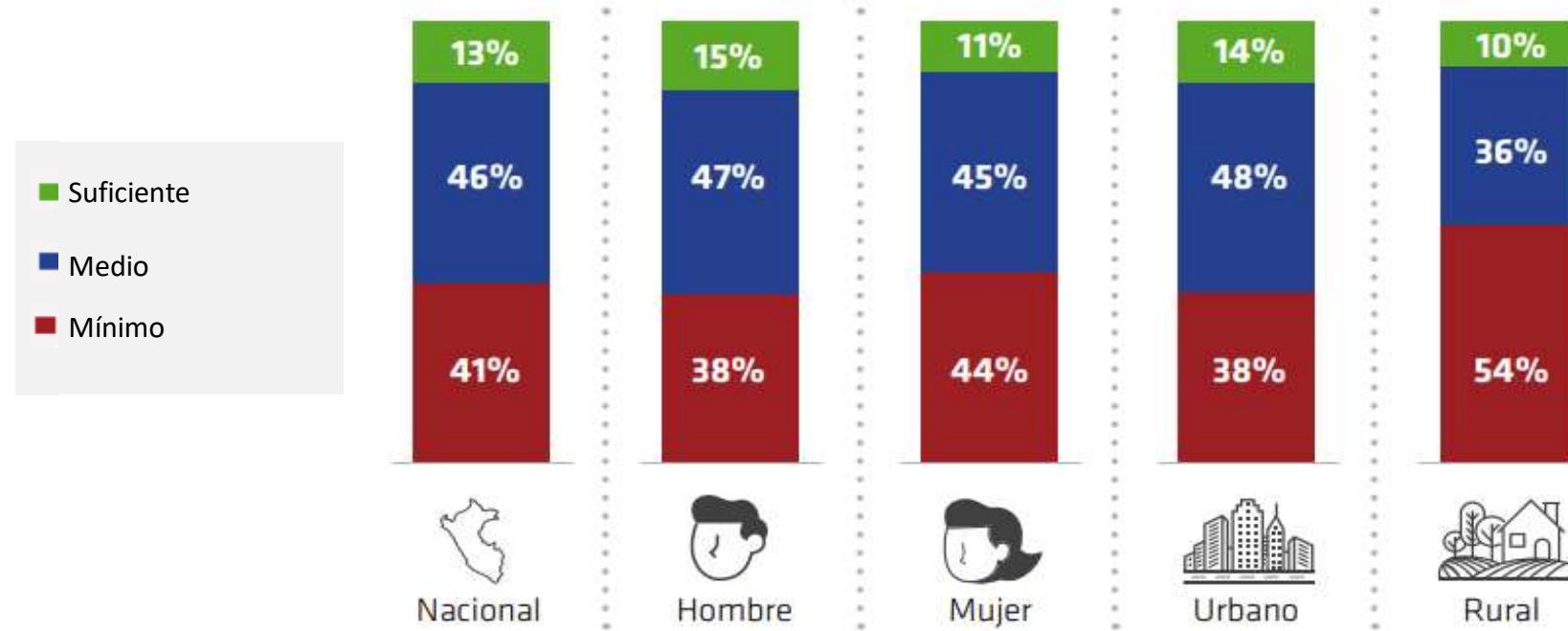
Mayores amenazas de ciberseguridad

Dependencia de terceros para servicios críticos

Brecha entre innovación y adecuación normativa

# 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

Solo 2 de cada 10 adultos actualizan sus contraseñas de manera regular.

Solo 4 de cada 10 verifican que los productos financieros sean provistos por entidades financieras reguladas.

Solo 6 de cada 10 revisan la seguridad de las páginas web antes de realizar transacciones en línea.

## **Marco institucional**

---



# Las funciones de la SBS, Indecopi y Autoridad Nacional de Datos Personales son complementarias

---

	SBS	INDECOP	ANPDP
ROL	Velar por <b>estabilidad y salud financiera</b>	Protección de consumidores y promoción de competencia en todos los sectores	Velar por la <b>protección de los datos personales</b> tratados por entidades públicas y privadas
OBJETIVO	Cautelar prácticas adecuadas en un marco de estabilidad financiera -Confianza en el sistema-	Proteger los intereses particulares y colectivos de los usuarios -Resolver controversias-	Proteger los derechos de los titulares de datos personales - uso responsable de la información personal-
MECANISMOS DE ACCIÓN	<b>Preventivo + Correctivo</b> - Observaciones y recomendaciones - Sanciones (normas SBS)	<b>Correctivo</b> - Medidas correctivas y resarcitorias - Sanciones (Código de Consumo)	<b>Correctivo</b> - Imposición de sanciones y medidas correctivas

## **Regulación y supervisión**

---



# La regulación establece disposiciones para promover una adecuada conducta de mercado y asegurar la seguridad de las transacciones

## Gobierno Corporativo y Gestión Integral de Riesgos



Res. SBS N° 272-2017

## Gestión de Conducta de Mercado



Res. SBS N°3274-2017

## Gestión de Reclamos y Requerimientos



Res. SBS N°4036-2022

## Comisiones y Gastos



Res. SBS N° 3748-2021

## Gestión de Riesgo Operacional



Res. SBS N° 2116-2009

## Ciberseguridad y seguridad de información



Res. SBS N°504-2021

## Tarjetas de Crédito y Débito



Res. SBS N° 6523-2013

Toma como referencia estándares y mejores prácticas internacionales

# Ejemplo: en materia de seguridad, se requieren dos factores para verificar la identidad de un usuario

---



Estos requerimientos son exigibles desde 2022 y están alineados a buenas prácticas internacionales.

# Medidas específicas en beneficio de los usuarios



**Exigencias SBS  
a empresas**



## Permite al usuario

Tomar conocimiento de operaciones con sus tarjetas o billeteras electrónicas

Gestionar sus riesgos en función a su perfil y necesidades

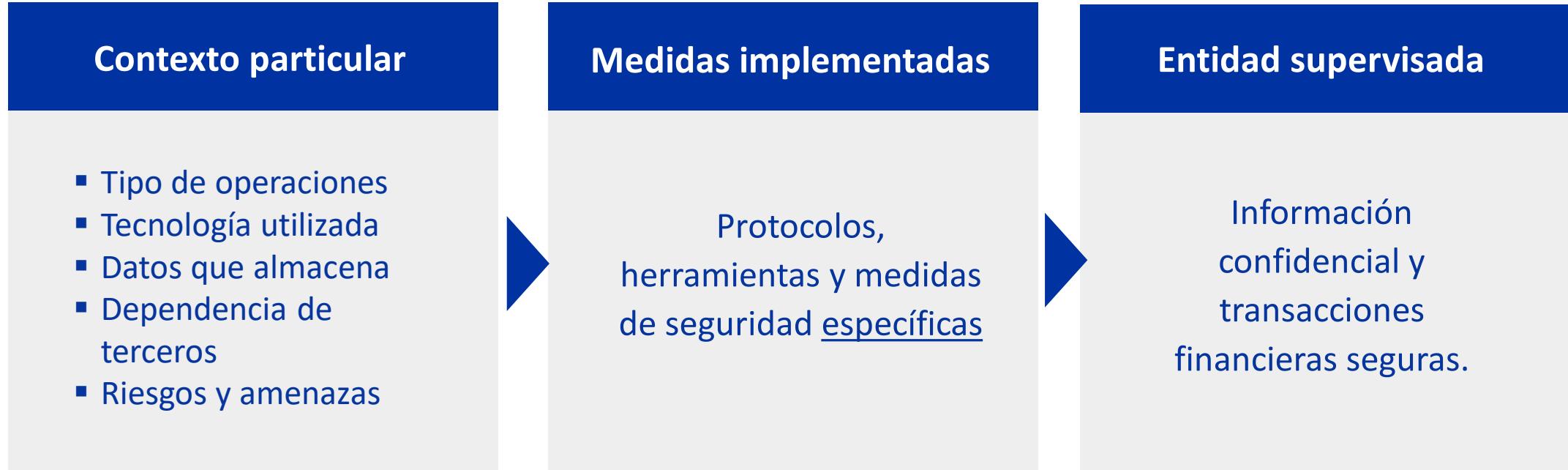
Estar mejor informado sobre riesgos de fraude y conocer medidas de seguridad

Proteger sus ahorros, garantizando devolución ante salida de empresas

1/ Operaciones por internet, en el exterior, retiros de efectivo y sobregiros

# Las empresas son responsables de implementar las medidas específicas acordes a su contexto particular

---



La regulación no impone ni favorece una tecnología específica.

# Elementos esenciales de la ciberseguridad para el sector financiero

---



Estrategia de  
Ciberseguridad



Gobierno a  
través de Comité  
de Alto Nivel



Relacionamiento  
sector público y  
privado



Rol de la SBS

Asistencia técnica del Fondo Monetario Internacional

# **Acciones de Educación Financiera**

---



# Marco de acción SBS en educación financiera

---

**Objetivo:** Desarrollar competencias financieras en la población y dotarla de herramientas para la toma de decisiones financieras informadas

## Líneas de Acción



Medición y difusión



Campañas de concientización



Iniciativas de educación financiera



Herramientas y recursos para uso público



Mecanismos de articulación y coordinación

# 1. Medición y difusión

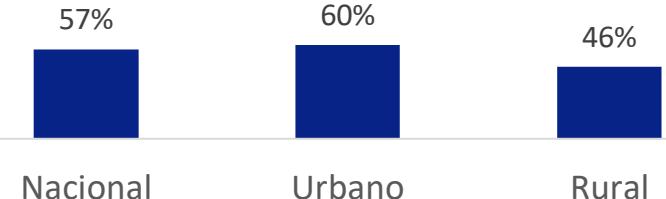
## Mapeo de Educación Financiera



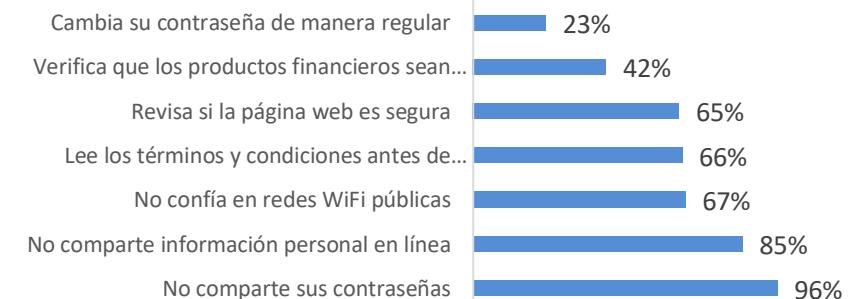
**90** entidades encuestadas  
**63** entidades con Iniciativas de EF  
**108** Iniciativas identificadas  
**88%** de las entidades recalcan la necesidad de contar con lineamientos para las iniciativas

## Capacidades financieras y digitales

### % de adultos que superan el nivel mínimo de EF



### % de adultos con EFD



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

## Monitoreo y Evaluación de Iniciativas de Educación Financiera

## 2. Campañas de concientización

### Campañas

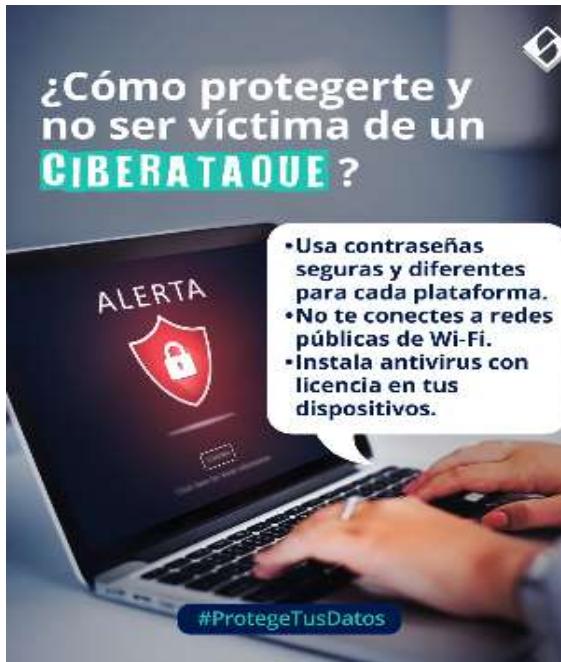


Anual: +70 entidades alcanzando a +1 millón de personas



Campaña en medios y actividades a nivel nacional

### Publicaciones



### Asesores financieros



### Alcance promedio mensual

Facebook  
118,000

Instagram  
80,000

X (Twitter)  
15,000

LinkedIn  
153,000

TikTok  
95,000

YouTube  
23,000

### 3. Iniciativas de Educación Financiera

#### Programas



Programa de Asesoría para Docentes

Anual: 2 mil docentes  
y 250 mil alumnos



Programa de Educación Financiera

Anual: 40 mil  
personas

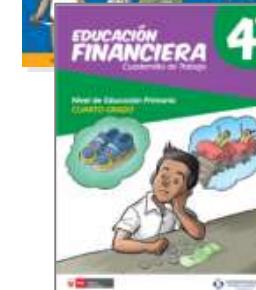


E-learning con  
MINEDU  
(SIFODS)



Podcast

#### Materiales



Cartillas

Material escolar

Micro-  
learning



Presentaciones

## 4. Orientación especializada y herramientas para el público

<p style="text-align: center;"><b>+7 millones de orientaciones y acceso a herramientas (2024)</b> <b>+4.6 millones de orientaciones y accesos a herramientas (I SEM2025)</b></p>					
<b>Reporte de Deudas</b>  Calificación Crediticia 	<b>Alerta Crediticia</b>   Cambios en calificación crediticia o contratación de nuevos productos	<b>Herederos Informados</b>  Productos financieros contratados por ciudadanos fallecidos 	<b>Constancia de Afiliación y de Pensionista</b>   Conoce si se está afiliado o recibe pensión del SPP	<b>Reporte SOAT/CAT Seguro Vehicular</b>  Conoce si el vehículo cuenta con SOAT/CAT o Seguro Vehicular 	<b>Comparadores RETASAS y REPRIMAS</b>   Compara tasas de interés y primas de seguros
<p><b>Múltiples canales</b></p>  <p>Presencial<sup>1</sup>      Telefónico      Digital      Escrito</p>					

1/ Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Cusco, Ica, Lambayeque, La Libertad, Lima, Loreto, Piura, Junín y Tacna

## 5. Articulación: Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera





# Gracias

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.