



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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

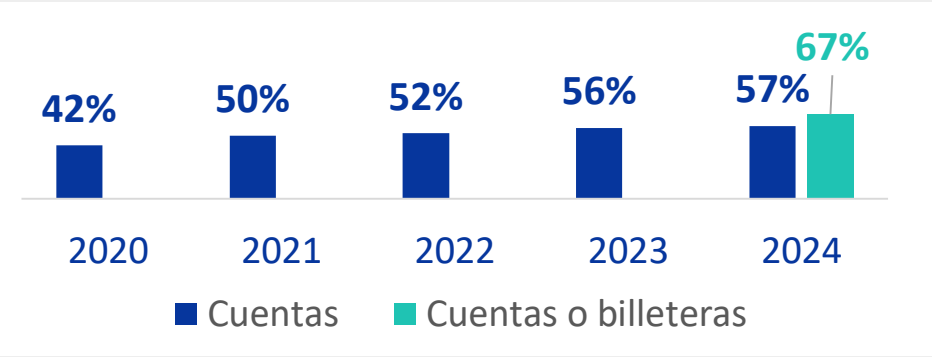
Regulación y supervisión

4

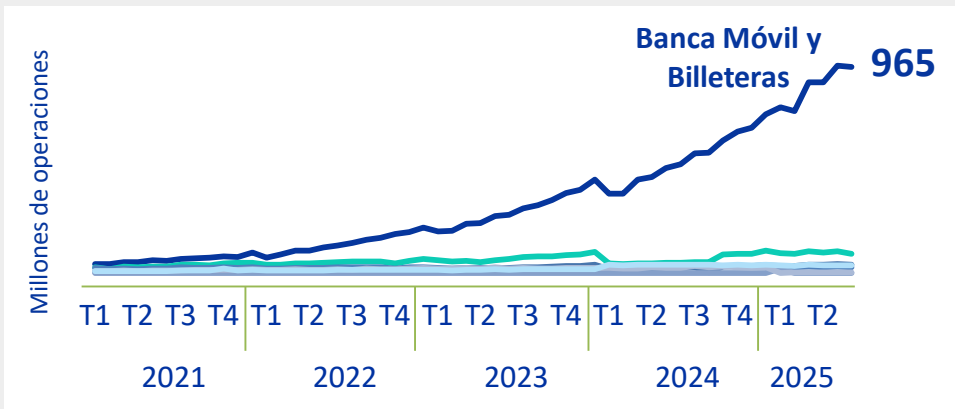
Acciones de educación financiera

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

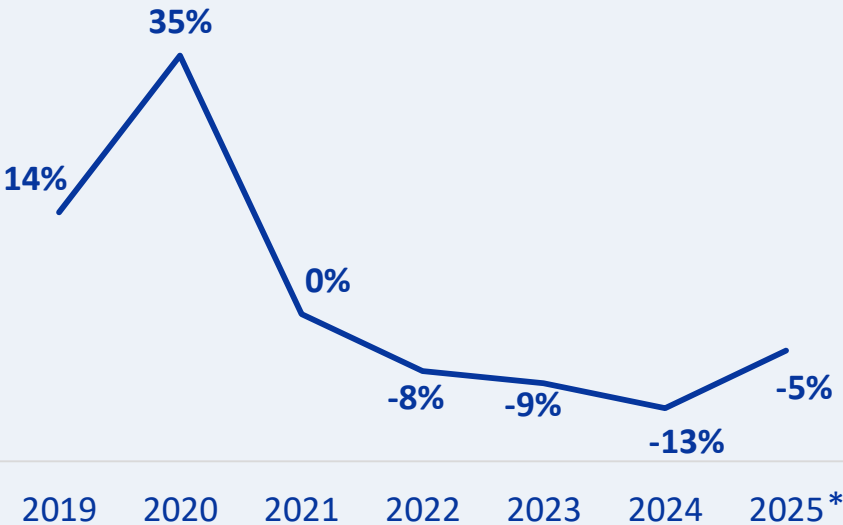
Más adultos con cuentas en el SF



Mayor número de transacciones



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



* Año móvil

Las acciones SBS favorecen la innovación generando un balance entre estabilidad, integridad, protección e inclusión.

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

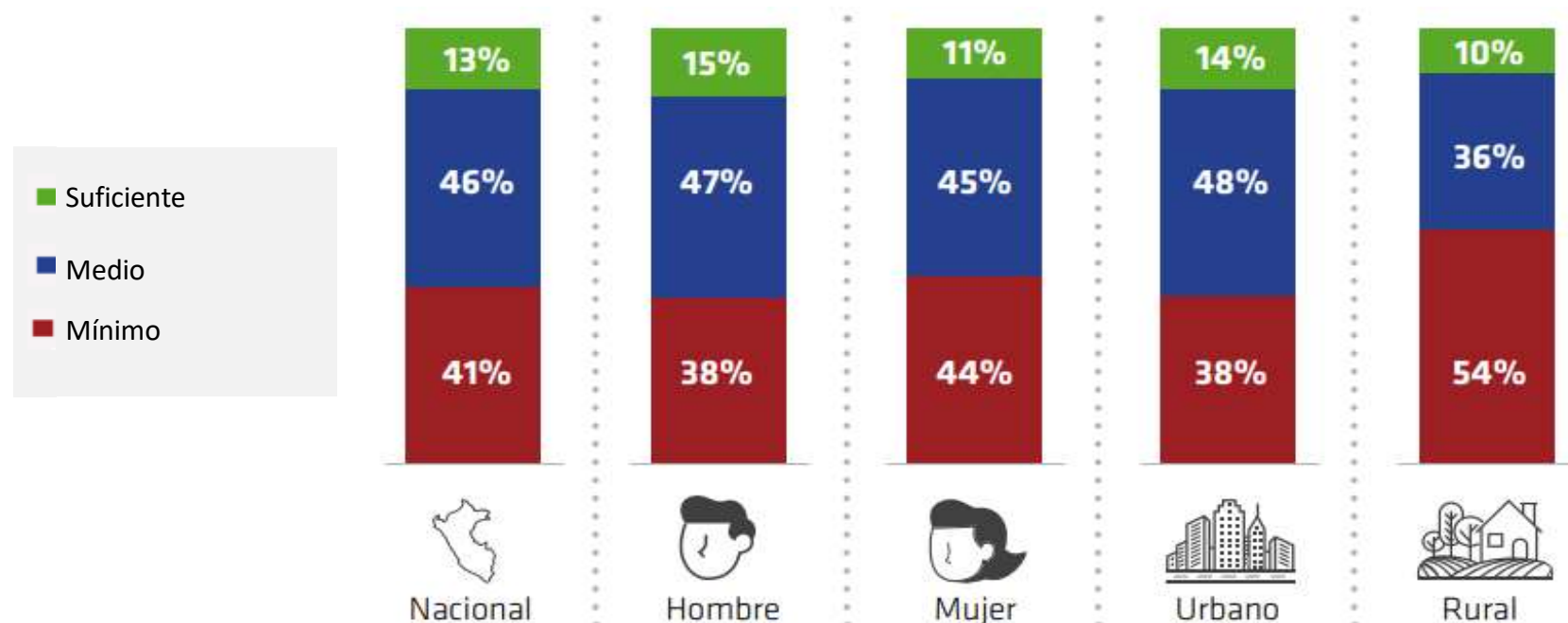
Mayores amenazas de ciberseguridad

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	 INDECOPI	 ANPDP
ROL	Velar por estabilidad y salud financiera	Protección de consumidores y promoción de competencia en todos los sectores	Velar por la protección de los datos personales 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	Preventivo + Correctivo - Observaciones y recomendaciones - Sanciones (normas SBS)	Correctivo - Medidas correctivas y resarcitorias - Sanciones (Código de Consumo)	Correctivo - 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

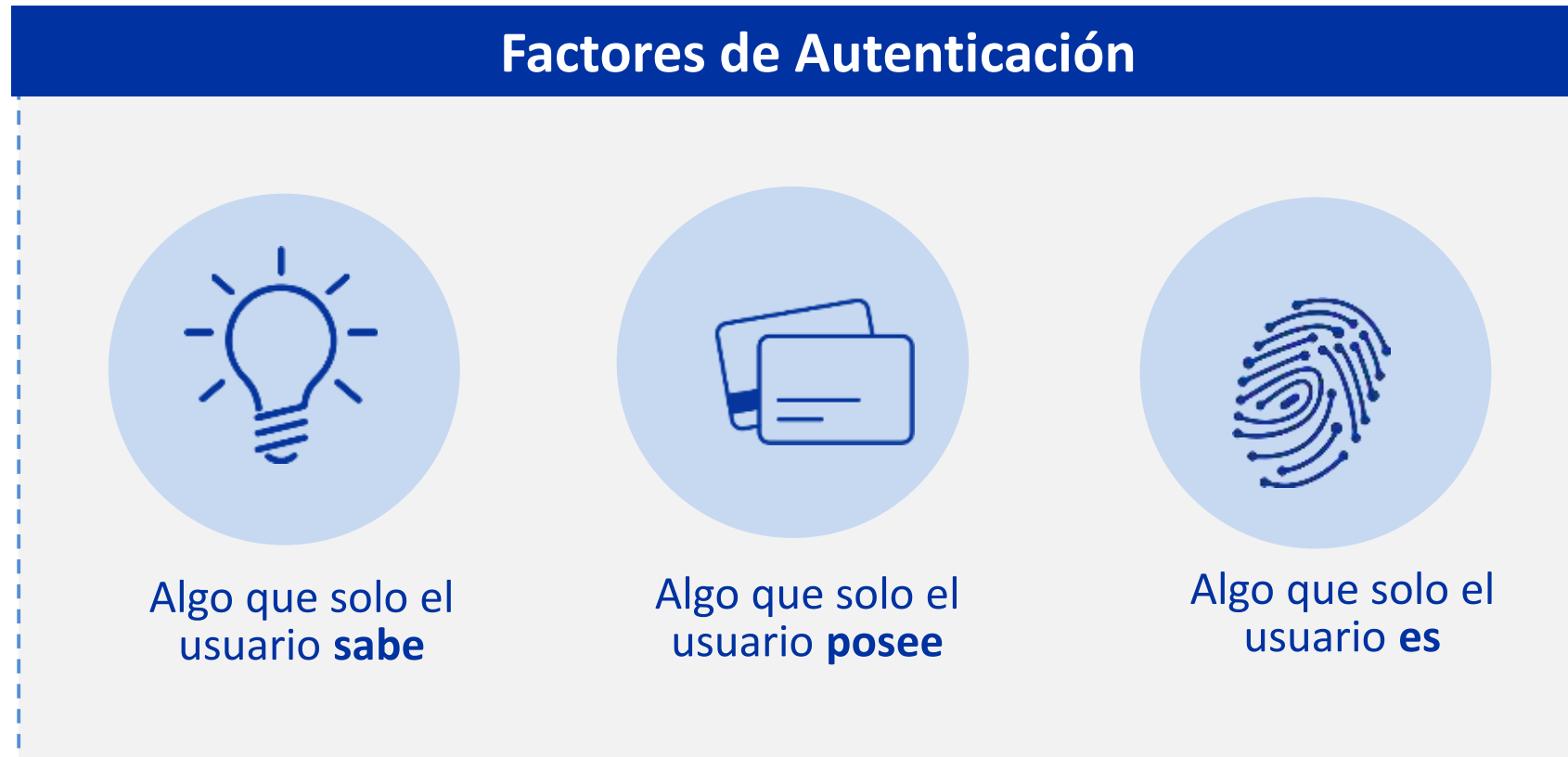
Tarjetas de Crédito y Débito



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



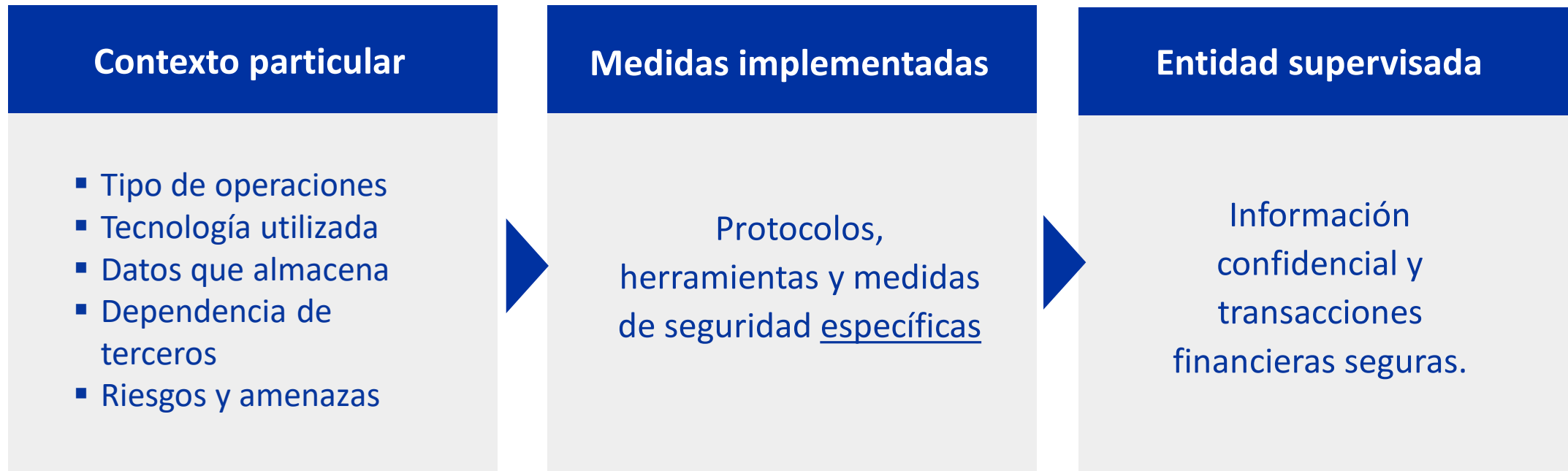
Estos requerimientos son exigibles desde 2022 y están alineados a buenas prácticas internacionales.

Medidas específicas en beneficio de los usuarios



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



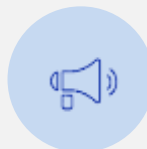
Marco de acción SBS en educación financiera

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

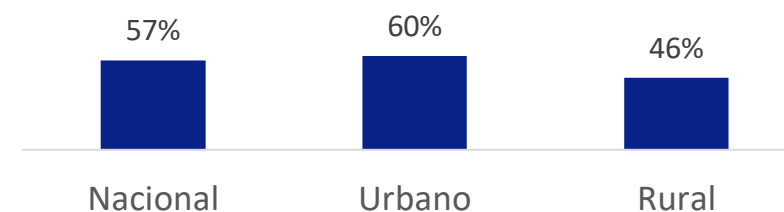
Mapeo de Educación Financiera



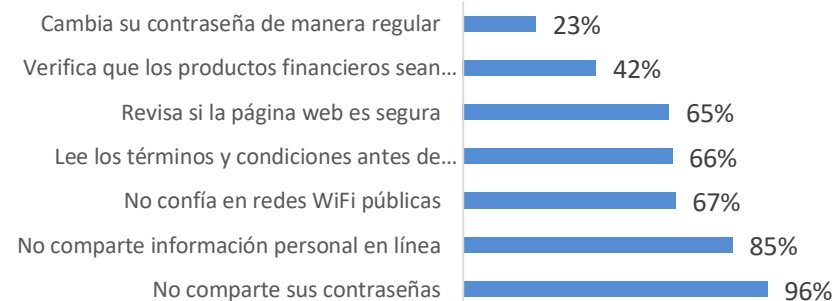
90 entidades encuestadas
63 entidades con Iniciativas de EF
108 Iniciativas identificadas
88% de las entidades recalcan la necesidad de contar con lineamientos para las iniciativas

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

**SEMANA
MUNDIAL
DEL
AHORRO**

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



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

5. Articulación: Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera



* Decreto Supremo 255-2019-EF



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.