

2023

**La banca y los ODS**  
Memoria Anual  
Asociación de Bancos del Perú  
2023

# Contenido

I. Prólogo .....	03
II. Contexto .....	04
II.1. Contexto internacional .....	04
II.2. Contexto nacional .....	06
II.3. Economía .....	11
II.3.1. Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria .....	12
II.3.2. Resultados del sistema financiero .....	13
II.3.3. Políticas de reactivación .....	14
II.4. Inclusión financiera .....	15
II.4.1. Puntos de atención a nivel departamental .....	16
II.4.2. Bancarización .....	17
II.4.3. Acceso al crédito .....	19
II.4.4. Ahorro .....	20
II.4.5. Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario .....	23
II.4.6. Educación financiera .....	24
II.5. Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales .....	25
III. Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023 .....	27
IV. Conclusiones .....	85
V. Referencias .....	87
VI. Estados Financieros .....	90

Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros

# Prólogo

Los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible hacia 2030 (ODS) propuestos por Naciones Unidas fijaron las líneas de acción para lograr los objetivos globales. El trabajo se desarrolla de manera conjunta con líderes mundiales, comprometidos en lograr un mundo más próspero, pacífico, justo y sostenible para las generaciones futuras.

A fin de alcanzar las metas que plantea cada ODS se han realizado esfuerzos desde los sectores público y privado, así como de la sociedad civil en su conjunto. Los países se han comprometido a priorizar el progreso de los más rezagados. La creatividad, el conocimiento, la tecnología y los recursos financieros de toda la sociedad resultan necesarios para alcanzar los ODS en todos los contextos.

Conscientes del rol que le corresponde para contribuir con los objetivos trazados, el sector financiero viene esforzándose para adoptar, promover y cumplir con los lineamientos de acción.

La Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) trabaja hace 57 años con el propósito de generar prosperidad y sostenibilidad a través de la inclusión financiera, y promover el fortalecimiento del sistema financiero privado. A lo largo de 2023, la Asociación contribuyó con intervenciones que buscan responder a las necesidades y problemáticas sociales y climáticas de nuestro país. De igual forma, la banca privada ha continuado orientando sus esfuerzos a fin de aportar a los ODS.

Este documento presenta las contribuciones gestionadas desde la banca privada para alcanzar las **metas de los ODS durante 2023**, y a la vez revela el arduo trabajo que ejercen día a día todos sus colaboradores.



## II. Contexto

### II.1. Contexto internacional

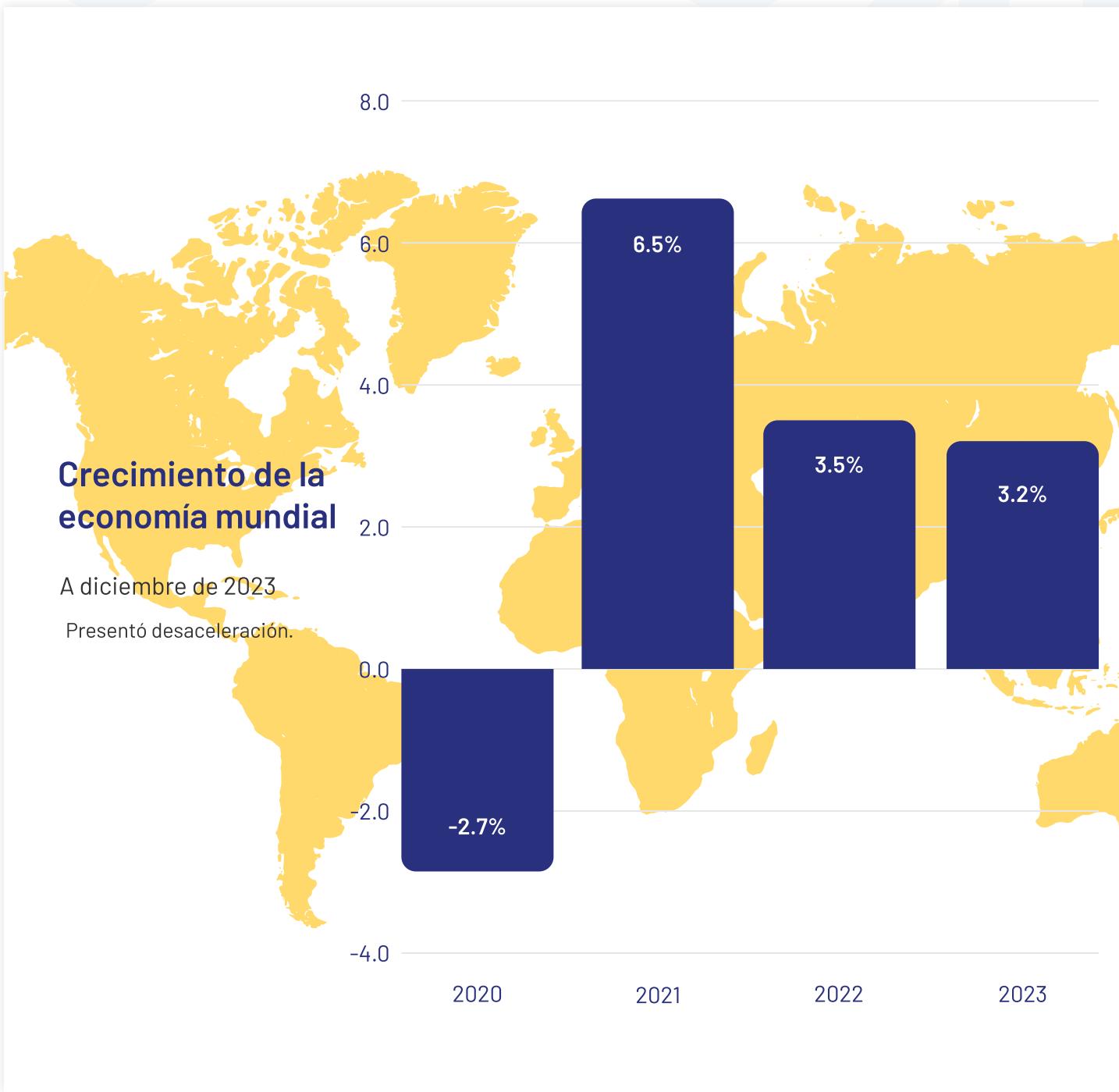
En 2023, la actividad económica mundial se desaceleró y creció apenas 3.2%, menos que el 3.5% alcanzado en 2022. La desaceleración en Europa y Latinoamérica, junto a las tensiones comerciales, la crisis del sector inmobiliario en China y los conflictos geopolíticos mermaron la recuperación de la economía mundial. A esto se sumó que la recuperación ha sido lenta y desigual. Este panorama se presentó en un contexto de insuficiente control de la inflación y un periodo en el que la actividad económica mundial se encuentra debajo de su trayectoria prepandemia; por lo que los bancos centrales incrementaron sus tasas de interés y endurecieron las condiciones monetarias a nivel internacional para frenar la inflación. En esa misma línea, en diciembre de 2023, luego de varios incrementos de la tasa de interés de referencia, la Reserva Federal (FED) mantuvo la tasa de interés en 5.50% (BCRP, 2024b, p. 3; SBS, 2023a, p. 5, 2024, p. 10).

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
- Educación financiera
- Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

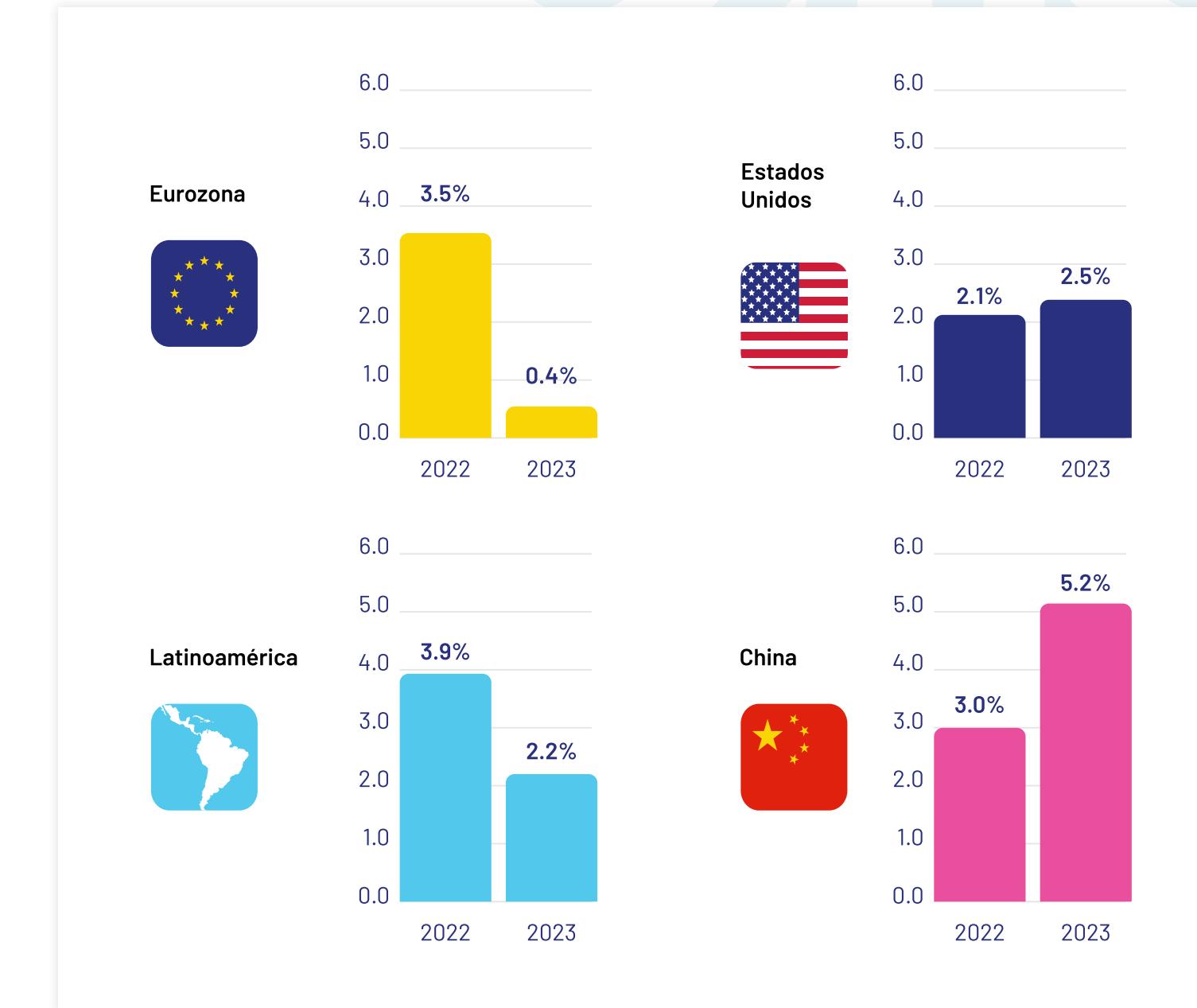
Figura 1. Crecimiento de la economía mundial (2020).



Fuente: BCRP (2023). Elaboración: Asbanc.

En 2023, las economías de Estados Unidos y China crecieron en 0.4 y 2.2 puntos porcentuales, respectivamente, debido al dinamismo en los sectores manufacturero y de servicios en Estados Unidos, y a la recuperación tras el covid-19, la mayor demanda interna, los estímulos gubernamentales, y las inversiones en infraestructura y tecnología en China (BCRP, 2024c, p. 3).

Figura 2. Crecimiento según regiones y países (2022-2023).



Fuente: BCRP (2023). Elaboración: Asbanc.

Por su parte, Europa y Latinoamérica experimentaron descensos en sus crecimientos económicos de 3.1 y 1.6 puntos porcentuales, respectivamente. En Latinoamérica, el escaso dinamismo económico fue afectado por altas tasas de interés que redujeron el consumo privado y la actividad industrial y de servicios, especialmente en Brasil y Colombia. En Chile y México, el bajo nivel de actividad del sector primario perjudicó el crecimiento en otros sectores (BCRP, 2024c, p. 4).

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Fotografía: Tyler Gooding

## II. Contexto

### II.2. Contexto nacional

En 2023, el Perú enfrentó un panorama complejo marcado por la incertidumbre política y el malestar social y los retos impuestos por las condiciones climáticas adversas. Estos factores contribuyeron a una reducción del PBI en la mayor parte de los meses del año (Maximixe, 2023, p. 23).

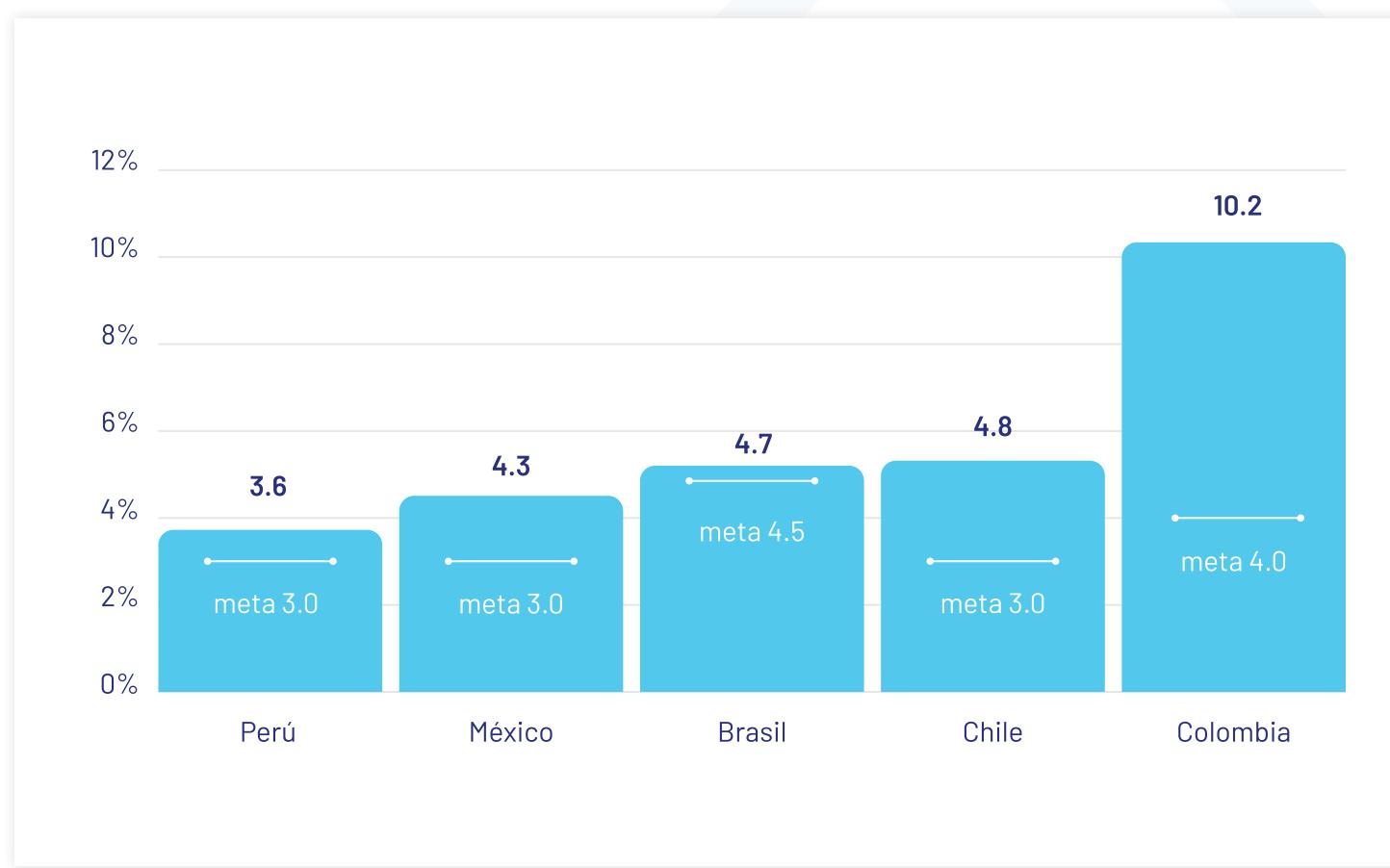
# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

El escenario en los países de Latinoamérica fue muy similar, ya que todos los países con metas de inflación se mantuvieron fuera de los rangos establecidos. Para el caso del Perú, la inflación durante 2023 fue mayor al rango meta establecido, 0.6 puntos porcentuales más (Maximixe, 2023, p. 19).

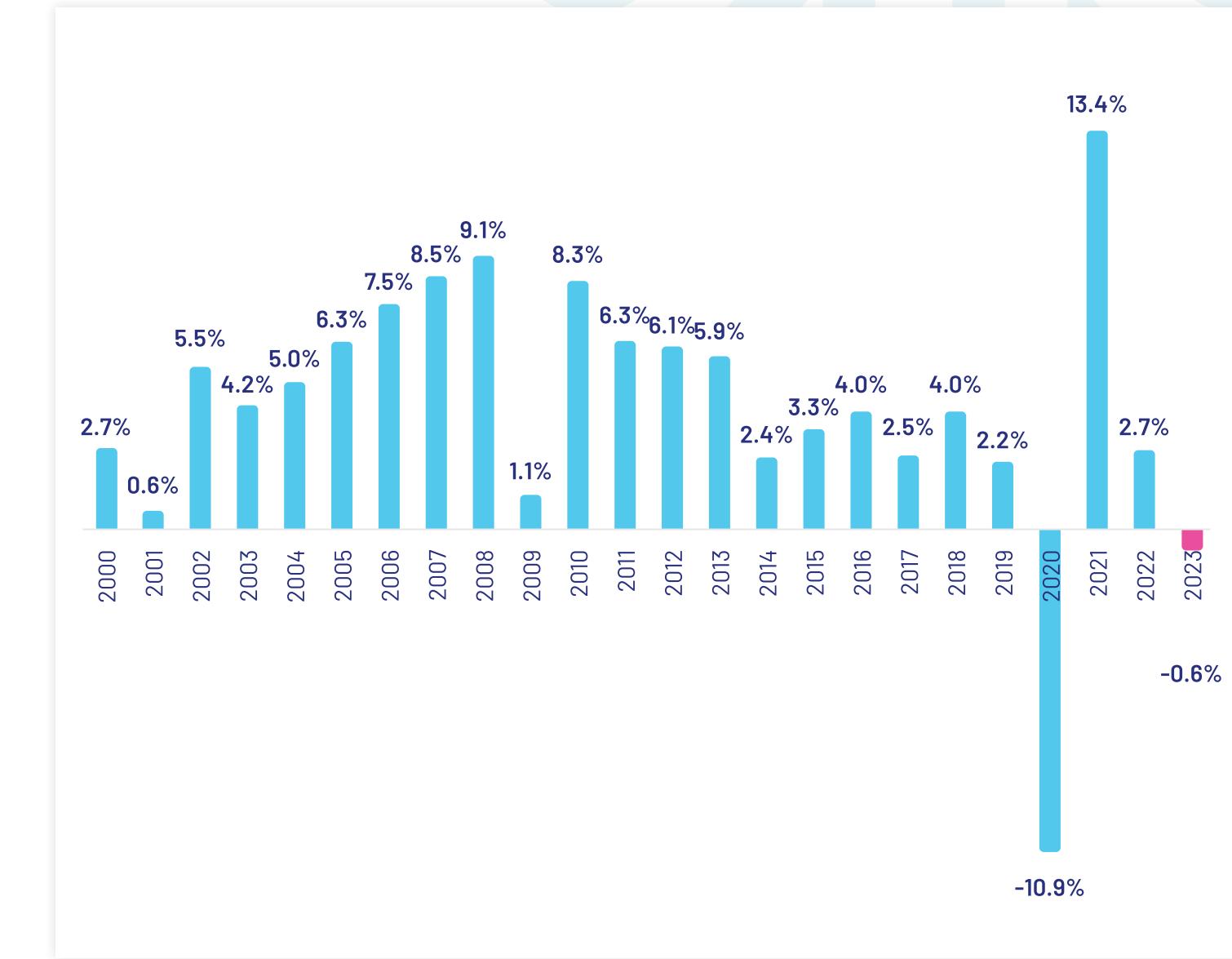
Figura 3. Latam: Inflación de países con metas de inflación (Var. % actualizada nov 23)



Fuente: Maximixe, 2023.

Durante ese año, la economía peruana cayó en recesión. El PBI real del Perú tuvo un crecimiento negativo equivalente a 0.6%, debido al decrecimiento de los sectores agropecuario (-3.9%), pesca (-15.2%), manufactura (-6.4%), construcción (-6.7%) y otros servicios (-0.1%) (Maximixe, 2023, p. 12). El escenario económico durante 2023 se caracterizó por un lento crecimiento, que generaba un ambiente de incertidumbre en los negocios y la inversión.

Figura 4. Producto Interno Bruto (variación porcentual anual).



Fuente: BCRP (2023). Elaboración: Asbanc.

En 2023, la cifra del índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana disminuyó 3.3 puntos porcentuales respecto al año previo (2022). Esto significó que los precios de los bienes y servicios que consumen las familias bajaron considerablemente respecto al año previo como resultado de la política monetaria.

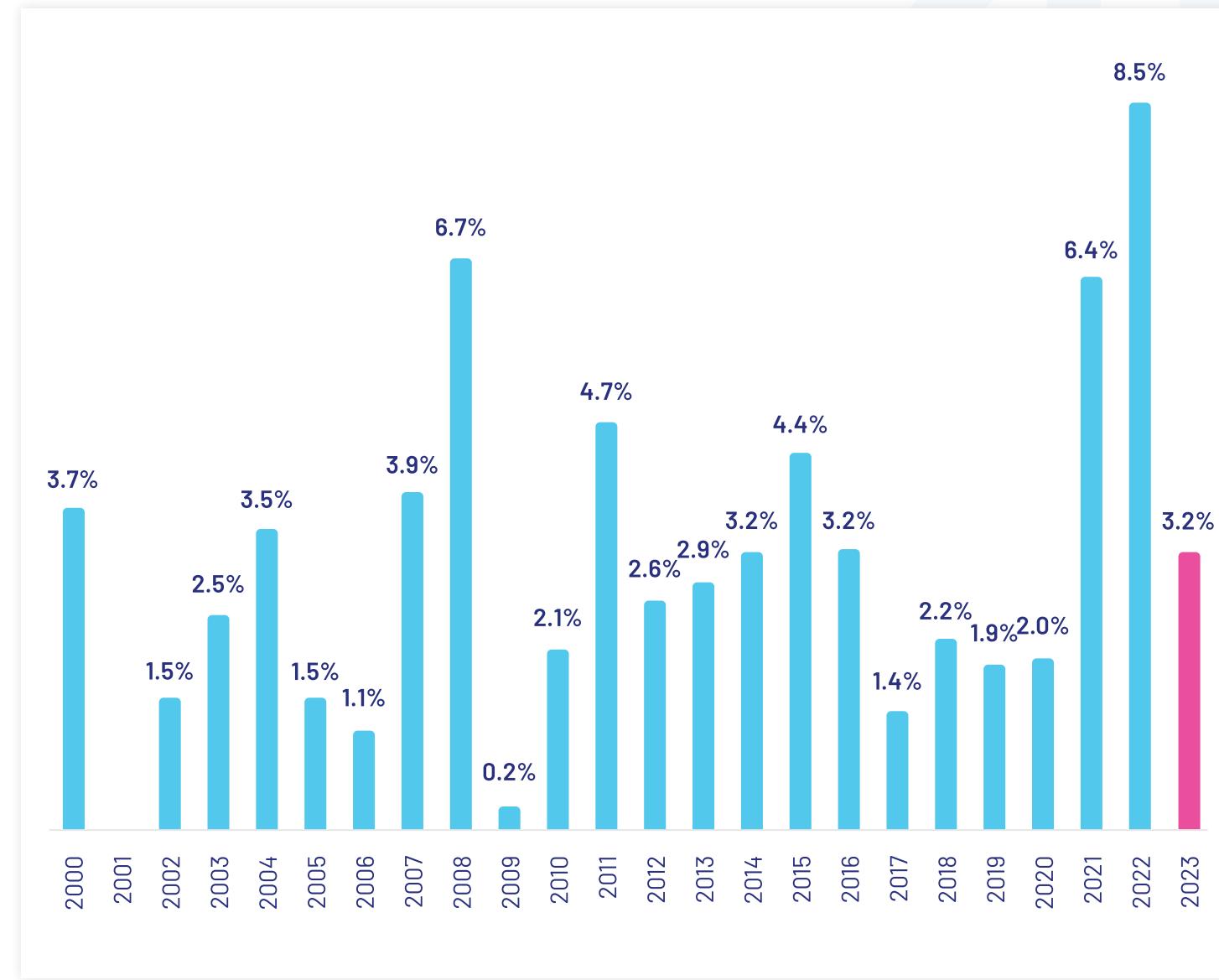
El alza de los precios se originó en 2021, durante la pandemia, y siguió incrementándose en 2022, hasta alcanzar el porcentaje más alto desde 2000. Para 2023, la cifra se redujo, aunque continúa siendo mayor que la de prepandemia.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

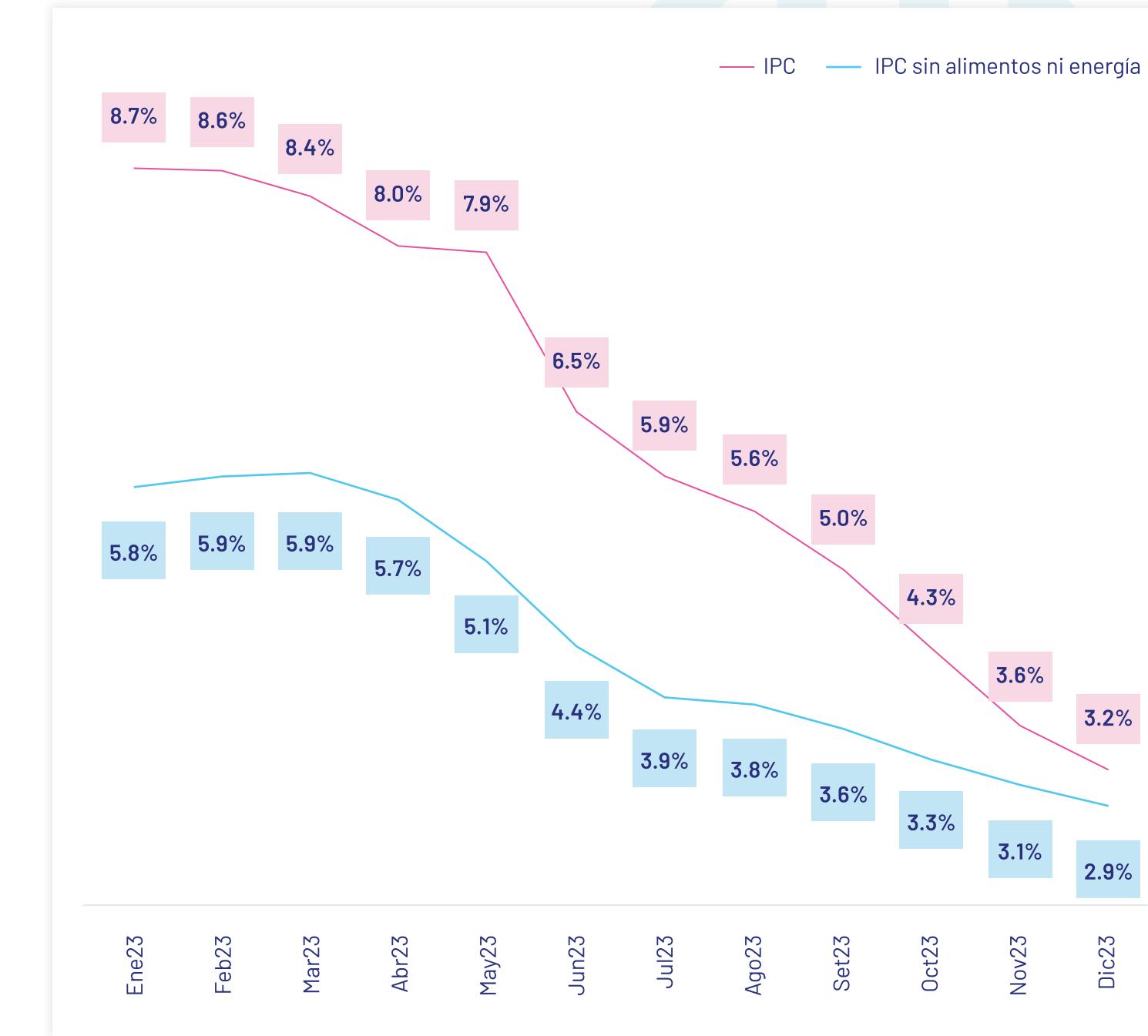
**Figura 5.** Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana (variación porcentual interanual al final del período)



Fuente: BCRP (2023). Elaboración: Asbanc.

Por otra parte, la confianza empresarial y del consumidor, caracterizada por un consumo privado débil y un retroceso en la inversión privada (SBS, 2024), no ha dado señales de recuperación durante 2023. Esto se tradujo en caídas de la inversión bruta fija en el sector minero (20%), la inversión privada (8.5%), la inversión en construcción (7.8%) y la inversión residencial (7.2%,) entre otras (Maximixe, 2023, p. 16). Simultáneamente, la inflación se mantuvo por encima del rango meta todo el año, aunque con una tendencia decreciente (BCRP, 2024b, p. 32; Maximixe, 2023, p. 19).

**Figura 6.** Índice de precios al consumidor de Lima Metropolitana (variación porcentual interanual de 2023)



Fuente: BCRP (2023). Elaboración: Asbanc.

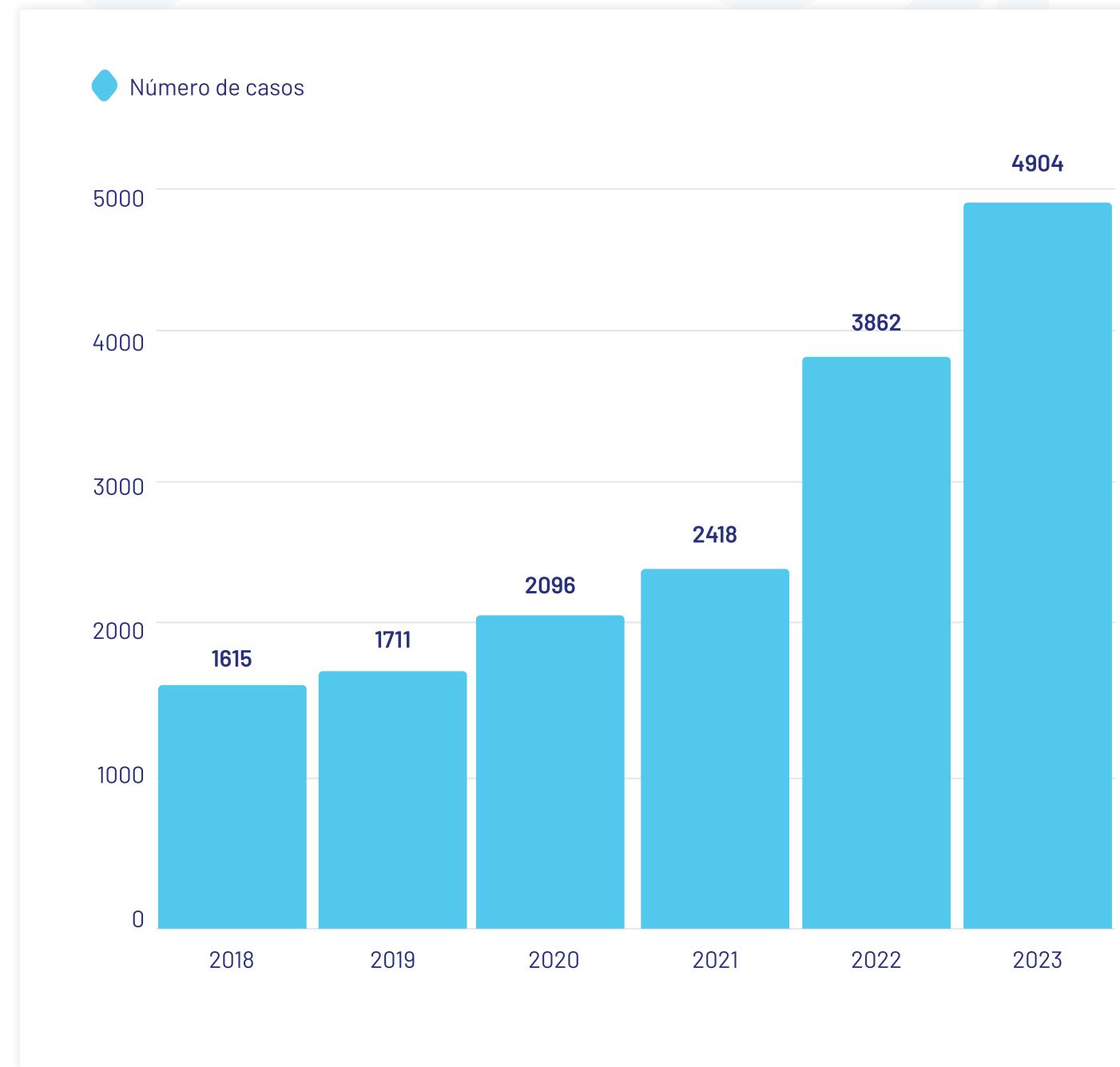
En cuanto a las manifestaciones sociales, en el escenario nacional las protestas se incrementaron en 2023 en relación con los años previos. Así, el número de acciones colectivas de protestas pasó de 3,862 casos en 2022 a 4,904 en 2023 (Defensoría del Pueblo, 2023; IEP, 2023).

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
- Contexto internacional
- Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

Figura 7. Acciones Colectivas de Protesta (2018 - 2023)

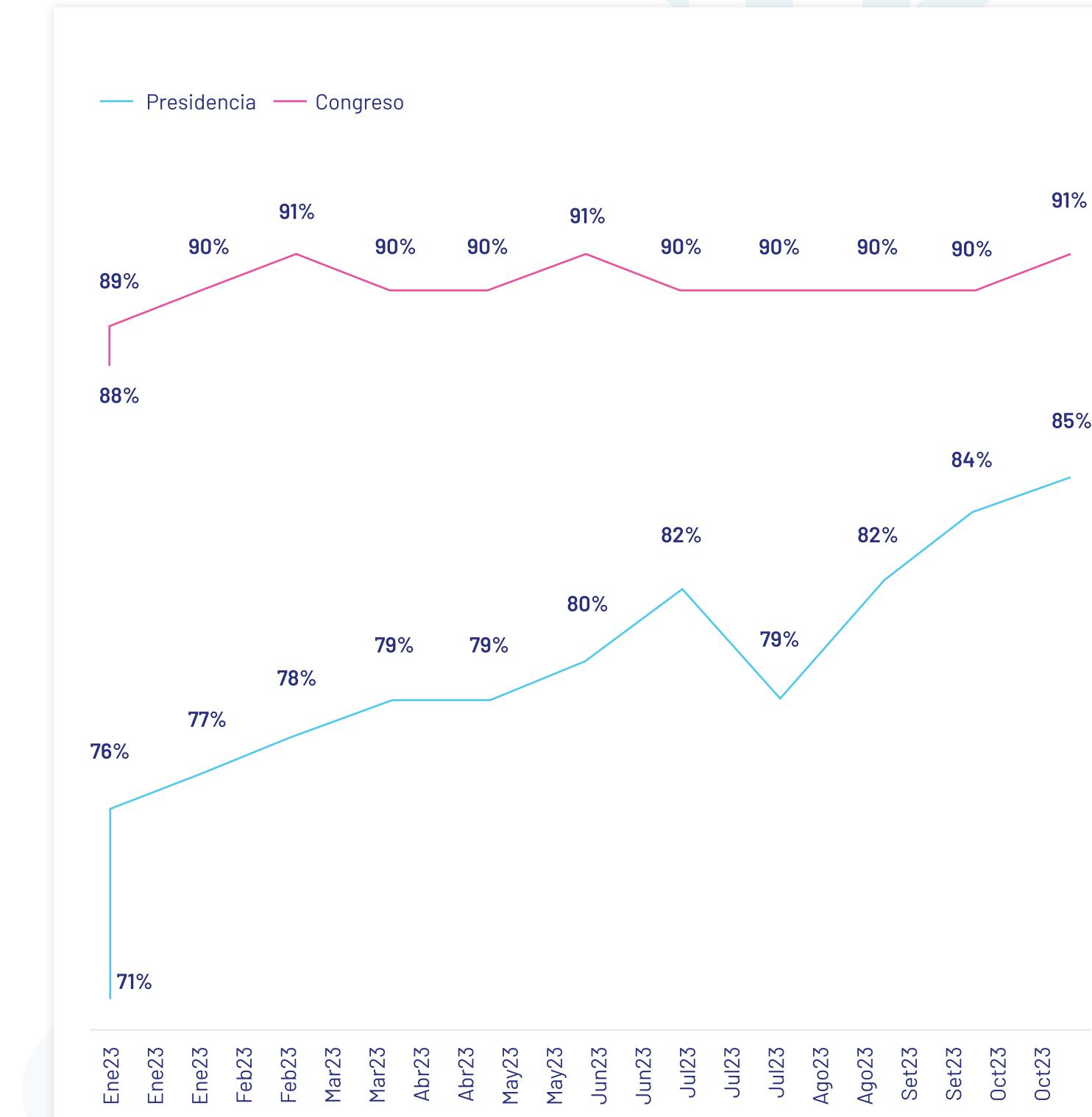


Fuente: Defensoría del Pueblo, IEP.

El contexto muestra que la economía peruana sigue sumida en un lento proceso de recuperación tras la pandemia, con expectativas de crecimiento moderado para 2024. A pesar de los retos presentes y deficiencias estructurales, como la alta informalidad, el pobre nivel de institucionalidad y la necesidad de aumentar la inversión privada, los desarrollos recientes sugieren una mejora gradual en los principales indicadores económicos.

El contexto político de 2023 se caracterizó por una alta desaprobación a la Presidencia y el Congreso.

Figura 8. Desaprobación de la Presidencia y el Congreso (variación porcentual mensual de 2023)



Fuente: IPE (2023) Elaboración: Asbanc.

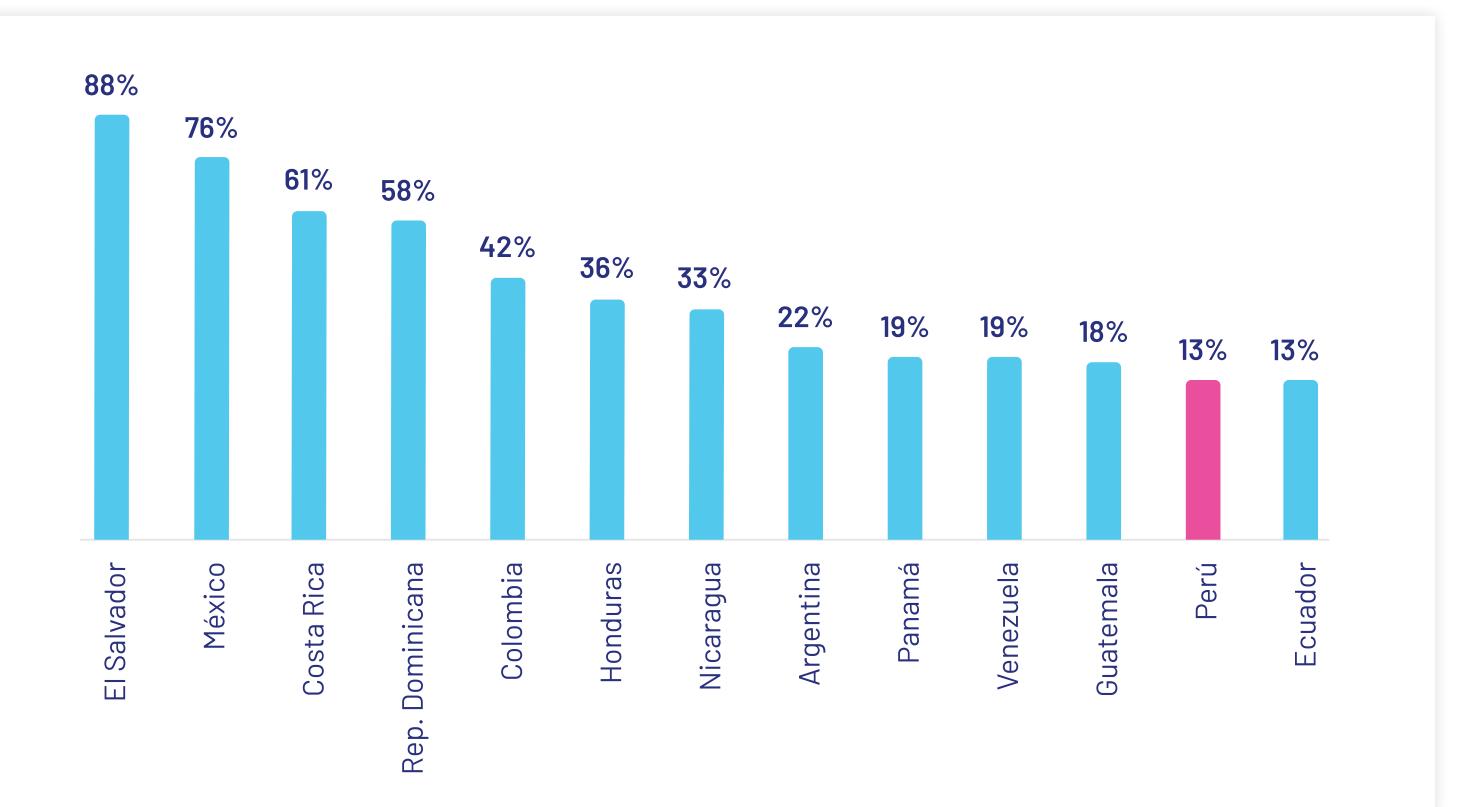
## 2023 MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
- Contexto internacional
- Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

Este panorama ha influido negativamente en las inversiones internas y el crecimiento económico. El rechazo a las autoridades políticas genera una atmósfera de desconfianza en la ciudadanía y el sector económico, y, en consecuencia, debilitó el gasto privado.

Aunque la situación es crítica en el Perú, no es un problema aislado, ya que resulta ser una tendencia en países de Latinoamérica. El panorama de desaprobación presidencial ha sido un problema común entre los países de América Latina durante 2023. A excepción de El Salvador y México, que muestran cifras altas en aprobación presidencial, Argentina, Panamá, Venezuela, Guatemala, Ecuador y Perú presentan, en cambio, cifras muy bajas, que no llegan ni al 23%. Esta situación denota un ambiente de disconformidad hacia el entorno político y pone en riesgo la legitimidad de los países (CID Gallup, 2023).

Figura 9. Porcentaje de aprobación de presidentes en América Latina (octubre 2023)



Fuente: CID Gallup (2023). Elaboración Asbanc.

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo  
Contexto  
    Contexto internacional  
    Contexto nacional  
Economía  
    Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria  
    Resultados del sistema financiero  
    Políticas de reactivación  
Inclusión financiera  
    Puntos de atención a nivel departamental  
    Bancarización  
    Acceso al crédito  
    Ahorro  
    Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario  
    Educación financiera  
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales  
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023  
Conclusiones  
Referencias  
Estados financieros



## **II. Contexto**

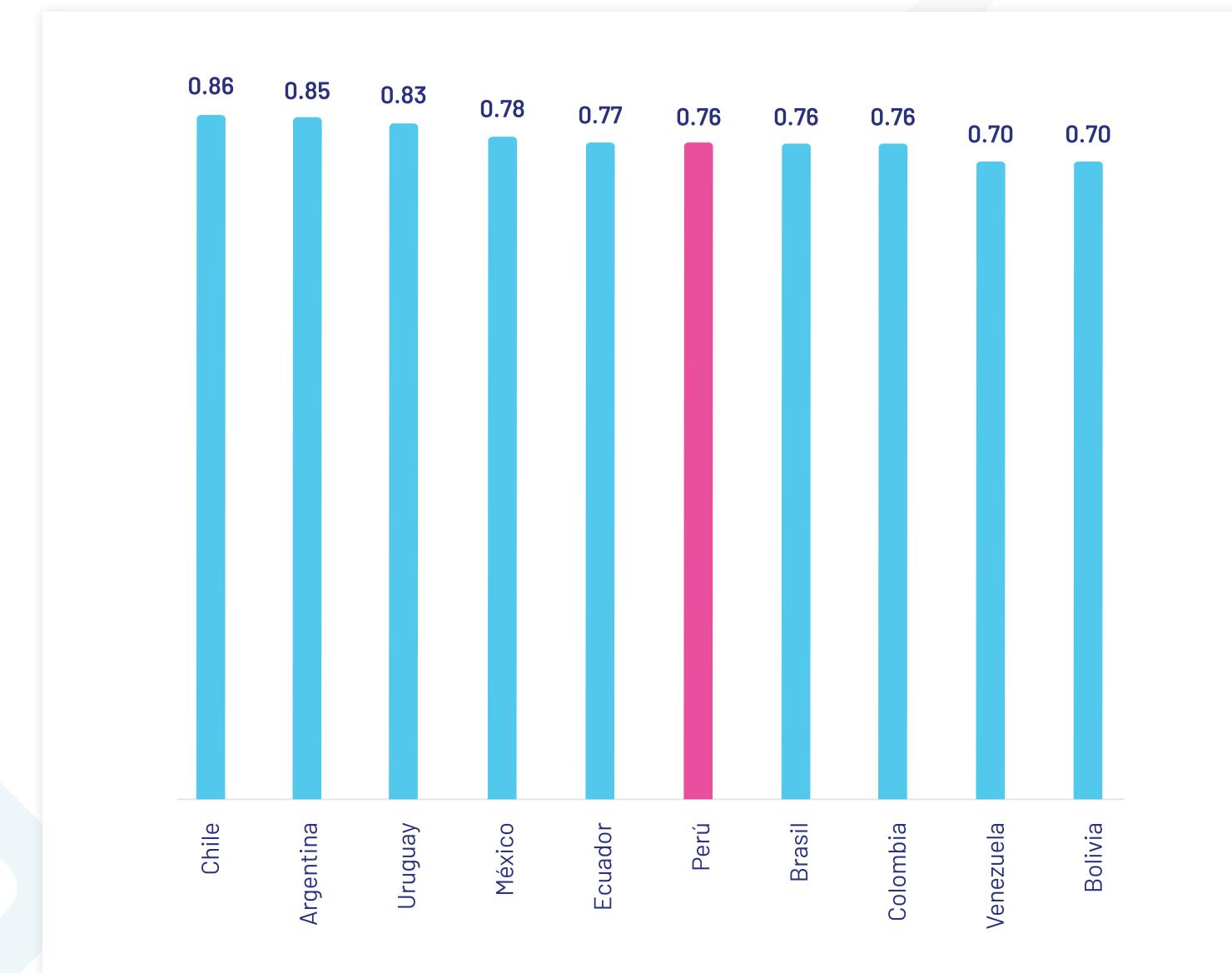
### **II.3. Economía**

Fotografía: Giancarlo Revolledo

### II.3.1. Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Con respecto al desarrollo de la población del país, que considera la esperanza de vida al nacer, la población con educación secundaria completa, los años de educación y los ingresos familiares per cápita, el Perú se ubica en el puesto 6 de 10 países de Latinoamérica. Esto nos sitúa en una situación comparable a países como Ecuador, Brasil y Colombia, en mejores condiciones que Venezuela y Bolivia, pero con desventaja respecto a Chile, Argentina, Uruguay o México (ONU, 2023).

**Figura 10. Índice de Desarrollo Humano (2022)**

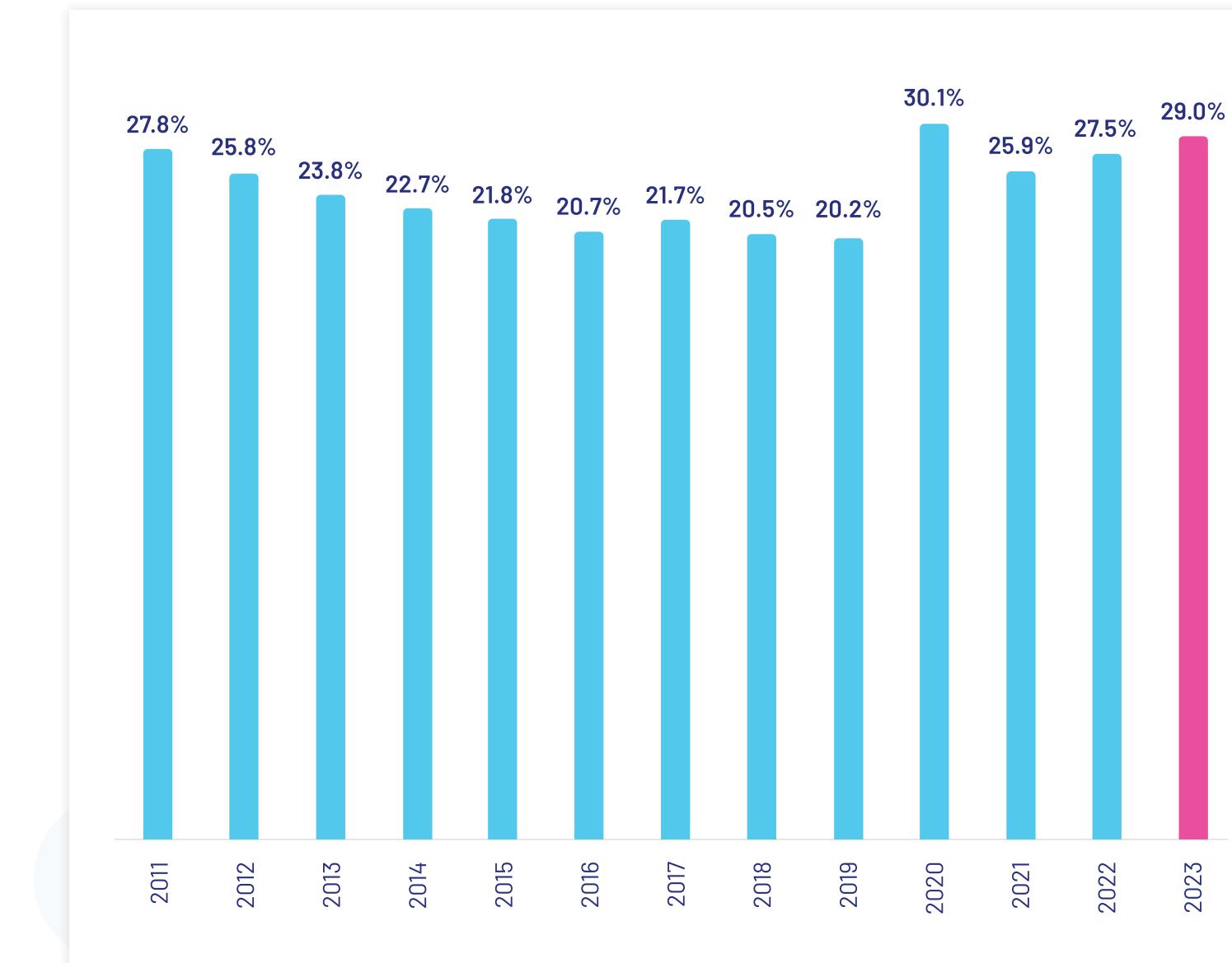


Fuente: ONU (2023). Elaboración: Asbanc.

La desigualdad en América Latina es la más alta del mundo. El Perú es un país con altos niveles de desigualdad de ingresos, así como en desigualdad de acceso a varios servicios. En estas condiciones, reducir la pobreza se hace mucho más complejo, porque el crecimiento no llega a todos por igual (Parodi, 2023).

En 2023, el nivel de pobreza monetaria aumentó respecto a los dos años previos (2021 y 2022); sin embargo, sigue siendo menor al alcanzado en 2020, que llegó al nivel de 30.1%, el más alto desde 2011 (INEI, 2023b).

**Figura 11. Porcentaje de pobreza monetaria (2011 - 2023)**



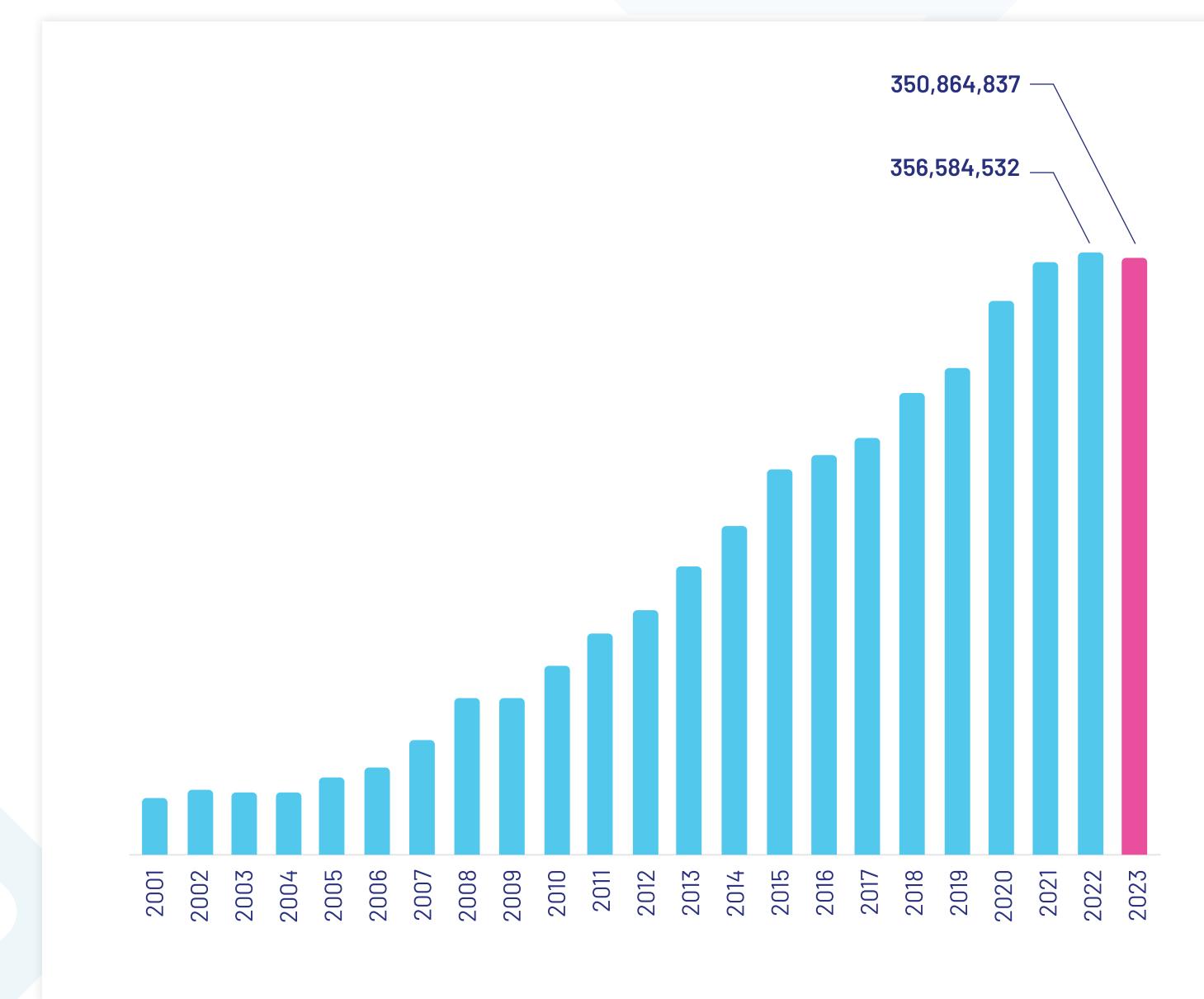
Fuente: INEI, ENAHO (2023). Elaboración: Asbanc.

### II.3.2. Resultados del sistema financiero

Las colocaciones durante 2023 disminuyeron ligeramente respecto al año previo. Las colocaciones desde 2007 presentaron una tendencia creciente. Para el periodo 2021-2023, estas cifras no mostraron un cambio significativo (SBS, 2023b).

Probablemente, la disminución de las colocaciones se deba a los efectos negativos de los conflictos sociales, los factores climatológicos y el menor crecimiento de la economía.

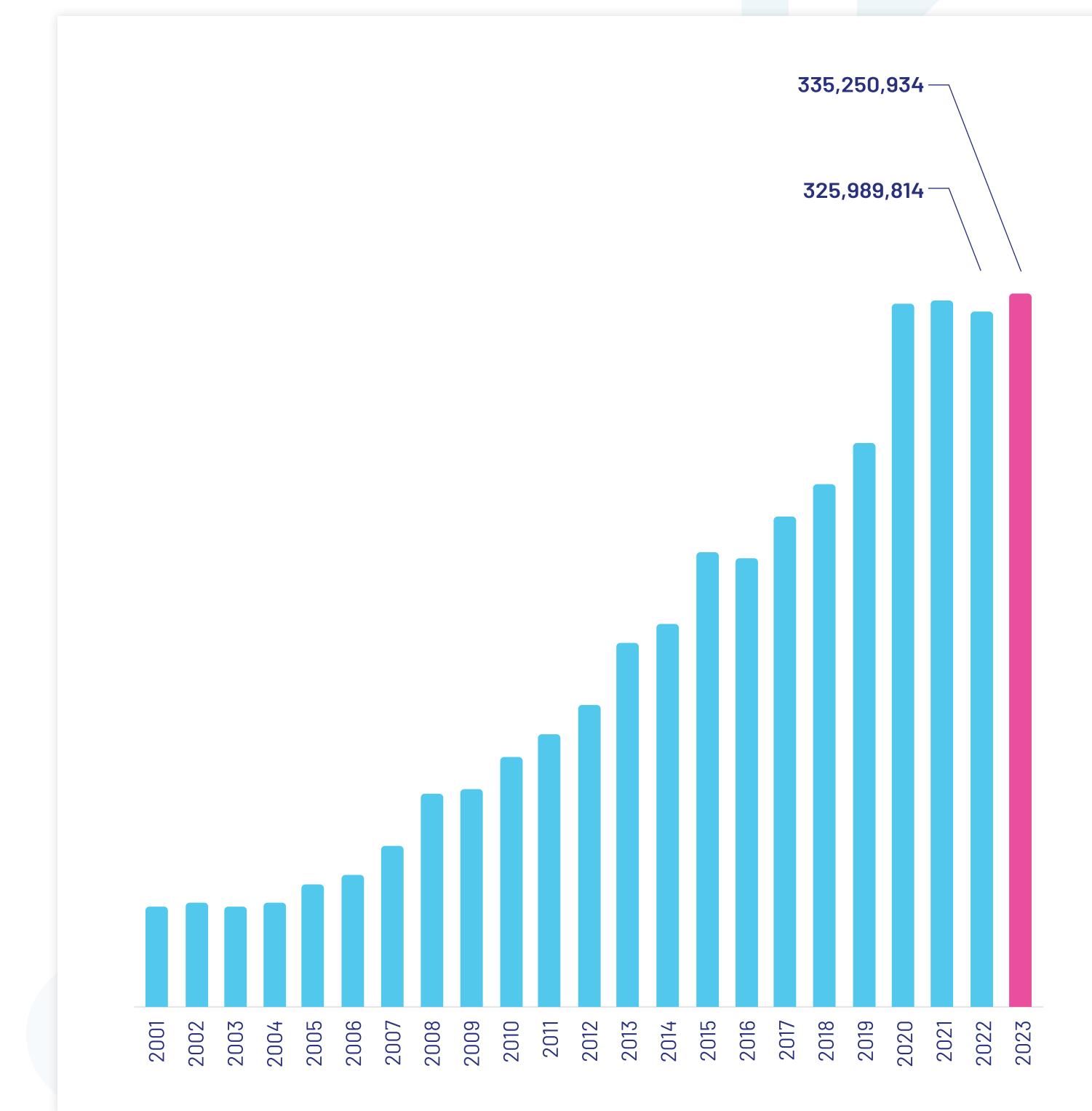
Figura 12. Colocaciones brutas: 2001 - 2023 (en miles de soles)



Fuente: SBS (2023) Elaboración: Asbanc.

Por otro lado, los depósitos totales se incrementaron respecto al año previo. A partir de 2020, la cifra de depósitos logró un incremento notable respecto a 2019 y, desde ese periodo, los montos permanecen muy similares.

Figura 13. Depósitos: 2001 - 2023



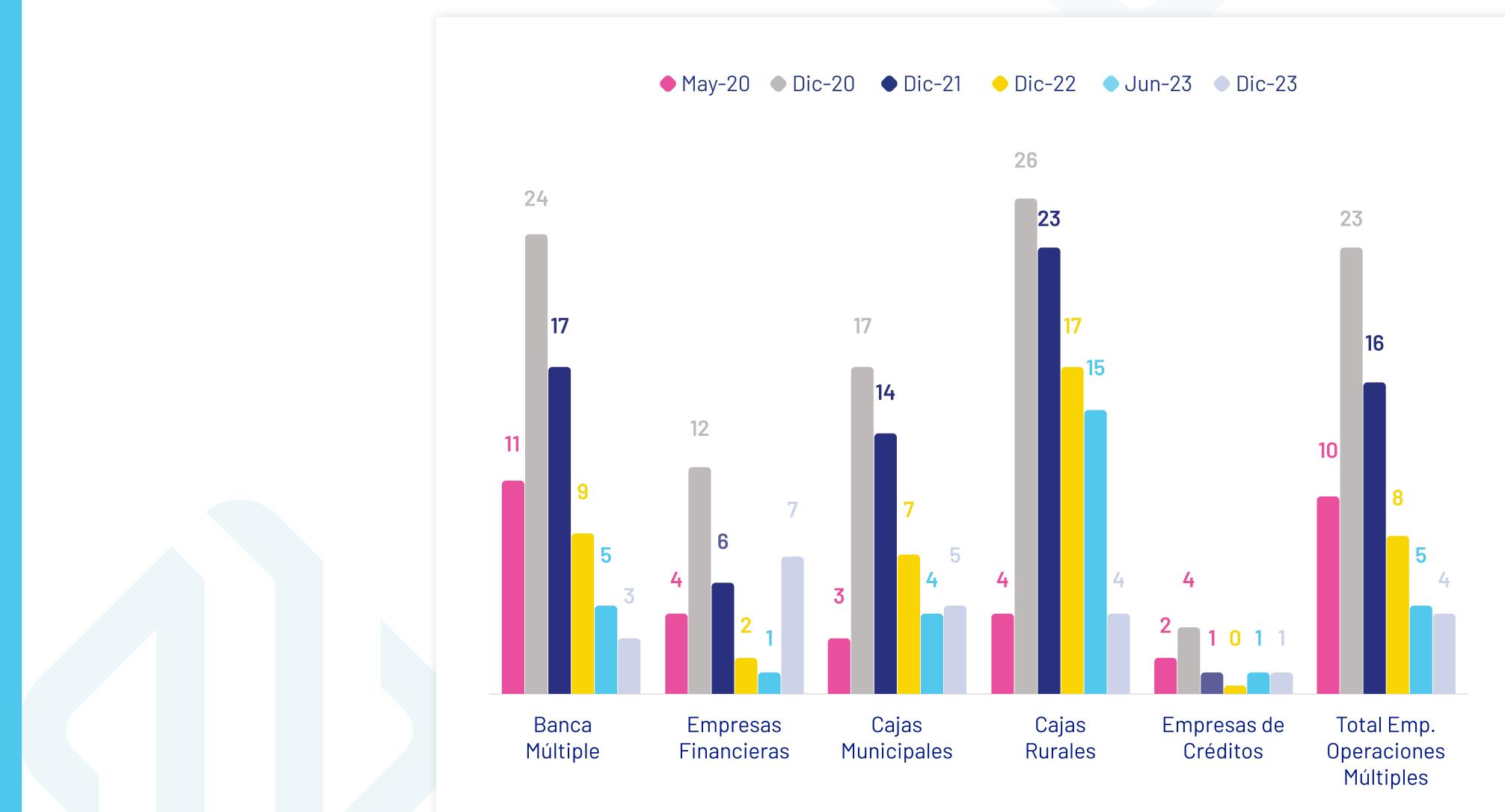
Fuente: SBS (2023) Elaboración: Asbanc.

### II.3.3. Políticas de reactivación

Como parte de las políticas de reactivación debido a la pandemia, se establecieron medidas para mantener la estabilidad económica de las empresas. A diciembre de 2023, se logró amortizar la deuda en la mayoría de la cartera con programas.

Durante 2023, se generaron modificaciones en las medidas de Reactiva. En julio de 2023, el Gobierno extendió en tres meses el plazo para acogerse a la reprogramación de créditos. De igual forma, en noviembre de 2023, se anunció que el programa iba a ser ampliado, con tasas de interés competitivas (SBS, 2023b).

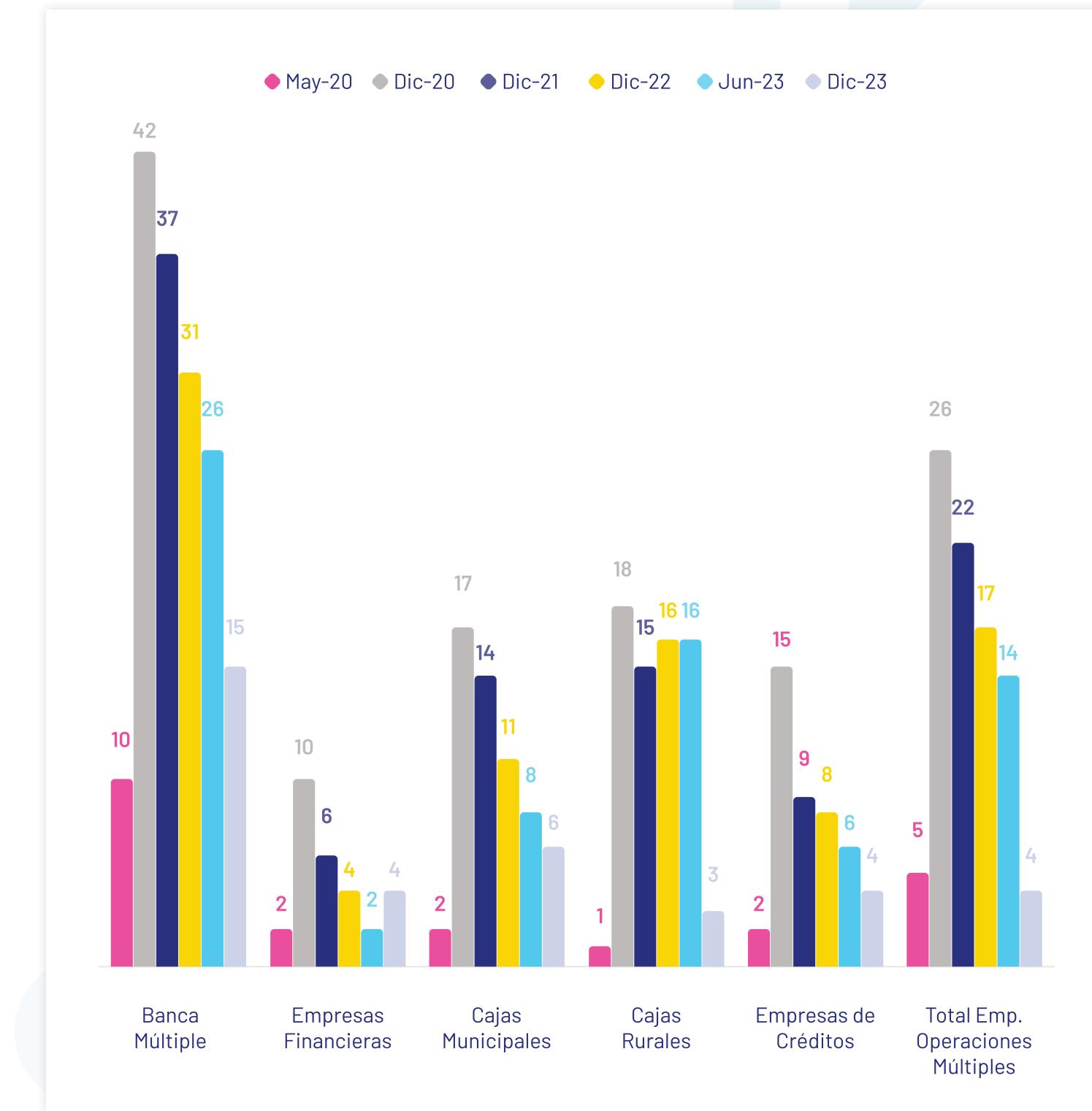
Figura 14. Cartera con Programas / Cartera Empresarial por tipo de empresa (%)



Fuente: BCRP (2023) Elaboración: Asbanc.

La banca múltiple continúa registrando el mayor número de deudores desde 2020. Para 2023, la banca múltiple mantiene la mayor cantidad de deudores respecto a otros tipos de entidades.

Figura 15. Deudores con Programas / Deudores Empresariales por tipo de empresa (%)



Fuente: BCRP (2023) Elaboración: Asbanc.



## II. Contexto

### II.4. Inclusión financiera

Se entiende por inclusión financiera al acceso y uso a los productos y servicios que ofrece el sector financiero. Esto permite financiar las metas a fin de alcanzarlas (ASBANC, 2023).

Fotografía: Mauro Lima

# 2023

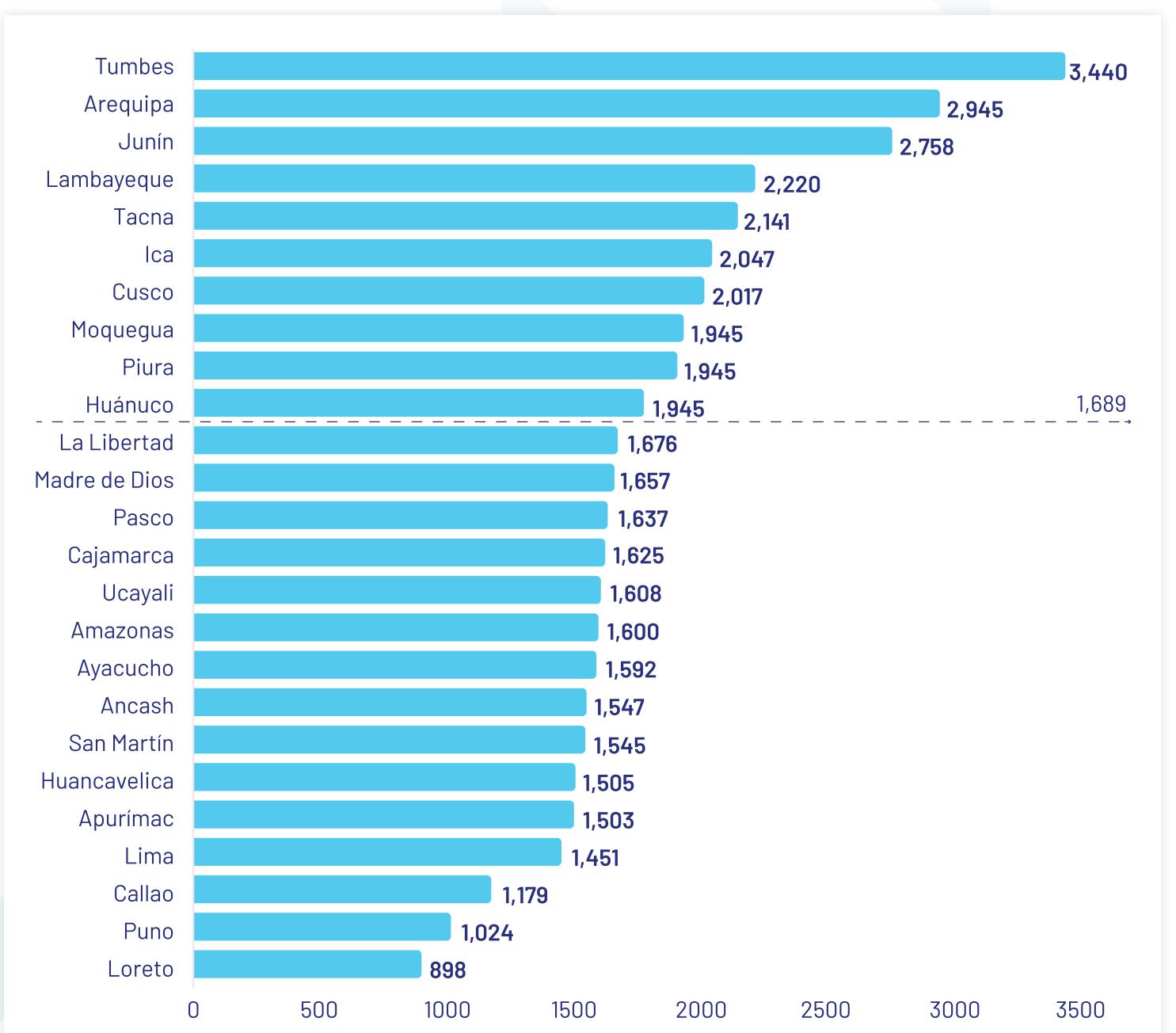
## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
    - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

### II.4.1. Puntos de atención a nivel departamental

Los puntos de atención al alcance de la población permiten que la ciudadanía interactúe con los diversos servicios financieros y se promueva su acceso. El promedio nacional de puntos de atención por cada 100,000 habitantes ha crecido respecto a 2022, al pasar de 1,675 a 1,689.

**Figura 16. Puntos de atención por cada 100 mil habitantes, según departamentos (2015 - 2023)**

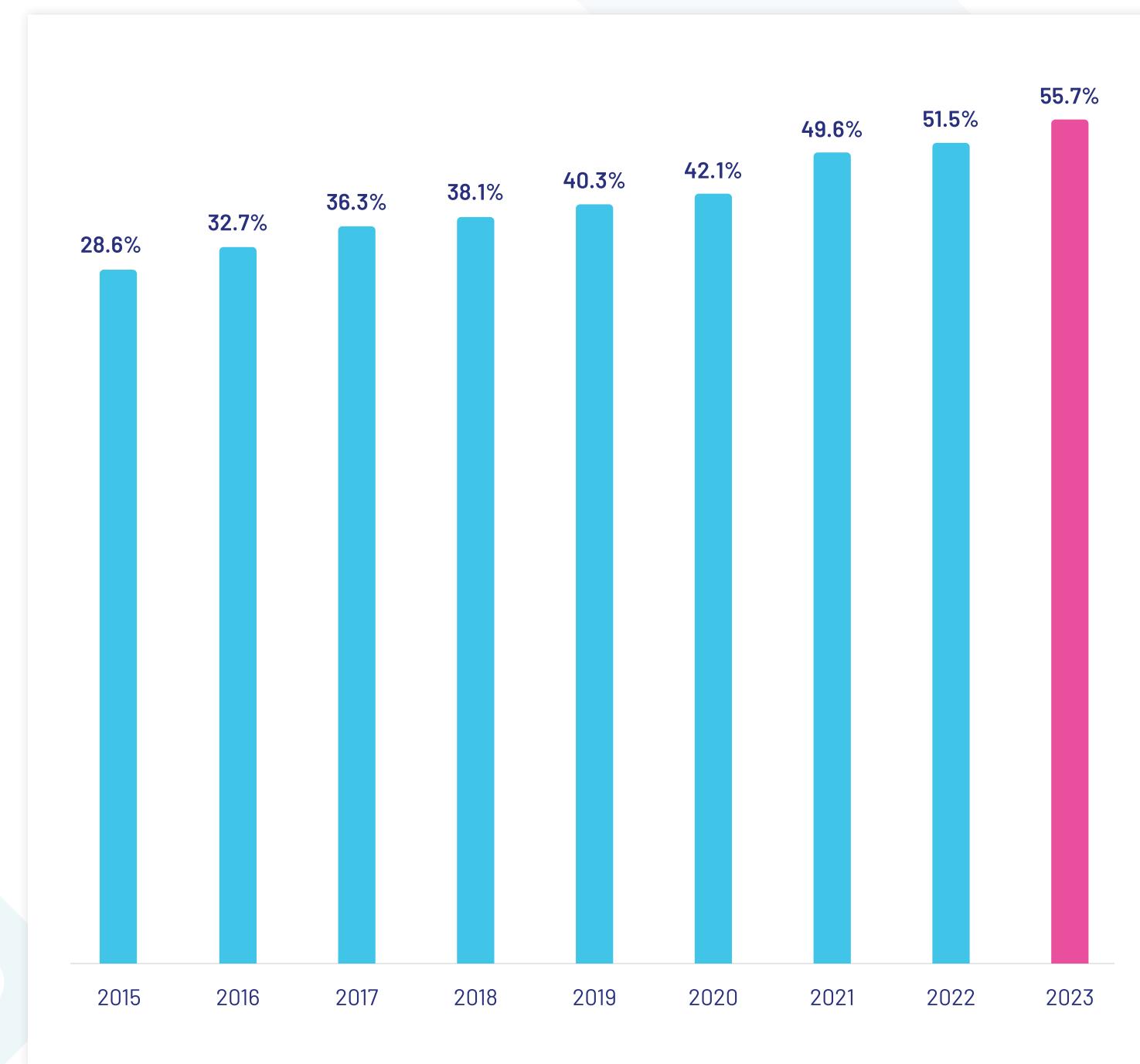


Fuente: SBS (2023) Elaboración: Asbanc.

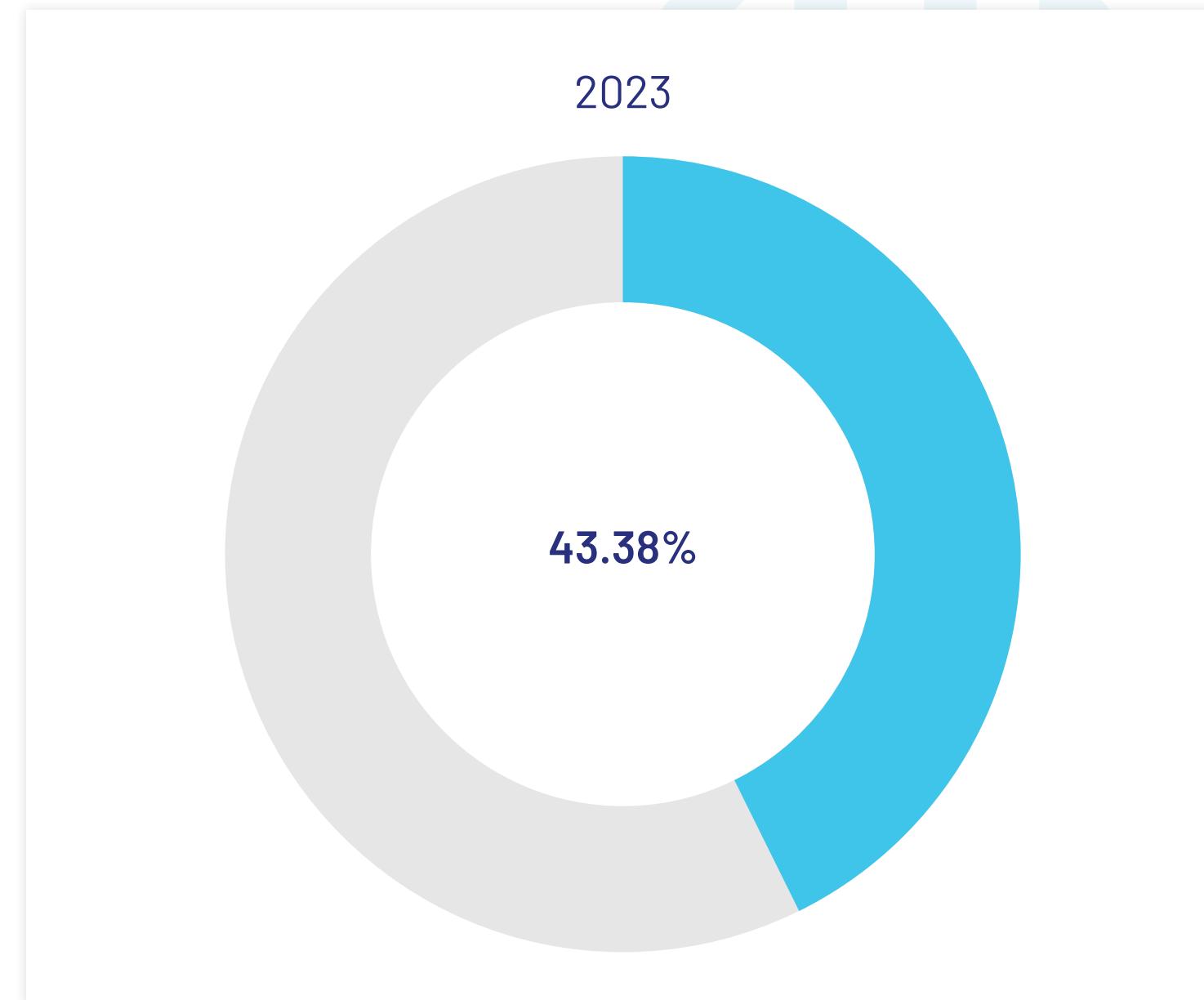
#### II.4.2. Bancarización

La tenencia de alguna cuenta en el sistema financiero se ha ido incrementando desde 2016. Para 2023, la cifra creció en 4.2 puntos porcentuales respecto a 2022 (ASBANC, 2023; INEI, 2023a).

**Figura 17.** Porcentaje de adultos que cuentan con alguna cuenta en el sistema financiero (2015 - 2023)



**Figura 18.** Porcentaje de personas mayores de 18 años que tienen billetera móvil (2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023). Elaboración: Asbanc.

La tenencia de cuentas por departamento refleja la participación de la población en el sistema financiero mediante el uso de servicios y productos. Las regiones que concentran la mayor proporción de personas con alguna cuenta en el sistema financiero son Callao (67.1%), Lima (66.2%) y Moquegua (64.6%), mientras que aquellas que concentran menor población con alguna cuenta se encuentran en Madre de Dios (30.7%) y Puno (33.3%) (ASBANC, 2023; INEI, 2023a).

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

**Figura 19. Tenencia de cuentas por departamento (2023)**

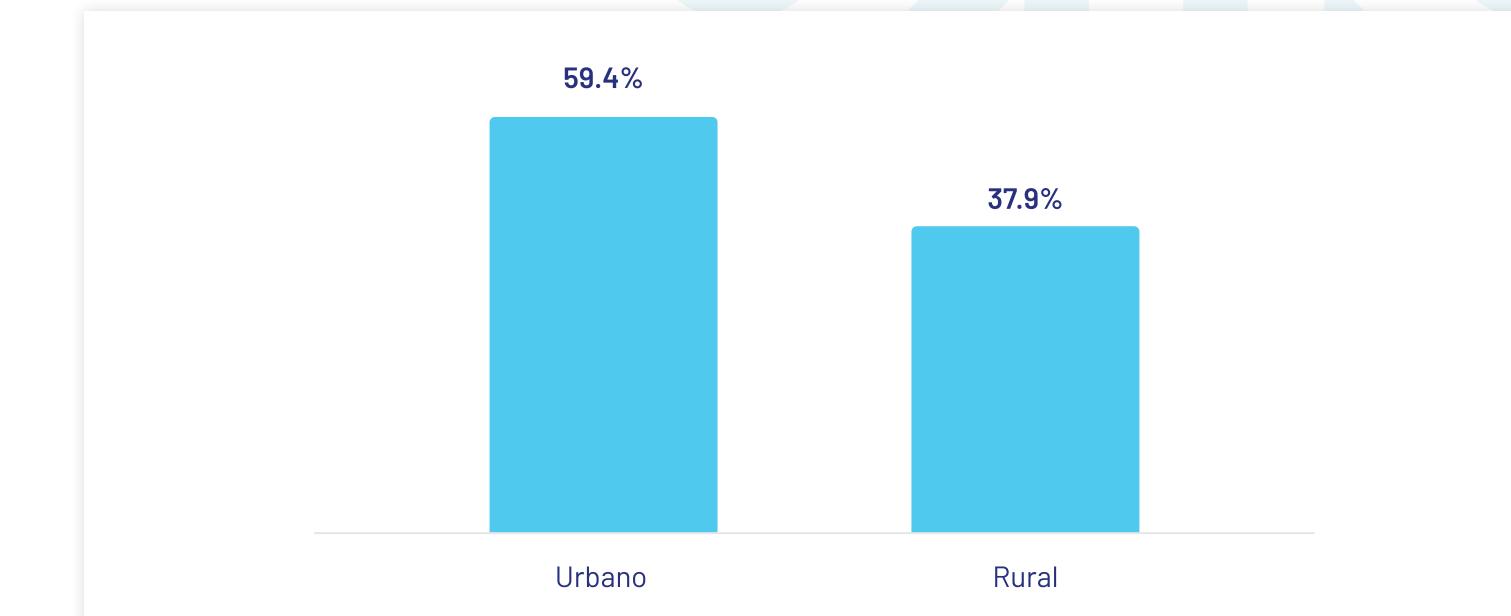


Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023). Elaboración: Asbanc.

En cuanto a la tenencia de algún tipo de cuenta según zona geográfica, hay una clara prevalencia del área urbana frente al área rural. Así, 6 de cada 10 personas que residen en el área urbana tienen algún tipo de cuenta, mientras que esta cifra alcanza solo a 3 de cada 9 personas del ámbito rural (ASBANC, 2023; INEI, 2023a).

Los problemas relativos a la conectividad en las zonas rurales son un factor que influye para que las personas interactúen con los servicios financieros. De igual forma, las dinámicas informales que suelen predominar en dichos ámbitos actúan como un limitante para que las personas ingresen al sector financiero mediante el uso de una cuenta.

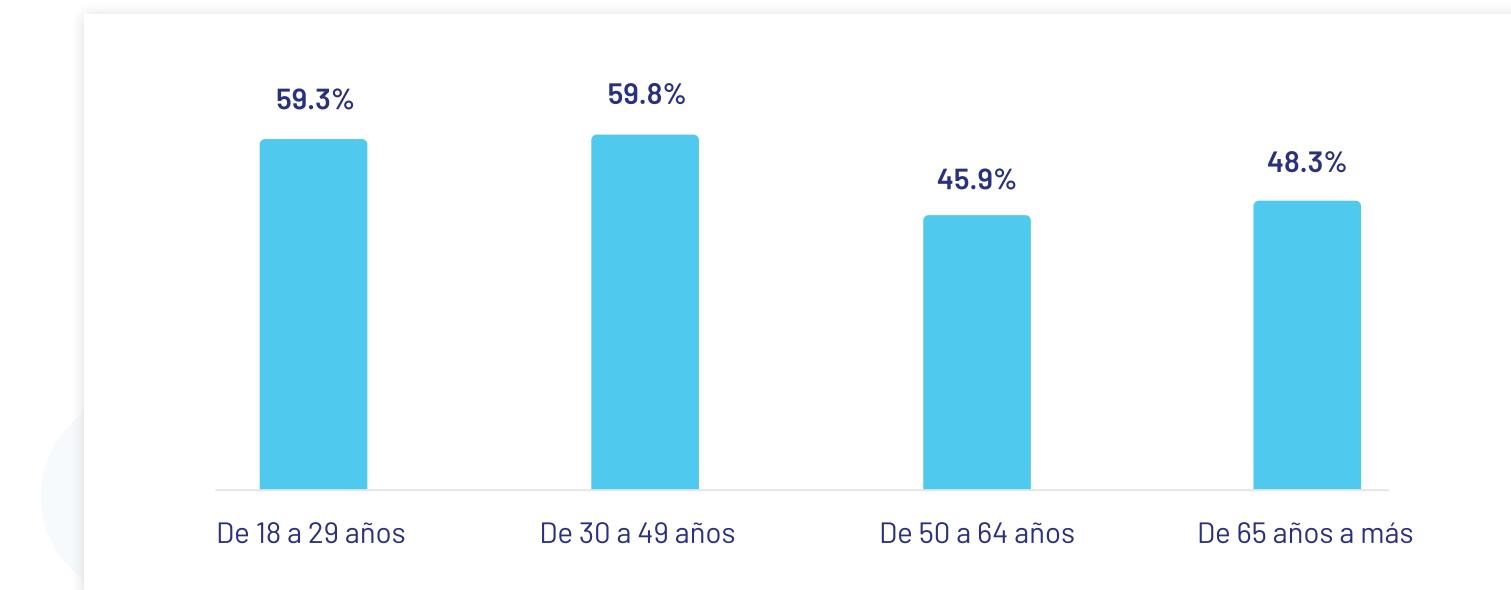
**Figura 20. Tenencia de cuentas según área de residencia (2023)**



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023). Elaboración: Asbanc.

En los grupos etarios que concentran la mayor cantidad de población con algún tipo de cuenta predominan los de edades más jóvenes: el grupo de 18 a 29 años (59.3%) y de 30 a 49 años (59.8%). Por su parte, el grupo de edad que presenta menos población con tenencia de cuentas es de 50 a 64 años (45.9%).

**Figura 21. Tenencia de cuentas por grupos de edad (2023)**

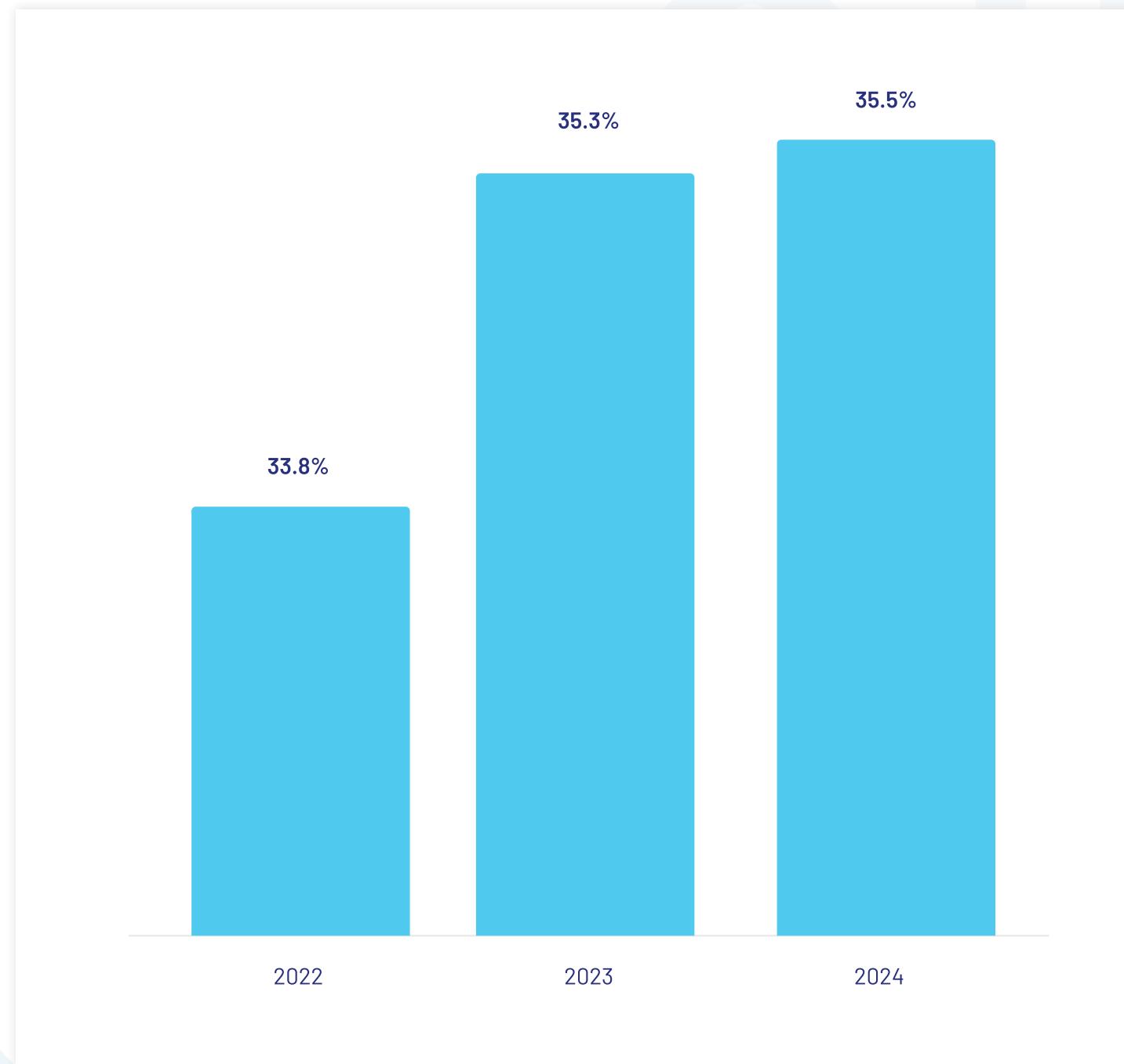


Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023). Elaboración: Asbanc.

#### II.4.3. Acceso al crédito

El porcentaje de adultos con algún crédito se incrementó a lo largo de los años. Entre 2022 y 2024 pasó de 33.8% a 35.5%.

**Figura 22. Porcentaje de la población adulta con algún crédito (2022 - 2024)**

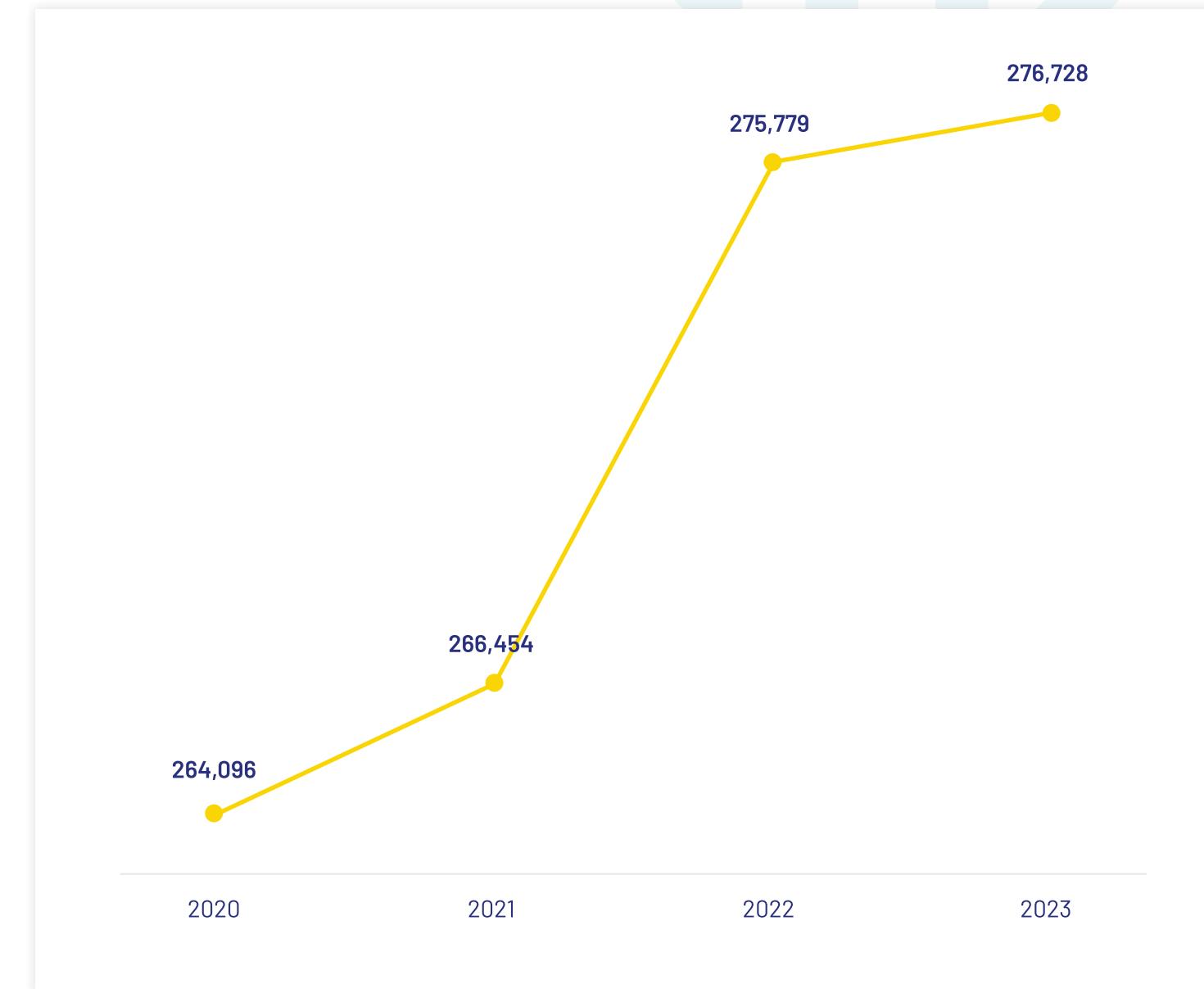


Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

Una parte importante del crecimiento en el acceso al crédito han sido los préstamos hipotecarios, que superaron los 276,000

créditos durante 2023. Esto representa un crecimiento de 5% respecto a 2020 (ASBANC, 2023; INEI, 2023a).

**Figura 23. Número de personas con créditos hipotecarios (2020 - 2024)**



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

El 11.4% de peruanos enfocan sus esfuerzos en lograr sus objetivos de ahorro y establecen como metas de ahorro de largo plazo el impulsar un negocio. En ese sentido, el sector financiero acompaña estas metas otorgando créditos a las microempresas. El porcentaje de estos créditos fue de 14.4% del total de sus colocaciones.

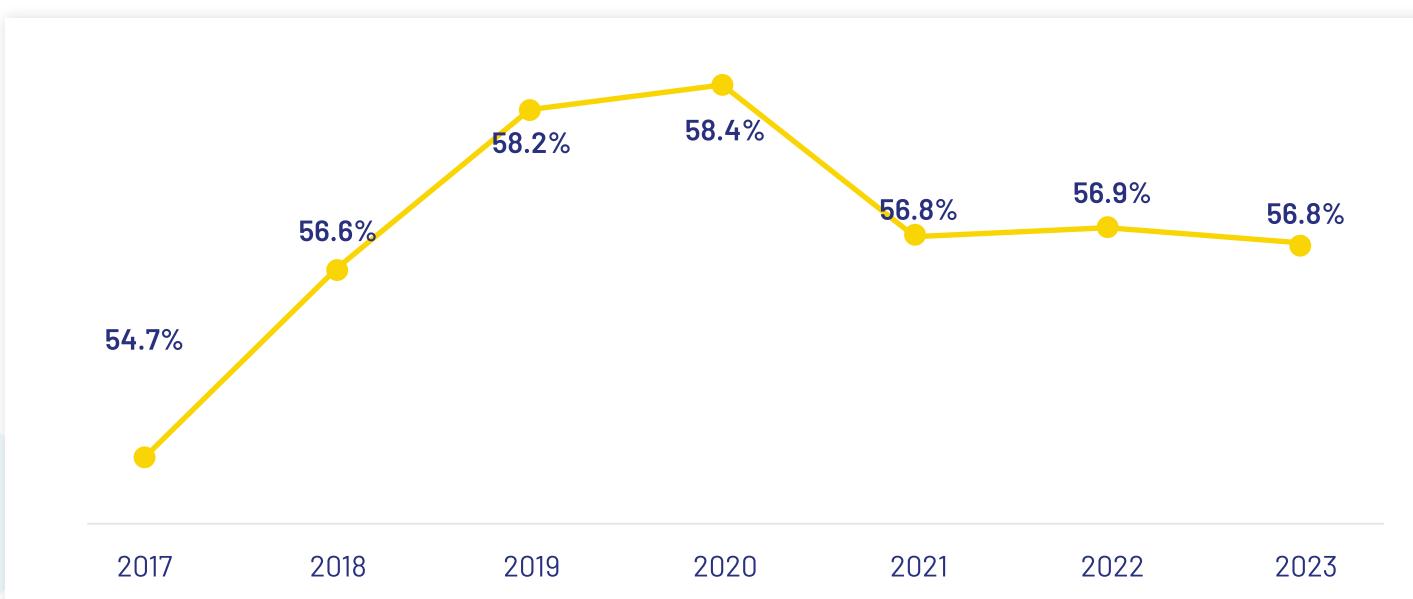
**Figura 24. Porcentaje de créditos a PYMES (2020 - 2024)**



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

El 11.4% de peruanos enfocan sus esfuerzos en lograr sus objetivos de ahorro y establecen como metas de ahorro de largo plazo el impulsar un negocio. En ese sentido, el sector financiero acompaña estas metas otorgando créditos a las microempresas. El porcentaje de estos créditos fue de 14.4% del total de sus colocaciones.

**Figura 25. Porcentaje de deudores mype que son mujeres (2020 - 2023)**



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

#### II.4.4. Ahorro

Ahorrar es un objetivo que se contempla como indispensable para promover la inclusión financiera. Este es un medio para el desarrollo del país y de las familias peruanas. A nivel macroeconómico, el ahorro se constituye como una base fundamental para generar un sistema financiero sólido y estable. Cumple un rol clave en los países porque se materializa como la principal fuente de financiamiento de la inversión y la generación de proyectos con enfoque estructural que promueven el desarrollo económico y social. Asimismo, contribuye para que las familias acumulen activos que les permitan alcanzar sus metas de corto y largo plazo, así como atender gastos de forma imprevista y protegerse en la vejez. Finalmente, se constituye como el punto de partida para el uso de otros productos y servicios financieros como créditos, seguros y pensiones.

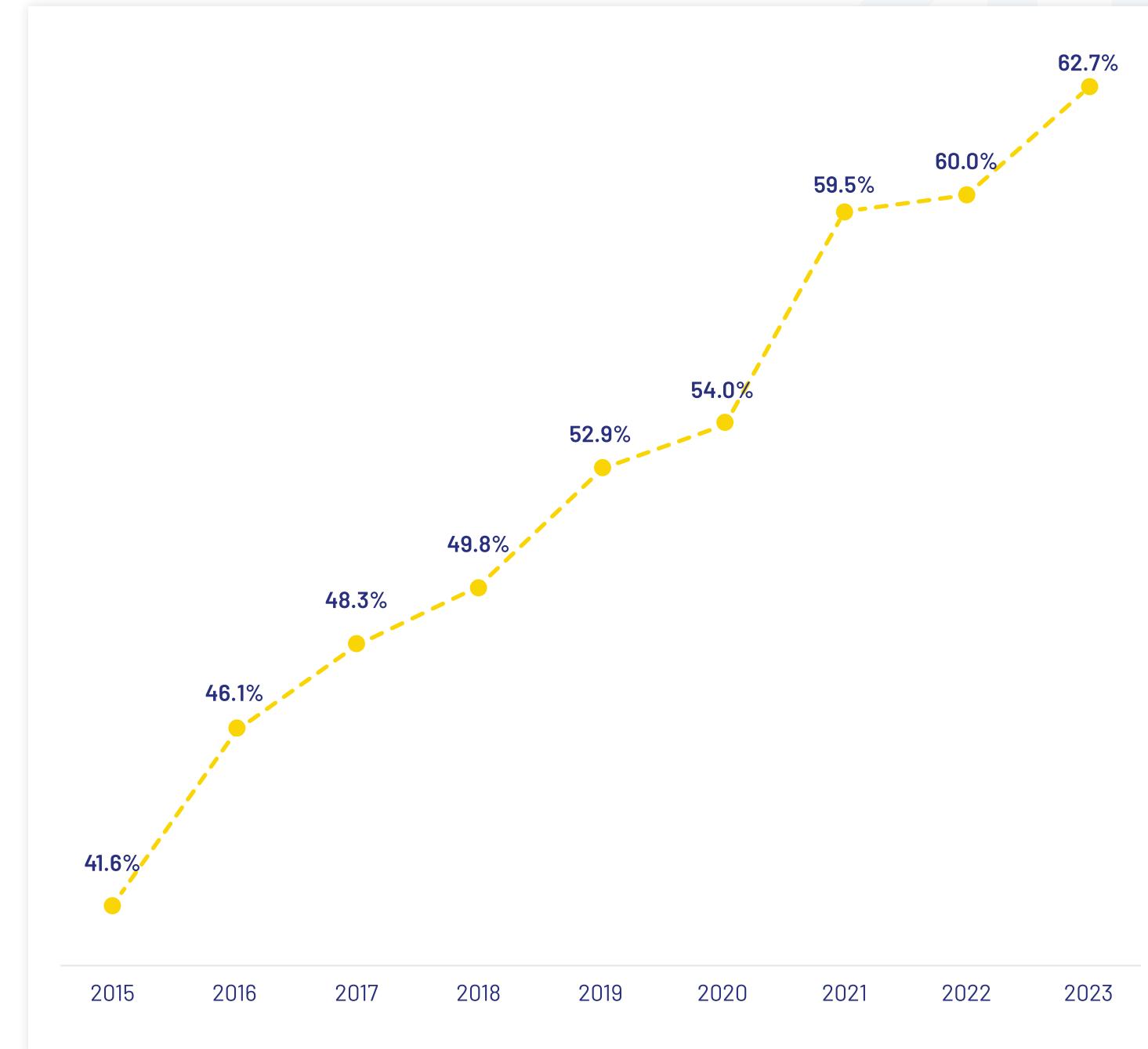
La información empírica explica que las barreras que bloquean la inclusión financiera se debe en gran medida a la relación, cada vez mayor, del ahorro con el alivio de la pobreza y con la previsión social, dado que algunos autores concluyen que la falta de uso de los servicios financieros podría conducir a la trampa de la pobreza y a un incremento de la desigualdad (Banerjee y Newman, 1993; Galor y Seira, 1993; Aghion y Bolton, 1997; Beck, Demirüç-Kunt y Levine, 2007). Por su parte, la evidencia empírica muestra que el uso de instrumentos financieros incrementa el nivel de ahorro (Aportela, 1999; Ashraf et al., 2010) y el consumo (Dupas y Robinson, 2009; Ashraf et al., 2010b), variables que impulsan el crecimiento económico (BBVA, 2023a).

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
- Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

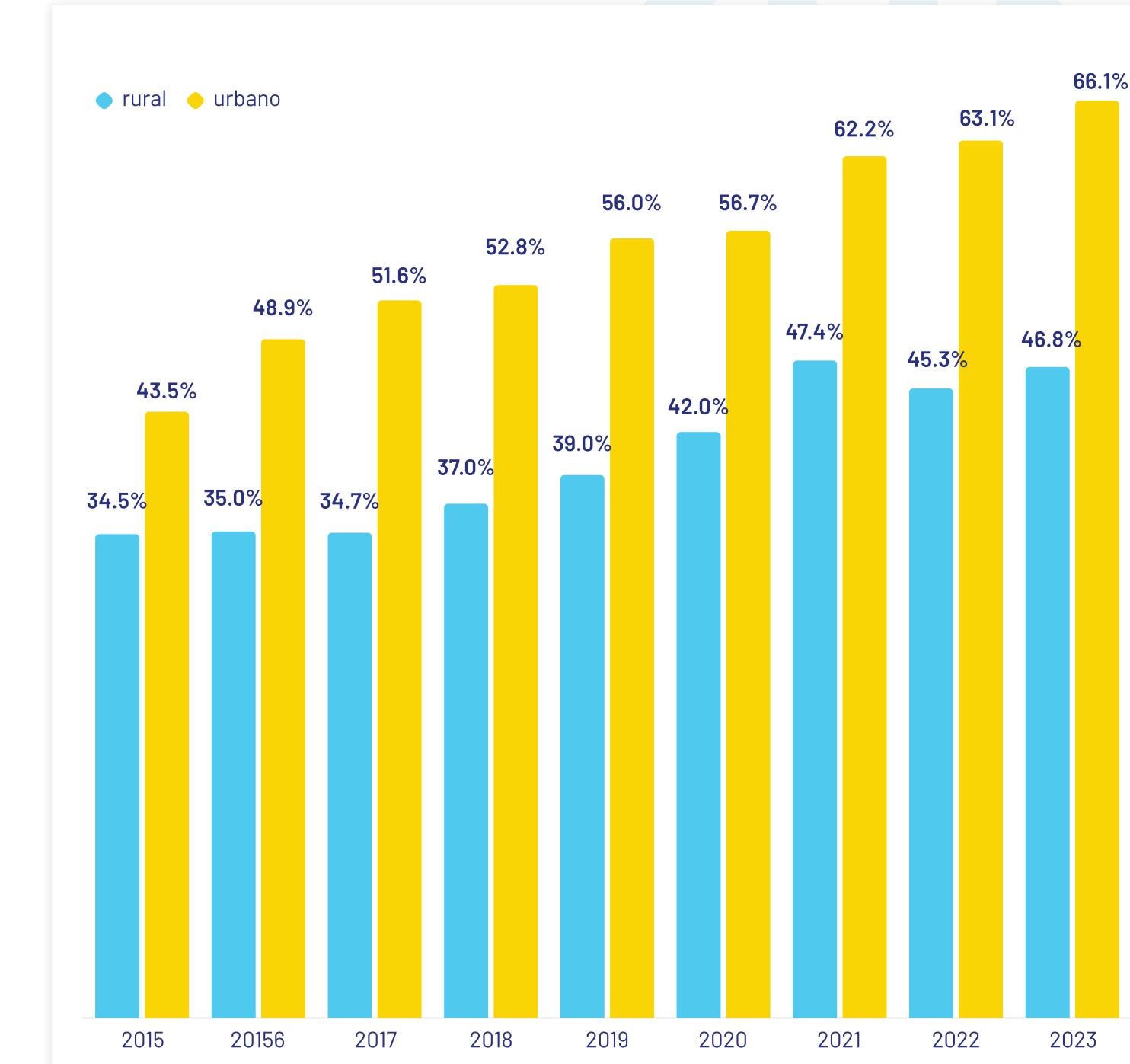
**Figura 26.** Porcentaje de la población adulta que cuenta con alguna forma de ahorro (2019 - 2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

Desde 2015, el porcentaje de la población adulta que cuenta con alguna forma de ahorro se ha incrementado, al pasar de 41.6% en 2015 a 62.7% en 2023 (21.1 puntos porcentuales más en 8 años). Al finalizar 2023, 7 de cada 10 peruanos mayores a 18 años manifestó que cuenta con alguna forma de ahorro (ASBANC, 2023; INEI, 2023a).

**Figura 27.** Porcentaje de la población adulta que cuenta con alguna forma de ahorro según área de residencia (2019 - 2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

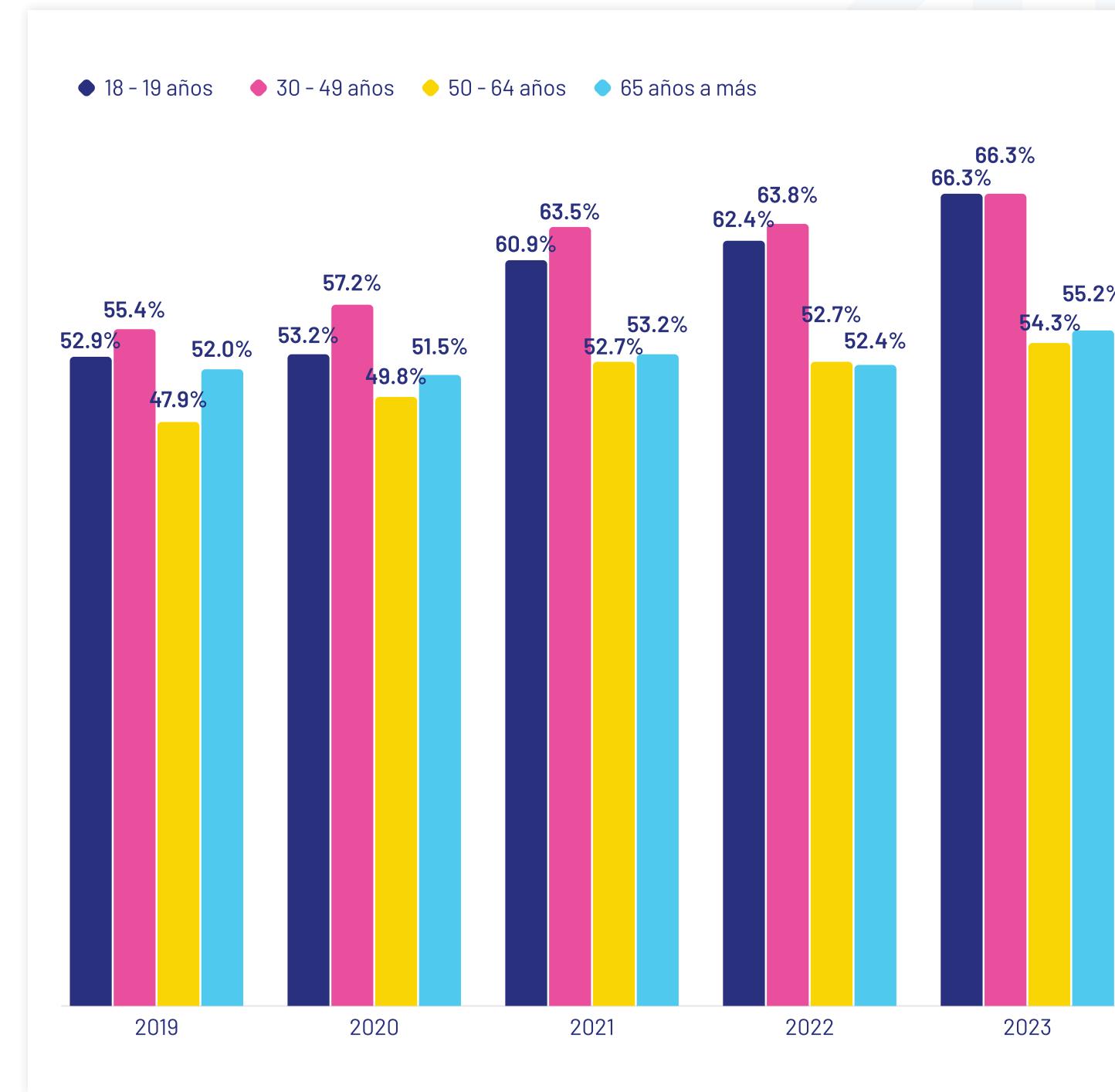
Cabe destacar que esta cifra se presenta con mayor fuerza en el ámbito urbano. Para diciembre de 2023, más de la mitad (66.1%) de las personas que residen en áreas urbanas cuenta con alguna forma de ahorro. Esta característica se viene presentando desde 2015.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
- Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

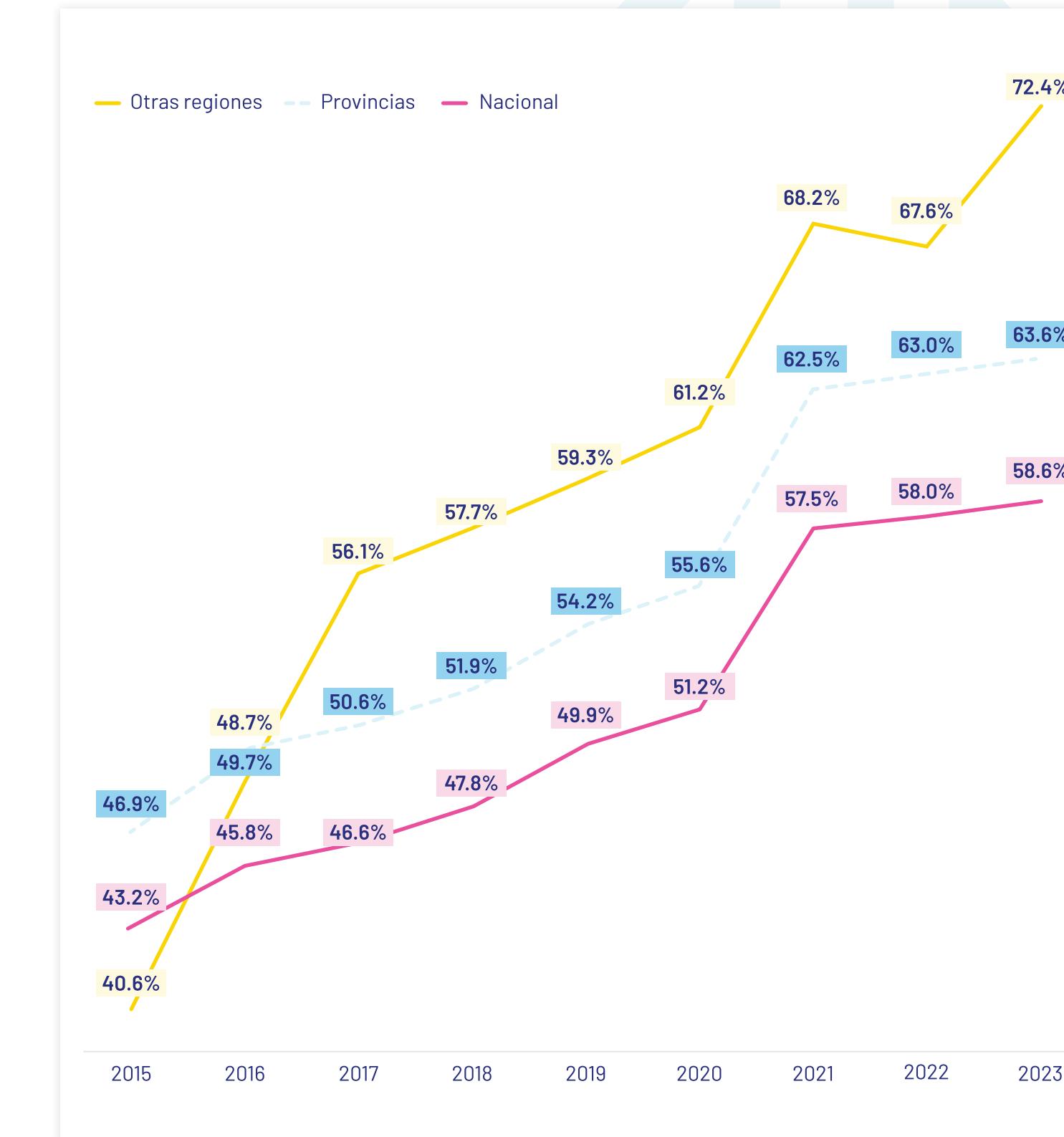
**Figura 28.** Porcentaje de la población adulta que cuenta con alguna forma de ahorro por rangos de edad (2019 - 2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

A partir de 2019, el porcentaje de adultos con alguna forma de ahorro ha crecido en los grupos etarios de 18 a 29 años y de 30 a 49 años. En 2023, más de la mitad de las personas de estos grupos etarios (66.3% en ambos casos) indicó que cuentan con alguna forma de ahorro.

**Figura 29.** Porcentaje de la población adulta que cuenta con alguna forma de ahorro según zona geográfica (2015 - 2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

Para 2023, el 72.4% de la población que vive en Lima y Callao lidera en esta variable. Esta tendencia se presenta desde 2017.

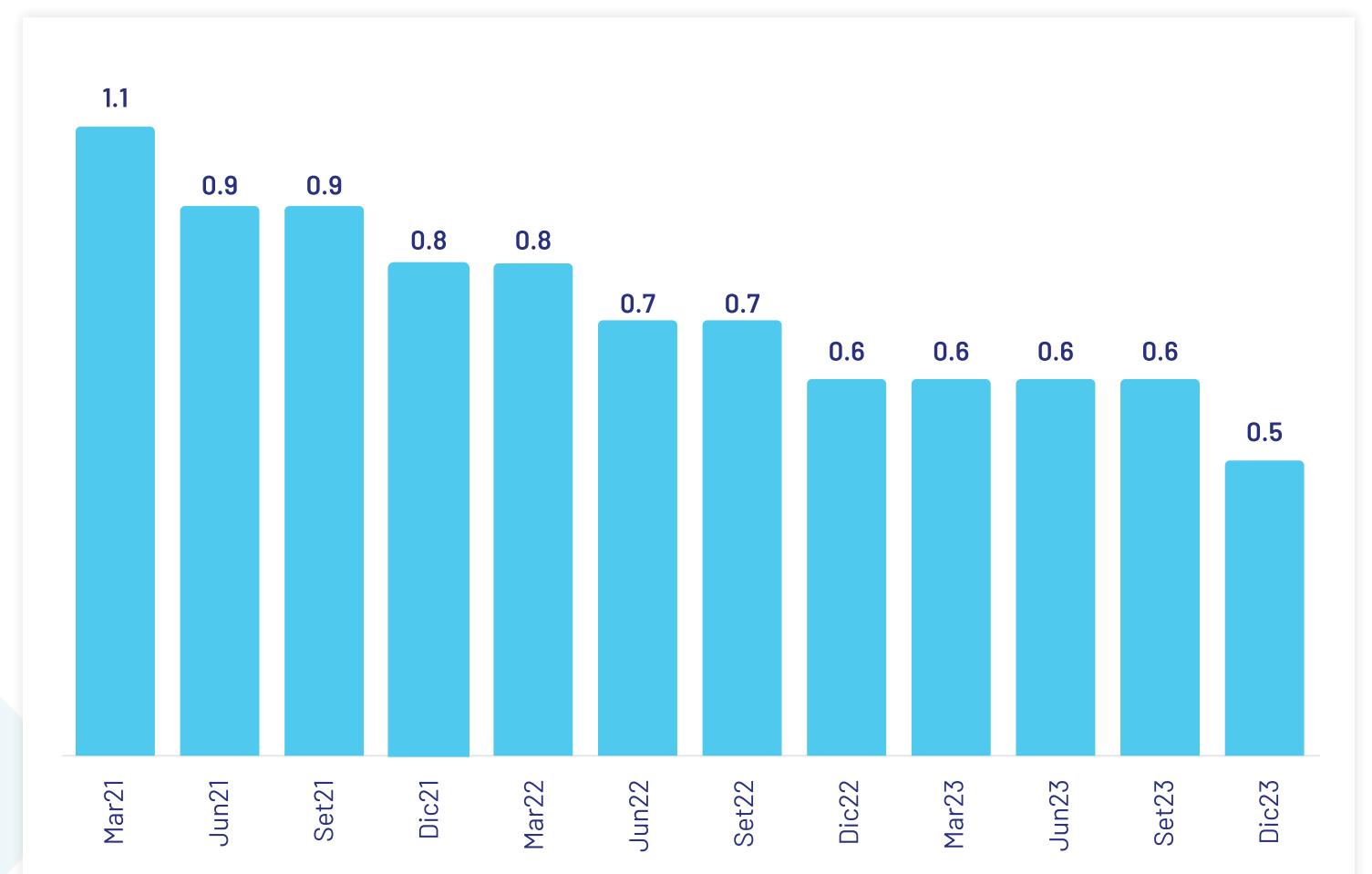
- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apoyo de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

#### II.4.5. Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Los reclamos presentados por los clientes en el sistema bancario dan idea de la comunicación desde los clientes hacia sus entidades bancarias, con el fin de solicitar una modificación en algún aspecto que no consideran adecuado (ASBANC, 2023; INEI, 2023a).

La cantidad de reclamos por cada mil operaciones muestra una tendencia a la baja desde 2021. Al cierre de 2023, se tiene 0.5 de reclamos por cada mil operaciones, es decir, ha caído a menos de la mitad desde 2021.

**Figura 30.** Número de reclamos trimestrales presentados por cada mil operaciones (2021 - 2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

#### II.4.6. Educación Financiera

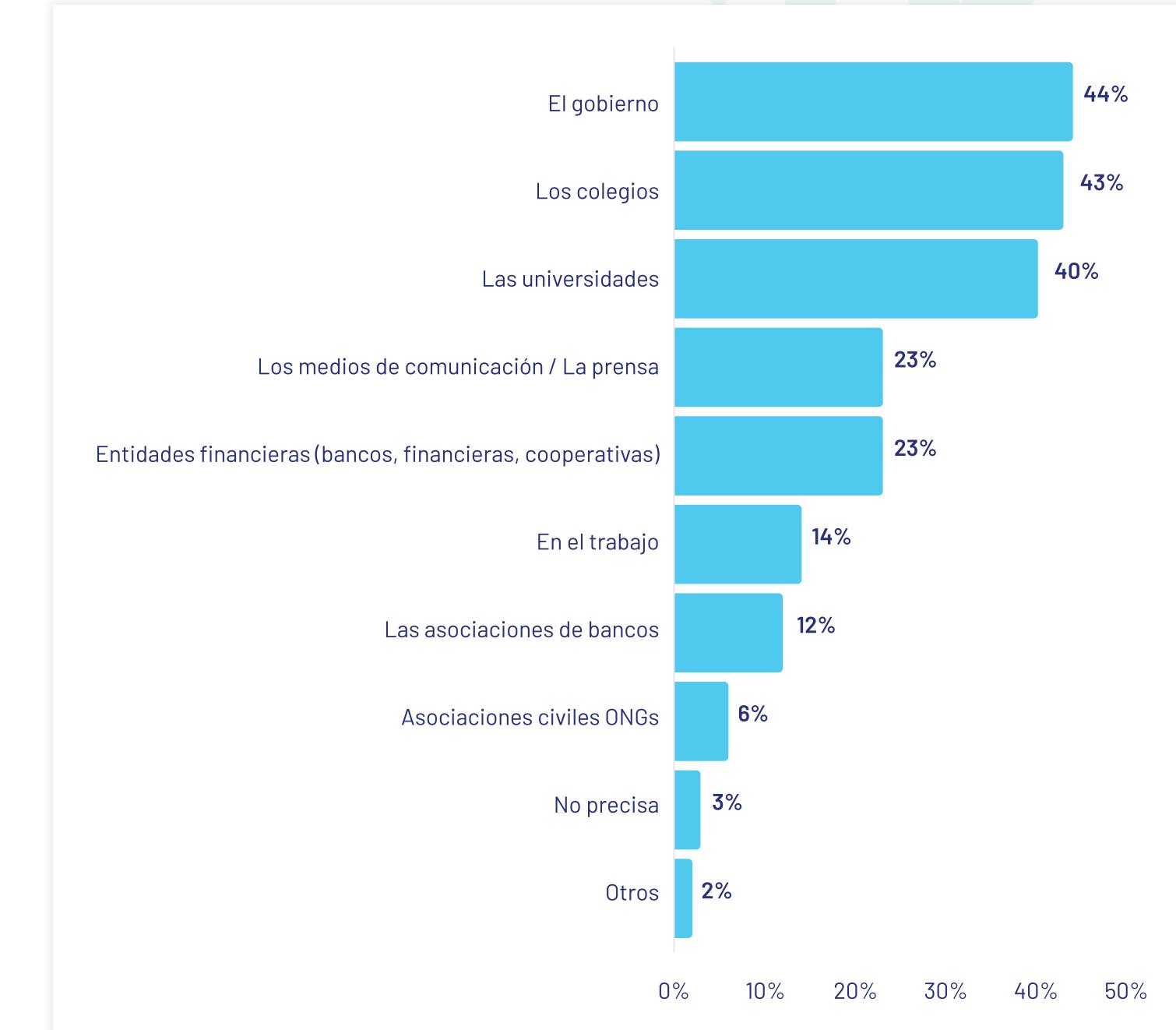
La educación financiera ha probado ser efectiva como herramienta para tomar decisiones financieras.

Impartir educación financiera desde la etapa escolar produce efectos en las finanzas de los padres (Frisancho, 2019). Además, permite generar cambios de comportamiento y de hábitos que tendrán mayor impacto a largo plazo. En algunos países se otorga de manera obligatoria en algunos o todos los grados del colegio, como es el caso de República Checa, Dinamarca, España, Brasil, Estados Unidos, Japón, entre otros. Varios otros países se encuentran en proceso de implementación, como Italia, Honduras, Paraguay, Perú, Argentina, Bolivia, Chile, México, etc.

En el Perú, hacia 2023, el 15.51% de la población peruana ha recibido algún tipo de educación financiera. Además, el 13.28% del total de mujeres manifiesta haber llevado algún tipo de educación financiera, mientras que en el caso de hombres la cifra llega a 17.84% (ASBANC, 2023).

A pesar de que los resultados demuestran que la población que ha recibido algún tipo de educación financiera es reducida, 3 de cada 4 ciudadanos estaría interesado en aprender sobre el manejo de la economía familiar (IPSOS, 2023).

Figura 31. ¿Quiénes deberían ser responsables de la educación financiera? (2023)



Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros



Fotografía: Freepik Stock

## II. Contexto

### II.5. Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

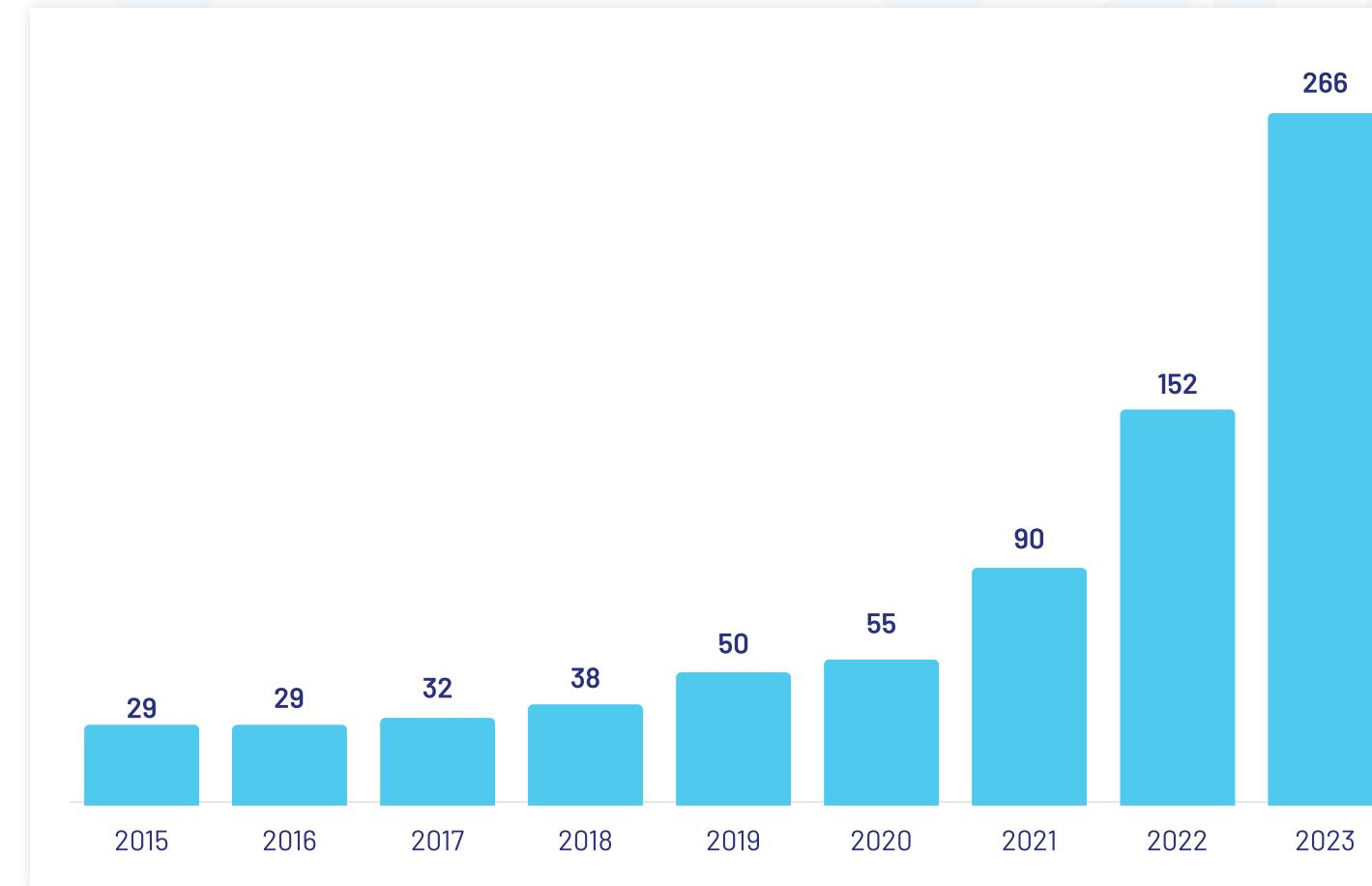
El uso de los servicios financieros sin contacto es una herramienta útil y eficaz para adaptarse a las necesidades de los usuarios, sobre todo para agilizar el proceso de transacción monetaria al realizar un pago. El número de operaciones digitales per cápita en el Perú se ha incrementado, al pasar de 29 pagos digitales en 2015 a más de 250 en 2023 (BCRP, 2024a, p. 64). En 2023, se produjo el mayor incremento de número de pagos digitales, lo cual brinda idea del uso de billeteras digitales y canales virtuales como preferencia en los usuarios.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

Figura 32. Número de pagos digitales per cápita

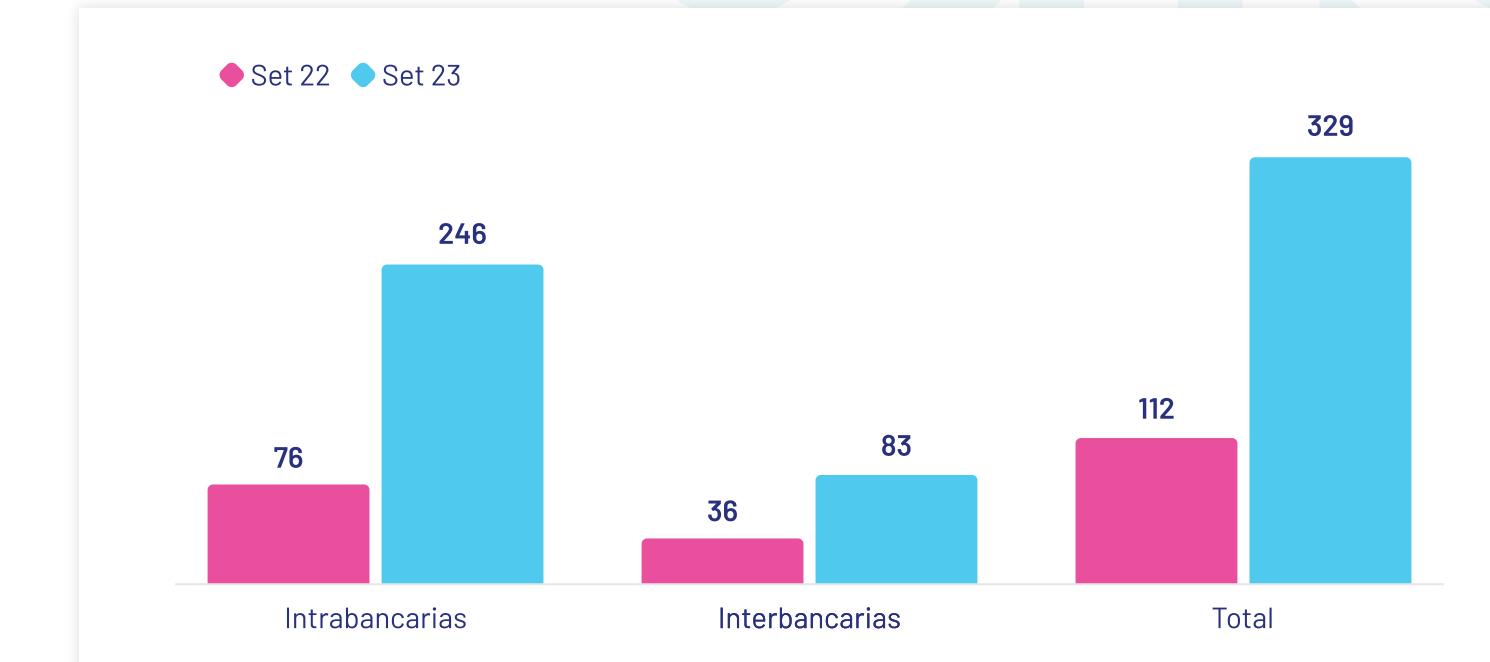


Fuente: INEI, ENAHO (2023), ASBANC (2023) Elaboración: Asbanc.

El número de operaciones realizadas mediante billeteras digitales se ha incrementado en comparación con 2022. Las intrabancarias han crecido tres veces respecto al año previo, mientras que las operaciones interbancarias han duplicado las operaciones realizadas en 2022. Esta evolución demuestra una expansión dramática en el uso de billeteras digitales durante 2023, producto de un esfuerzo importante de los bancos por implementar la interoperabilidad de las billeteras digitales, así como una ágil adopción de la tecnología por parte de los ciudadanos (BCRP, 2023, p. 65).

El monto de las operaciones realizadas durante 2023 mediante billeteras digitales se ha duplicado respecto a 2022. En el caso de las operaciones realizadas mediante billeteras digitales

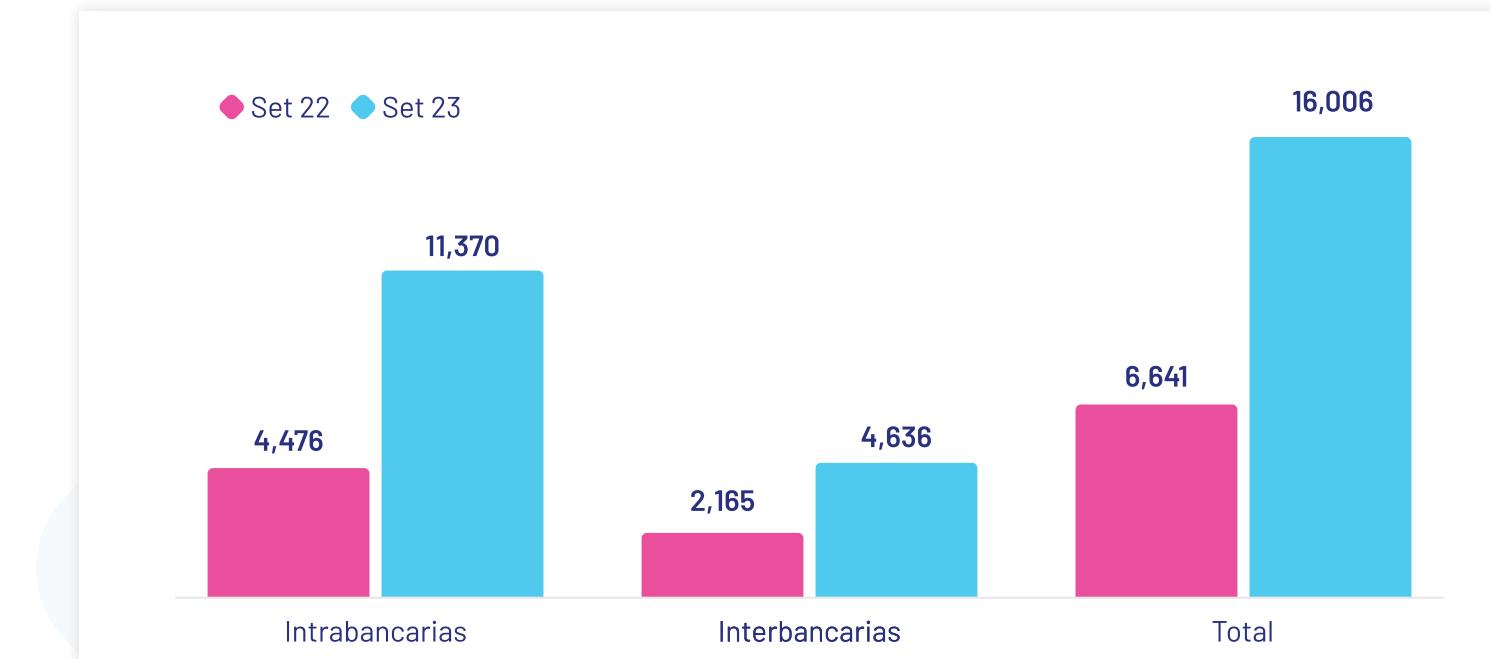
Figura 33. Número de operaciones realizadas por billeteras digitales (millones)



Fuente: BCRP (2023). Elaboración: Asbanc

dentro del mismo banco, ha llegado casi a triplicarse en monto, mientras que las transacciones interbancarias por billeteras digitales crecieron en 114% en el último año (BCRP, 2023, p. 65).

Figura 34. Monto de operaciones por billeteras digitales (Millones de soles)



Fuente: BCRP (2024). Elaboración: Asbanc

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros



### III. Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Fotografía: PNUD Perú

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

Durante 2023, la banca hizo grandes esfuerzos por promover el desarrollo de los peruanos. En ese sentido, realizamos contribuciones al logro de 12 ODS, aunque nuestros esfuerzos fueron particularmente relevantes en 4 de estos: Educación de Calidad (ODS 4), Acción por el Clima (ODS 13), Reducción de Desigualdades (ODS 10) y Alianzas para Lograr los Objetivos (ODS 17).

En la promoción de la educación de calidad, los bancos impactaron en aproximadamente 9 millones de peruanos a través de programas y campañas de promoción de la educación financiera. Las personas beneficiadas incluyen clientes del sistema financiero, así como otros grupos como docentes públicos, estudiantes de secundaria y población en general.

Las acciones de nuestros afiliados por el clima incluyen más de S/ 1,880 millones en préstamos del programa "Mi vivienda verde" y más \$ 640 millones en otras operaciones verdes. A nivel gremial, hemos participado activamente en las actividades realizadas bajo el ámbito del Convenio del Protocolo Verde impulsado por el MINAM. Asimismo, participamos en el 1.<sup>er</sup> Congreso de Banca Sostenible e Inclusiva organizado por la Felaban en Asunción (Paraguay), donde se intercambiaron experiencias regionales de banca sostenible.

Una de las herramientas más importantes para la reducción de desigualdades es la inclusión financiera. En este sentido, destaca el rápido crecimiento de la población con alguna cuenta

en el sistema financiero. Durante 2023, la población con alguna cuenta pasó de 51.5% a 65% . Esto implica que 24 millones de personas han accedido por primera vez a un producto financiero. Para lograr este resultado, el impulso de las billeteras digitales y la interoperabilidad entre estas ha sido un factor clave. Durante 2023, el porcentaje de usuarios de billeteras digitales pasó de 34% a 50% de adultos. Esto se tradujo en un incremento de operaciones de 112 a 329 millones y un volumen de transacciones que subió de 6,641 a 16,006 millones. Por otro lado, 150,000 personas tuvieron por primera vez acceso al crédito de consumo. Adicionalmente, la banca ha realizado esfuerzos por facilitar el acceso a poblaciones particularmente vulnerables. Entre estas, destacan 192,000 personas en situación de vulnerabilidad que accedieron a créditos. Desde el gremio, se promovió la eliminación del cobro de comisión en ventanilla de algunos bancos para personas con discapacidad.

Finalmente, la banca peruana ha generado alianzas con otras instituciones para promover el cumplimiento de los ODS. En particular, se han realizado más de 21 alianzas en favor de la educación financiera que abarcan a más de 22 instituciones; y más de 15 alianzas entre más de 20 instituciones en favor del medioambiente.

A continuación, se detallan los esfuerzos realizados por cada uno de los miembros de la ASBANC en los ODS<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Esta cifra incluye el 13% de personas que cuentan adicionalmente con billeteras digitales (ASBANC & IPSOS, 2023).

<sup>2</sup> Población peruana 2023: 23,937,000 personas mayores de 18 años.

<sup>3</sup> En el periodo de septiembre 2022 a septiembre de 2023, se incluyeron 151 mil nuevos clientes con créditos de consumo, representando un crecimiento anual del 3.0%. Este incremento se debe a la expansión del acceso financiero, alcanzando así a 5.1 millones de personas (el 28.1% de la PEA).



Fotografía: Peter Livesey



## ODS 1: Fin de la pobreza

Erradicar la pobreza en todas sus dimensiones implica incrementar los ingresos, garantizar la protección social, facilitar el acceso a servicios básicos, movilizar recursos adecuadamente, establecer marcos normativos sólidos, entre otras tareas. Por esta razón, la banca ha implementado iniciativas para contribuir con este ODS.

A lo largo de 2023, el número de beneficiarios mediante **apoyo social** ascendió a más de **40,000 personas**. Además, se donaron **más de S/ 17,000 a los damnificados** del huayco ocasionado por el ciclón Yaku. Una entidad financiera estimó que el 67% de sus clientes que fueron evaluados en un periodo de 5 años logró salir de la pobreza gracias a un producto financiero.

\* Recopilado de las memorias anuales de las entidades financieras: (BanBif, 2023; Banco Alfin, 2023; Banco de Crédito del Perú, 2023a, 2023b; Banco Falabella, 2023; Banco GNB, 2023; Banco Pichincha, 2023; Banco Ripley, 2023; BBVA, 2023b; BCP, 2023a, 2023b; Citibank, 2023; Compartamos Financiera, 2023; Crediscotia, 2023; Financiera Confianza, 2023; Financiera Efectiva, 2023; Financiera Qapaq, 2023; Interbank, 2023; Mibanco, 2023; Scotiabank, 2023).

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

### Financiera Confianza

La contribución de la iniciativa “MIDE” para la erradicación de la pobreza contempla la estimación del porcentaje de clientes nuevos que anualmente se encuentran en situación precaria (pobreza, pobreza extrema y vulnerabilidad); así como el porcentaje de clientes que, a través de un crédito otorgado por Financiera Confianza, logran salir de la pobreza y el porcentaje de reducción neta de pobreza. Los últimos dos indicadores se reportan al quinto año de permanencia del cliente con la financiera y se calculan sobre la muestra de los clientes renovados. En 2023, se calculó que el 72% de sus clientes nuevos se encontraban en condición de vulnerabilidad. Por otro lado, el porcentaje neto de clientes en situación de pobreza se redujo en 47% en un lapso de cinco años y el 67% de ellos salió de la pobreza en el quinquenio.

### Compartamos Financiera

Impulsados por sus “Buenas acciones: corazón de voluntario”, buscan reflejar el sentido del voluntariado en sus colaboradores, demostrando lo que pueden lograr juntos en beneficio de las comunidades. En ese sentido, promueven la dimensión social de su oferta FISSEP<sup>5</sup> y motivan a sus colaboradores a participar como voluntarios, de forma individual o grupal. A lo largo del año los colaboradores pueden formar parte de al menos 2 voluntariados. Al cierre de 2023, el 96% de colaboradores (5,373)

participaron como voluntarios con sus “Buenas acciones”. En total, fueron 36,831 horas de voluntariado y ello tuvo un impacto positivo en 40,833 personas. Asimismo, Compartamos asigna un presupuesto trimestral a sus agencias y equipos administrativos para organizar una jornada de voluntariado en su comunidad, como parte de una filosofía que los impulsa a tener una verdadera vocación social y de servicio. Este programa de voluntariado está dirigido a poblaciones vulnerables como niños, adultos mayores, personas con enfermedades, etc. Al final de 2023, 5,546 colaboradores formaron parte del voluntariado “Corazón de voluntario trimestral”, en beneficio de 9,687 personas.

Con gran sentido de compromiso social, los colaboradores participaron en el programa “Donación Damnificados Huayco Secocha-Ciclón Yaku”, que recaudó un total de S/ 16,970 para esta finalidad y permitió apoyar a comunidades afectadas por desastres naturales en Arequipa. Estas donaciones a damnificados se realizaron con dos propósitos. La primera donación de S/ 5,000 soles a ADRA Perú permitió asistir a 300 damnificados por el huaico en Secocha, Arequipa, y la segunda, de S/ 11,970, a través de Juguete Pendiente, proporcionó 210 kits de primeros auxilios y alimentos a familias afectadas por las inundaciones causadas por el ciclón Yaku. De esta manera, continuaron con su vocación social y espíritu de servicio, especialmente con la asistencia humanitaria en momentos de crisis.

<sup>5</sup> FISSEP es un Modelo Integral de Desarrollo con el que buscan que sus colaboradores alcancen su mejor versión. Considerando las siguientes dimensiones de la vida del colaborador: familiar, intelectual, salud física y mental, social, espiritual y profesional



Fotografía: Mauro Lima



## ODS 2: Hambre cero

Para alcanzar el objetivo de erradicar el hambre, es fundamental implementar medidas que garanticen que todas las personas tengan acceso a una alimentación saludable, nutritiva y adecuada. Esto incluye poner fin a todas las formas de malnutrición, aumentar la productividad agrícola, y asegurar la sostenibilidad de los sistemas de producción de alimentos, entre otras acciones.

La banca peruana está comprometida con estas necesidades. En este sentido, se prestaron servicios financieros por más de **S/ 500 millones focalizados en desarrollar la pequeña agricultura y ganadería en zonas rurales a más de 36,000 clientes**. Asimismo, se desarrollaron campañas orientadas a promover el acceso a alimentos a personas en situación de vulnerabilidad.

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Iniciativa “Producto agropecuario”.

### **Financiera Confianza**

Con la iniciativa “Producto agropecuario”, Financiera Confianza facilita el progreso de personas dedicadas a la pequeña agricultura y ganadería<sup>6</sup>, especialmente en zonas rurales con poca cobertura financiera. Este programa se enfoca en la entrega de créditos y seguros frente a contingencias como sequías, heladas y fenómenos agudizados por el cambio climático, y logra su propósito mediante cuatro pilares: i) labor comercial 100% en campo con una gestión integral de portafolio y foco en población rural, vulnerable y mujeres; ii) ecosistema digital, que establece los canales, alianzas, y usuarios internos de otros productos de Financiera Confianza; iii) evaluación integral y gestión del crédito, con un modelo adecuado a las fases de producción agropecuaria; y iv) identificación de la necesidad, la capacidad real de pago, los riesgos asociados a su producción y seguimiento. Para ello, la iniciativa implementó herramientas como el “Mapa de Vulnerabilidad Climática” (MVC) para identificar

con precisión los riesgos y establecer mecanismos de prevención. Al final de 2023, más de 36,000 clientes fueron beneficiarios de S/ 546 millones de crédito agrícola desembolsados.

### **CrediScotia**

La campaña de friaje “Te abrazo, te abrigo”<sup>7</sup> de CrediScotia, en colaboración con la ONG Caritas, durante 2023 proporcionó apoyo a 50 familias de la Comunidad Alto Huancané en Juliaca. Se entregaron 97 frazadas y 50 bolsas de víveres para ayudar a las familias a protegerse de las fuertes heladas.

La campaña navideña “La Navidad es de todos”, organizada por CrediScotia en colaboración con la ONG aliada Ubuntu durante 2023, se unió a la campaña “Navidad sin fronteras” para llevar donaciones de juguetes, víveres y ropa en buen estado a familias en situación de vulnerabilidad en 6 localidades del Perú. Más de 370 niños y niñas fueron beneficiados, y se les permitió vivir una Navidad plena.

<sup>6</sup> Terrenos agrícolas que en promedio abarcan una extensión de 2.15 hectáreas.

<sup>7</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.



Fotografía: Asbanc



## ODS 4: Educación de calidad

El ODS 4 busca garantizar el acceso a una educación de calidad, fortalecer las habilidades de los jóvenes, asegurar que todos los estudiantes adquieran conocimientos teóricos y prácticos sin discriminación, mejorar y adaptar las instalaciones educativas, y contar con docentes altamente capacitados, entre otras metas. En este sentido, la banca está desarrollando programas para contribuir en todos los ámbitos mencionados.

Durante 2023, se lograron los siguientes resultados:

**S/ 146,710**  
recaudados para mejoras educativas.

**5 millones**  
de personas impactadas en educación financiera mediante canales digitales.

**214,000**  
personas mejoraron su comportamiento financiero.

**1,312 instituciones**  
educativas recibieron educación financiera.

Casi **10 millones**  
de personas beneficiadas con programas de educación financiera.

**66 becas**  
para estudios universitarios y técnicos.

Aldedor de **medio millón**  
de escolares y maestros capacitados.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros



Leyenda: Voluntarios de "Mano Unidas BanBif".

### BanBif

Por cuarto año consecutivo, BanBif auspició el programa "Splash Educa" a través del concurso de responsabilidad social, dirigido a estudiantes de tercero, cuarto y quinto de secundaria. Los estudiantes formaron equipos conformados por 1 consejero y un máximo de 10 participantes "splashers", a fin de desarrollar, gestionar y ejecutar un proyecto de responsabilidad social en las categorías de educación, salud, ambiente y servicios. Al finalizar 2023, 203 equipos fueron auspiciados a nivel nacional con un total de 1,615 participantes de 89 colegios (33 en Lima y 86 en el resto de provincias). BanBif involucró a 42 voluntarios, 40 de ellos para auditar proyectos y 2 en el comité de evaluación.

Por otro lado, desde 2005, BanBif ha implementado el programa de voluntariado corporativo y responsabilidad social "Manos Unidas BanBif". En 2023, participaron más de 230 voluntarios que impactaron a 5,159 personas.

El programa se centra en dos ejes principales:

- **Educación Financiera:** se dictaron clases a escolares y estudiantes de pregrado sobre temas como ahorro, sistema bancario, productos financieros e inversiones, en colaboración con instituciones aliadas. Adicionalmente, junto con Enseña Perú, los voluntarios visitaron colegios para dictar talleres prácticos sobre educación financiera. Realizaron un curso virtual gratuito de finanzas personales para estudiantes de pregrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (20 horas en 5 semanas). Finalmente, en conjunto con la oficina de asuntos estudiantiles de cuatro instituciones educativas superiores, los especialistas en banca personal realizaron módulos teórico-prácticos para estudiantes de pregrado y posgrado.
- **Educación y Emprendimiento:** se llevaron a cabo sesiones consultivas para clientes y adultos enfocadas en educación y emprendimiento, adaptadas según el contexto de la industria.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

Además, continúa gestionando el programa "Donación de sencillo", que fue lanzado en 2007 con la finalidad de recaudar fondos para beneficiar programas sociales. A partir de octubre de 2020, los fondos de este programa fueron destinados a la Asociación Enseña Perú, con quienes trabajaban desde 2012. Esta iniciativa incentiva a clientes y usuarios en general a contribuir con la mejora de la educación en el país donando el sencillo producto de su vuelto. En 2023 se recaudó un total de S/ 10,723.67, gracias a 124,537 donaciones realizadas por clientes en 62 oficinas con el programa implementado a nivel nacional.

De igual modo, mantiene una alianza con la Asociación IF (Asociación Interfomento), organización sin fines de lucro que aúna esfuerzos de impacto social educativo de las empresas del Grupo IF. La Asociación IF lidera esfuerzos junto con Enseña Perú, Asociación Sempa y Splash Educa.

Junto con la Asociación Enseña Perú (EP) y con el objetivo de sumar esfuerzos para mejorar la calidad educativa que se imparte a niños y adolescentes, desde 2012, BanBif patrocina el Programa de Liderazgo de "Enseña Perú"<sup>8</sup>, que en 2023 financió a dos profesionales que ejercieron como docentes en la Institución Educativa Fe y Alegría 44, en el distrito de Andahuaylillas, provincia de Quispicanchi, departamento del Cusco. El programa benefició a 228 estudiantes de primaria y secundaria, y capacitó con un módulo socioemocional a 53 docentes. Adicionalmente, organizaron cinco experiencias de voluntariado en educación financiera y reforzamiento matemático en cuatro departamentos del Perú.

<sup>8</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

## BBVA Perú

Con el apoyo de 100 voluntarios, el BBVA implementó el programa "Leer es estar adelante", en el que 10 maestros y 300 alumnos de 3 colegios de escasos recursos económicos de Lima recibieron capacitaciones, en cuatro fechas de 2023, en temas de educación financiera, sostenibilidad y ciberseguridad.

Con el propósito de tener un mayor alcance e incrementar los niveles de comprensión lectora en estudiantes de primaria, el programa "Leer es estar adelante" desarrolló cuatro estrategias: i) entrega de libros de texto Adelante, con metodología alineada a la estrategia del Ministerio de Educación en el área de comunicación y con contenidos regionalizados; ii) capacitación y acompañamiento al docente; iii) acciones de institucionalización; y iv) medición de los aprendizajes. Durante 2023, el programa atendió a 25,513 personas entre estudiantes y docentes en 95 escuelas de 10 regiones del país (Ayacucho, Huancavelica, Ica, Lima, Piura, entre otros).

Adicionalmente, generó las charlas de educación financiera del programa "Tu dinero, tu amigo", dirigidas al público en general, con el objetivo de brindar información clara y oportuna sobre las bondades del sistema financiero, en temas como el ahorro, la tarjeta de crédito y el crédito hipotecario. Al final de 2023, 1,965 personas fueron beneficiadas con estas charlas híbridas.

De igual forma, BBVA Perú coorganiza con Alfin la "Semana de la Educación Financiera, SEF 2023", para promover el conocimiento en esta área y mejorar la toma de decisiones. En 2023, 415

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
    - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
    - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

estudiantes y personas naturales participaron en al menos uno de los eventos virtuales o presenciales organizados durante la SEF 2023.

### BCP

El programa de educación financiera "ABC del BCP" es un campus virtual que ofrece cursos gratuitos, tanto síncronos como asíncronos, sobre manejo de finanzas y uso de servicios financieros, dirigido a personas naturales bancarizadas y no bancarizadas. Al cierre de 2023, capacitó a 614,035 personas, por lo que ha alcanzado un total de 1,132,019 personas desde su inicio en 2020. En 2023, se añadieron 12 nuevos cursos sobre temas como inversiones, uso de servicios del BCP, sistemas de pensiones y habilidades de pago.

Otro de sus programas emblemáticos es la serie web de educación financiera 5to. piso, con 52 capítulos que ofrecieron consejos financieros utilizando el edutainment. Los temas incluyeron preparación frente al fenómeno de El Niño, facilidades

de pago de créditos, nuevas modalidades de fraude digital y pagos automáticos. Los consejos fueron divulgados por radio, TV y cines. Hasta 2023, los capítulos alcanzaron 46.1 millones de reproducciones acumuladas. El año pasado, impactaron a 800,000 personas en cines y lograron 10.3 millones de vistas efectivas.

Desde 2012, el BCP impulsa su programa "Becas BCP", que busca acortar la brecha en la educación superior de calidad. En alianza con Unicef, lanzaron el programa "Conectados para Aprender", para mejorar el aprendizaje de estudiantes de educación básica y reducir la brecha digital en el país. Gracias a colaboraciones con organizaciones sin fines de lucro, han impulsado programas que abordan diversas problemáticas sociales, como la atención a niños con enfermedades complejas y el fortalecimiento de habilidades blandas entre jóvenes a través de la música. Además, fomentan la participación de sus colaboradores en actividades de voluntariado.

Leyenda: Web serie 5to piso del BCP.



Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

Al cierre de 2023, se alcanzaron 190,427 beneficiarios desde 2014, con 14,074 horas de voluntariado y 2,213 voluntarios reclutados solo en 2023. Desde el inicio del programa, 17,684 voluntarios han participado, con una satisfacción del 99%. En cuanto a las becas BCP, han otorgado 1,015 becas desde 2012, con 56 becas nuevas en 2023. Actualmente, hay 381 becarios estudiando, con una inserción laboral del 100% entre los becarios universitarios y una satisfacción del 99% del programa de becas BCP. Desde 2012, 297 voluntarios BCP han sido mentores de becarios, de los cuales 97 participaron en 2023.

Otra de sus iniciativas es el talk show de YouTube conocido como *La doctora del ahorro*, orientado a emprendedores con desafíos en finanzas personales y empresariales. En 2023, se produjeron 25 episodios, que alcanzaron 14 millones de reproducciones.

El BCP ha apostado por generar educación financiera en comunidades específicas como los gamers. El curso especial “Finanzas para doteros” del BCP, impartido a través del campus virtual, llevó de manera didáctica la educación financiera a los gamers peruanos y utilizó el lenguaje de los campeonatos de Dota. Al cierre de 2023, 60,000 jóvenes se beneficiaron de estos consejos financieros adaptados a su estilo.

El año pasado, el BCP continuó impulsando otras iniciativas en favor de la educación financiera. Como resultado, 214,000 clientes mejoraron sus comportamientos financieros, incluyendo la evitación del sobreendeudamiento y el fomento del ahorro. Se lanzó el videojuego *La familia Gochi Gochi* para enseñar a elaborar presupuestos y diseñar planes de ahorro. Junto con ASBANC, se organizó el concurso “Finanzas en mi colegio”, que promovió la educación financiera entre escolares en Arequipa, Cajamarca y Lima. El concurso tuvo un alcance de 120 jóvenes y

se recibieron 584 propuestas. Además, se convirtió una textilera en Ica en un hub de educación financiera, en beneficio de 2,000 colaboradores, de los cuales el 18% mejoró su comportamiento financiero. Asimismo, se ofreció educación financiera a 500 comedores populares, en colaboración con el equipo de inclusión financiera de Yape y el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social.

La campaña de cobranding y gamificación “BCPilsen”<sup>9</sup>, lanzada por el BCP en colaboración con AB Inbev, difunde mensajes sobre la importancia del ahorro y la retornabilidad de las botellas para el medioambiente. La iniciativa alcanzó a más de 9,6 millones de peruanos con sus mensajes y capacitó a 40,000 personas a través de juegos en la plataforma durante 2023.

Un total de 8,7 millones de personas únicas han participado en al menos una iniciativa de educación financiera ofrecida por el banco. En promedio, 4,3 millones de personas han sido alcanzadas con consejos financieros a través de plataformas como TikTok, Facebook, Instagram y publicidad programática. Del segmento de consumo, el 62% de sus clientes reconoció haber recibido educación financiera proporcionada por el BCP. Además, 614,000 personas completaron cursos virtuales, por lo que, desde el inicio del programa de capacitaciones, suman 1,1 millones de personas capacitadas. Finalmente, 214,000 clientes del segmento de consumo mejoraron su comportamiento financiero.

### Citibank

Cada año, la Fundación Citi celebra el Día Global de la Comunidad, un espacio que promueve el progreso económico y mejora la vida de las personas de bajos recursos alrededor del mundo. En ese sentido, se invierte en iniciativas que buscan incrementar la inclusión financiera, catalizar las oportunidades laborales y

<sup>9</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 13.

Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros

realizar intervenciones para construir ciudades económicamente sostenibles. Para este fin, la fundación Citi se enfoca en tres pilares (caminos de progreso, inclusión financiera y soluciones para la comunidad), a través de tres programas: "Care", "Día Global de la Comunidad", "Desafío global de innovación" y "Laboratoria". Por ello, el "Día Global de la Comunidad" se festeja de manera simultánea en los países donde opera Citibank. En esta actividad anual los colaboradores intervienen de manera directa en favor de una comunidad, y generan un impacto positivo en quienes más necesitan. Esta celebración contó con la participación de más de 140 voluntarios, quienes realizaron actividades de mejora de las instalaciones de la institución educativa 6084 "San Martín de Porres" del distrito de Villa María del Triunfo.

### Compartamos

Lanzado en 2023, el programa "Así se siente donar" de Compartamos invita a sus colaboradores a donar voluntariamente a través de un descuento mensual de su planilla, para ayudar a los escolares de la asociación "Enseña Perú". Los colaboradores recaudaron S/ 35,987, y el fondo de Responsabilidad Social de Compartamos donó S/ 100,000 adicionales.

En marzo, durante la Semana Mundial del Ahorro, que organiza la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), Compartamos organizó jornadas de voluntariado en las que se dictaron talleres didácticos de educación financiera a 67 escolares.

A lo largo de 2023, en alianza con Enseña Perú, Compartamos financió a 6 profesionales de distintas carreras que participan en el programa de liderazgo "Enseña Perú". Estos profesionales

vian a convertirse en docentes de tiempo completo en 6 regiones vulnerables: Collique (Lima), Castilla (Piura), San Juan de Miraflores (Lima), Paucarpata (Arequipa), Bagua Grande (Amazonas) y La Esperanza (Trujillo). El programa se plantea como objetivos el brindar aprendizaje de calidad en los estudiantes, así como desarrollar altas competencias de pedagogía y liderazgo en los participantes. Gracias al esfuerzo y trabajo en equipo se benefició a 1,202 escolares en las 6 regiones mencionadas.

Conscientes de la necesidad de contribuir y potenciar las habilidades financieras, el programa "Compartamos educación financiera"<sup>10</sup> pretende capacitar a escolares en temas financieros pedagógicos como el ahorro, los gastos, la importancia del trabajo, entre otros. En 2023, se impartieron 4 talleres de educación financiera y se benefició a 257 escolares.

El programa institucional "Día Compartamos con tu Comunidad"<sup>11</sup> (DCC), de Responsabilidad Social Corporativa de Compartamos, tiene como objetivo promover la educación y mejorar la calidad educativa en el país. A través de este programa, la empresa fortalece su compromiso con la sociedad apoyando a instituciones educativas en situación vulnerable mediante la mejora, remodelación o restauración de infraestructura. Durante 2023, se llevaron a cabo 4 DCC con la participación de 492 voluntarios, y se benefició a 2,979 escolares. Además, se realizaron campañas de salud médica para padres de familia y una campaña oftalmológica que proporcionó lentes a 200 escolares, con un total de 168 lentes donados.

<sup>10</sup> Este programa se desarrolló durante los días "Compartamos con tu Comunidad".

<sup>11</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 3.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

En 2023, Compartamos desarrolló el programa de liderazgo y empoderamiento femenino “Creadoras del futuro”<sup>12</sup>. En estos espacios, construidos en alianza con Enseña Perú y dirigidos a estudiantes de cuarto y quinto grado de secundaria de colegios públicos del Perú, se brindaron herramientas para fomentar que más niñas puedan autoconocerse, empoderarse e impactar en su comunidad. Los talleres virtuales de educación financiera abordaron temas como la cultura de ahorro y la importancia del dinero. Esta iniciativa contó con la participación de gerentes centrales y líderes mujeres de Compartamos, quienes brindaron breves testimonios de empoderamiento femenino. En 2023, beneficiaron a 150 escolares mujeres.

### **Financiera Confianza**

La contribución de Financiera Confianza a la ODS 4 se manifiesta a través de diversos programas de formación y educación para clientes y público en general. Entre ellos destacan: i) la “Academia de confianza”, que ofrece recursos formativos como cursos cortos, videos e infografías sobre educación financiera, fortalecimiento empresarial, habilidades digitales, sostenibilidad, empoderamiento y liderazgo; ii) el programa “Aprendiendo en confianza”, orientado a clientes y al público general con nociones básicas de educación financiera, para reforzar conceptos clave y ejemplos prácticos para finanzas personales y empresariales; y iii) las “Acciones de sensibilización”, en colaboración con las ONG, la academia y los sectores público y privado, se realizan charlas y talleres presenciales y virtuales sobre educación financiera, fortalecimiento empresarial y sostenibilidad para el público en general. Al culminar 2023, estas iniciativas capacitaron a más de 128,000 personas, entre ellas 116,000 mujeres.

Comprometidos con la educación como medio para transformar vidas, Financiera Confianza organizó, por segundo año consecutivo, el programa “Becas Financiera Confianza”, dirigido a los hijos de sus clientes. Seis personas recibieron becas integrales completas, que les permitieron seguir la carrera de sus sueños y contar con el apoyo necesario para lograrlo. Gracias a esta iniciativa, 10 jóvenes están en camino de cumplir sus objetivos.

### **Crediscotia**

En línea con el “Plan Internacional Perú”, se organizó el programa “Formando emprendedores del mañana” para fortalecer los conocimientos y las habilidades sociales y económicas de niñas, niños y adolescentes (NNA), junto con sus familias, en escuelas primarias y secundarias. El proyecto promueve una cultura financiera básica y el hábito del ahorro desde una edad temprana. En 2023, se capacitó a 40,155 estudiantes de escuelas públicas en Lima, Piura y Cusco. Además, se preparó a 1,390 profesores y se lanzó la solución digital “Formando emprendedores del mañana”, para complementar los aprendizajes socioemocionales y técnicos de los participantes.

El Programa “Educación de excelencia”<sup>13</sup>, desarrollado en colaboración con Enseña Perú, ha contribuido positivamente al desarrollo de capacidades y competencias para mejorar la educación en el departamento de Huancavelica. En alianza con la Dirección Regional de Educación local, se diseñó un módulo formativo enfocado en educación financiera, innovación pedagógica y liderazgo para directores y especialistas de las 8 UGEL de la región. Hasta la fecha, el programa ha impactado en 15 escuelas, y ha beneficiado a 45 directores, 221 docentes. En total, tuvo un alcance a 12,325 estudiantes directos e indirectos.

<sup>12</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 5.

<sup>13</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
- Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
- Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Capacitación en Educación Financiera a padres de familia. Foto brindada por Banco Falabella.

### Banco Falabella

Por tercer año consecutivo, el programa “Donación a Fe y Alegría” ha brindado apoyo económico a esta federación internacional, con el fin de fortalecer la comprensión lectora y la accesibilidad digital en sus colegios a nivel nacional. Al concluir 2023, el programa benefició a 9 instituciones educativas, capacitó a 45 docentes, implementó 14 aulas digitales y alcanzó a 1,143 estudiantes con infraestructura y accesibilidad digital.

El “Voluntariado corporativo en colegio Nuevo Perú” de Banco Falabella, que promueve una cultura financiera de manera lúdica, contó con la participación de 28 voluntarios. La actividad benefició a 60 niños y 3 docentes mediante juegos interactivos sobre ahorro, y capacitó a 18 madres de familia en emprendimiento y ahorro.

A través del “Torneo Regional de Edducity”<sup>14</sup> se promovieron de manera lúdica los conceptos y herramientas para el manejo responsable de las finanzas personales en niños. Durante un mes en 2023, participaron 811 escolares, lo que resultó en la

representación de 3 niños de Perú en el Torneo Regional de Edducity.

Otra de sus iniciativas, es el “Voluntariado navideño en colegio Fe y Alegría N° 25” para promover de manera lúdica una cultura financiera con temática navideña entre los niños. La actividad contó con la participación de 60 voluntarios del banco y benefició a 70 estudiantes de 1ero y 2do grado de primaria. Además, 63 padres de familia asistieron a un taller sobre finanzas familiares y prevención de fraude, y participaron 5 docentes en el programa.

### Banco GNB

El programa “La banca simple” del Banco GNB fomenta la educación financiera al brindar conceptos básicos financieros a clientes y colaboradores. En 2023, realizaron campañas internas sobre buenas prácticas, implementaron el código de Buenas Prácticas de ASBANC y difundieron tips en el Facebook institucional trimestralmente. Utilizaron cuatro canales de comunicación: página web, Facebook, intranet e emailing. El programa, lanzado en 2016, tuvo un relanzamiento en 2023.

<sup>14</sup> Juego online de edducity.com

## Interbank

La iniciativa “Aprendemás” de Interbank es una plataforma de aprendizaje 100% digital que ofrece cursos gratuitos, webinars y otras herramientas sobre diversos temas, incluyendo salud financiera, digitalización, desarrollo personal y profesional, marketing digital, redes sociales, entre otros. En 2023, Interbank lanzó el curso Finanzas Personales para Mujeres, el primero de este tipo en el país, y ofreció 9 webinars y 8 cursos enfocados

en microempresas y emprendedores. Esta plataforma ha sido reconocida como una de las principales iniciativas transformadoras del Perú, con el distintivo como una de las “Empresas que transforman”.

El objetivo de “Aprendemás” es brindar apoyo mediante capacitaciones financieras a poblaciones desatendidas, tales como mujeres, personas de bajos ingresos y microempresas. Los

Leyenda: Distintivo como una de las “Empresas que Transforman”.



Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

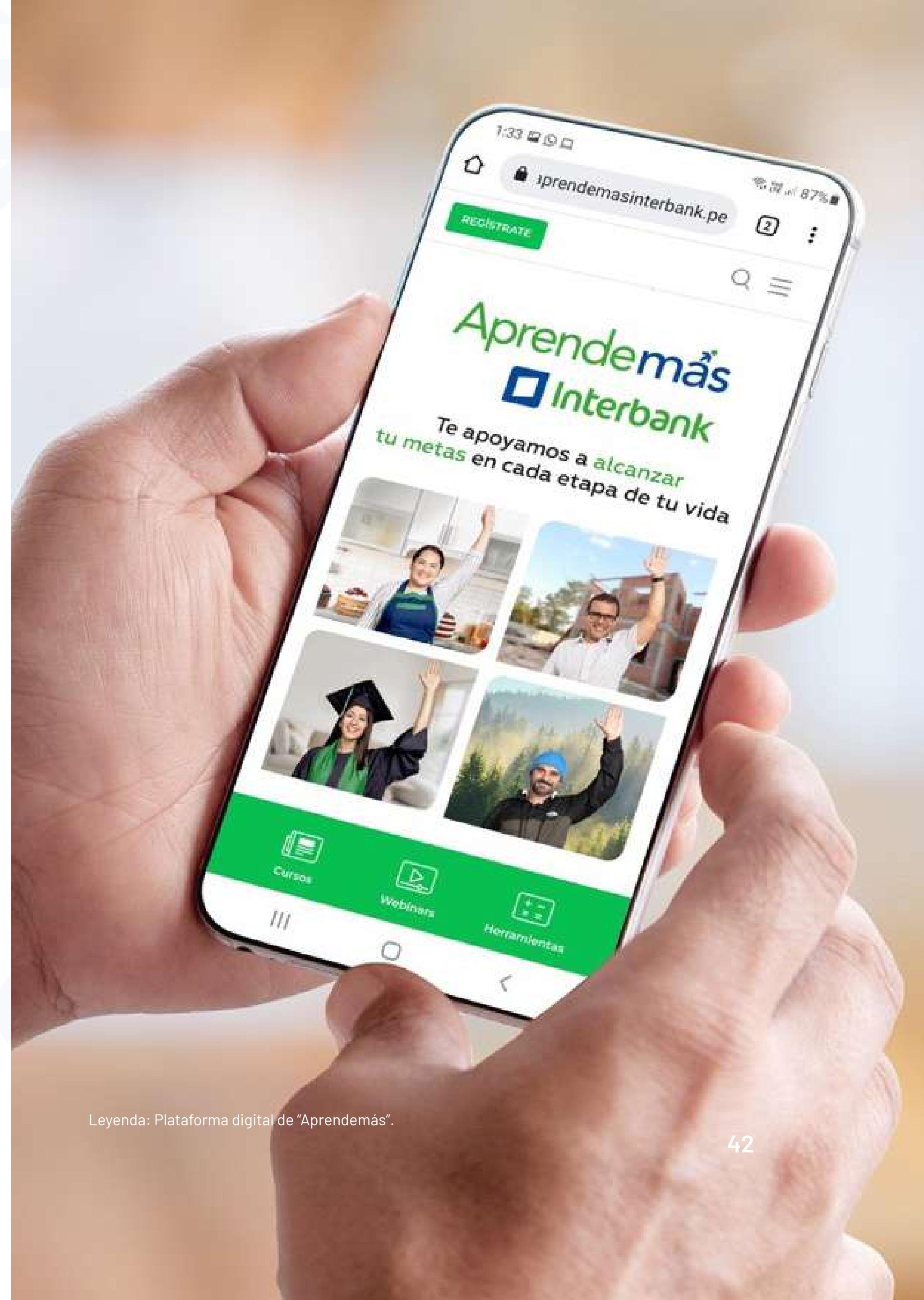
Referencias

Estados financieros

logros alcanzados en 2023 fueron los siguientes:

- 24 cursos impartidos
- 30 webinars desarrollados
- Más de 36,000 horas de capacitación
- Más de 305,000 clases estudiadas
- Los clientes que recibieron educación financiera aumentaron sus ahorros en un 26% más que aquellos que no utilizaron la plataforma
- Más de 10,500 mujeres realizaron el curso de Finanzas Personales para Mujeres
- Más de 61,300 usuarios mejoraron sus habilidades de gestión empresarial a través de esta plataforma

Estos resultados demuestran el impacto positivo y transformador de la iniciativa "Aprendemás" en la comunidad, ya que se mejoró la gestión financiera y empresarial de sus usuarios.



Leyenda: Plataforma digital de "Aprendemás".

## 2023 MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

<sup>15</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

Desde 2023, en colaboración con el Ministerio de Educación de Perú, se implementó el programa "Maestro que deja huella"<sup>15</sup>, destinado a reconocer y premiar anualmente la labor educativa destacada de maestros y directores del sector público a nivel nacional. En la 15.<sup>a</sup> edición (2022-2023) participaron 1,600 maestros, entre quienes destacó la docente Esther Mariñas, del colegio 2070 Nuestra Señora del Carmen de San Martín de Porres, premiada por su iniciativa "Divertimatics", que utiliza métodos lúdicos para enseñar matemáticas a estudiantes de primero y segundo de secundaria. Por otro lado, Ivonne Galván, de la Institución Educativa 50920 del Cusco, fue reconocida por su proyecto "Clasificando y reciclando, vamos aprendiendo", dirigido a alumnos de inicial y primaria. Ambas maestras recibieron premios significativos y becas para continuar su formación educativa.



Leyenda: Directora ganadora del concurso "Maestro que deja huella".

43

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apunte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Plataforma digital de "Aprendemás".



Leyenda: Ganadora del concurso "Maestro que deja huella".

## 2023 MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
    - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

ALIADOS



Leyenda: Programa "Educación Financiera en tu Cole" 2023.

### Scotiabank

El programa "Educación de Excelencia"<sup>16</sup>, desarrollado en colaboración con Enseña Perú, ha generado un impacto positivo en el desarrollo de capacidades y competencias esenciales para mejorar la educación en el departamento de Huancavelica. En asociación con la Dirección Regional de Educación local, se diseñó un módulo formativo integral que promueve tanto la educación financiera como competencias en innovación pedagógica y liderazgo entre directores y especialistas de las 8 Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) de la región. Hasta la fecha, este programa ha beneficiado a 15 escuelas, 45 directores, 221 docentes y un total de 12,325 estudiantes, tanto de manera directa como indirecta.

### Asociación de Bancos del Perú

En la Asociación de Bancos se promueven iniciativas de educación financiera para aumentar el conocimiento sobre el manejo de las finanzas personales y promover el uso de los servicios financieros.

En un año marcado por avances significativos en la inclusión financiera en el país, la Asociación de Bancos del Perú celebra el impacto positivo de los programas de educación financiera. Gracias al programa "Educación financiera en tu cole", muchos peruanos han adquirido herramientas esenciales para gestionar sus finanzas y enfrentar mejor los retos de la vida.

Esta iniciativa destaca el papel crucial de la educación financiera en la inclusión, como una habilidad vital que tradicionalmente no se enseña en colegios ni en entornos formales. "Educación financiera en tu cole" busca cerrar esta brecha proporcionando a los estudiantes las herramientas necesarias para manejar su dinero y aprovechar las oportunidades del sistema financiero.

El programa, liderado por la Asociación de Bancos del Perú, es una colaboración entre los sectores privado y público. Se inició en Arequipa y Cajamarca en 2022, y en 2023 se ha expandido exitosamente a Lima, brindando a más estudiantes acceso a

<sup>16</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

conocimientos financieros esenciales. Esta iniciativa prepara a las generaciones actuales y futuras para enfrentar los desafíos del siglo XXI, al equiparlas con las habilidades necesarias como ciudadanos financieramente conscientes y responsables.

"Educación financiera en tu cole" es una iniciativa integral operativa desde 2022, que trabaja en estrecha colaboración con los gobiernos regionales de Arequipa y Cajamarca, así como con las UGEL y DRE de cada región. En 2023, capacitó a 2,573 docentes de 996 escuelas en las regiones participantes, y benefició a 117,427 estudiantes. El programa promueve competencias en gestión de finanzas personales y emprendimiento, utilizando un enfoque STEAM + H, que fomenta el pensamiento crítico y la innovación.

Otro de los programas liderados por la Asociación de Bancos del Perú es "Finanzas al toque", una plataforma virtual que ofrece cursos gratuitos para la gestión de las finanzas personales, familiares y para el negocio.

En 2023, "Finanzas al toque" añadió un curso relacionado con la educación y consejos de seguridad antes, durante y después de ser víctimas de fraude por ingeniería social, entre otros temas. Se lanzó el curso virtual titulado: "¿Cómo hacer operaciones financieras seguras?".

En 2023, a través de las cuentas oficiales de YouTube y TikTok de "Finanzas al toque", se impactó a más de 665,000 ciudadanos con contenidos de educación financiera. Además, 5,200 usuarios registrados en la plataforma obtuvieron certificados de participación tras completar los cursos del programa. El programa alcanzó a cientos de jóvenes de universidades privadas y públicas mediante jornadas universitarias de educación financiera y ponencias con especialistas en temas como ciberseguridad, uso de productos y servicios financieros, y gestión de emprendimientos. "Finanzas al toque" fue creada en 2022 y sigue activa actualmente.

Leyenda: Plataforma digital del programa "Finanzas al Toque".



## 2023 MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
    - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

Por otro lado, cada dos semanas se publica la “Columna de opinión de Zoyla Chamba”, que promueve asuntos de educación e inclusión financiera mediante historias y consejos. Cada columna reporta indicadores de inclusión y salud financiera.

En 2023, llegó a Trujillo y Cajamarca mediante el diario *Panorama Cajamarquino*. Los temas abordados giraron en torno a temas de elaboración de presupuestos, el ahorro y la creación de un fondo de emergencia. Esta columna alcanzó a 5,000 personas con contenido sobre inclusión y educación financiera durante 2023.

La “Campaña educativa Ciberchoro” difundió recomendaciones de seguridad a clientes y usuarios del sistema financiero durante 2023.

La Asociación de Bancos impulsa la calidad educativa, el empleo y el desarrollo económico del país, por tercer año consecutivo, mediante el “Concurso Cátedra Renzo Rossini”. Este concurso busca fomentar la investigación en macroeconomía, política monetaria, inclusión financiera, sostenibilidad, cambio climático, finanzas y economía laboral. En 2023 se llevó a cabo la tercera edición.



Fotografía: Prostock-studio



## ODS 5: Igualdad de género

Las entidades financieras, a lo largo de 2023, trabajaron para alcanzar el ODS 5, al abordar múltiples aspectos que promueven la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres y las niñas a nivel global. Esto incluye la eliminación de toda forma de discriminación y violencia, la garantía de participación, el liderazgo equitativo en todos los niveles, la igualdad de derechos económicos y de propiedad, y el uso de la tecnología para empoderamiento. También implica promover políticas y leyes efectivas para promover la igualdad de género.

Al finalizar 2023, se alcanzaron los siguientes logros:

**141,978 mujeres**  
con productos de crédito para mujeres.

Más de **11 entidades** financieras tienen políticas contra el hostigamiento o acoso laboral.

Más de **10 entidades** financieras promueven iniciativas en temas de género, diversidad e inclusión.

**6 de cada 10** colaboradores de entidades financieras son mujeres (alrededor de 38,000 mujeres).

**13,077 lideresas** de organizaciones sociales capacitadas en temas de educación financiera.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Graduadas de "Laboratoria".

### Alfin

Gracias al programa "Atracción del talento" de Alfin, se realizaron talleres de entrevistas por competencias que fomentan la igualdad de género. Al cierre de 2023, la fuerza laboral de la empresa estaba conformada por un 51% de mujeres y el 63.6% de los colaboradores se encontraban en el rango de edad de entre 30 y 49 años.

### Banbif

En colaboración con la Asociación Sempa<sup>17</sup>, dedicada a la gestión de la Ruta del Barroco Andino, se fortalecieron las capacidades técnicas de producción, diseño y acabado de productos textiles artesanales para mujeres artesanas en Andahuayllas, provincia de Quispicanchi, departamento del Cusco. Este esfuerzo ha resultado en un aumento significativo de sus ingresos económicos y una mayor autonomía dentro de sus familias.

Durante 2023, los resultados fueron destacables: 40 mujeres fueron beneficiadas, un 91% de las artesanas mantuvieron un

nivel avanzado en sus técnicas artísticas y un 90% mejoraron sus procesos de producción artesanal. Se incorporaron 40 nuevos diseños en los procesos de producción como resultado de los talleres, y un 60% de las participantes experimentaron un aumento en sus ingresos. Además, se registró un incremento del 50% en los volúmenes de producción gracias a estas iniciativas de capacitación y desarrollo.

### Citibank

En 2023, la Fundación Citi continuó apoyando a "Laboratoria"<sup>18</sup> para capacitar y conectar a mujeres jóvenes de bajos ingresos con carreras tecnológicas bien remuneradas en Brasil, Chile, Colombia, Perú, Ecuador y México. A través de este programa, las participantes no solo adquieren habilidades en *front-end development* y *UXDesign*, así como otras habilidades técnicas que permitan una transición exitosa al empleo en el sector formal y competitivo, sino que también se trabaja empoderando a mujeres para que trabajen y prosperen en el mundo de la tecnología.

<sup>17</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 8.

<sup>18</sup> Esta iniciativa también aporta a los ODS 1, 4, 8 Y 10.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Compartamos

Con el compromiso de erradicar todas las formas de violencia contra las mujeres y niñas en los ámbitos público y privado, Compartamos y Genderlab –un aliado especializado en la prevención y acción frente al hostigamiento sexual laboral– elaboraron la “Encuesta de Espacios Laborales Sin Acoso” (ELSA), con el objetivo de cultivar la iniciativa de tolerancia cero al acoso. De esta manera, fomenta un ambiente seguro para sus colaboradores. La información recolectada por ELSA dio lugar al Plan de Acción ELSA (espacios laborales sin acoso) de Compartamos Financiera, que buscó integrar los esfuerzos de las diferentes áreas para responder a las necesidades de sus colaboradores. En 2023, el 14% de colaboradores (709 personas) participó en la encuesta de diagnóstico anual sobre acoso y hostigamiento sexual laboral, lo que superó el porcentaje mínimo esperado (5%). Como resultado de esta iniciativa, Compartamos fue premiada como la empresa ELSA 2023, un reconocimiento por la medición y construcción de espacios laborales sin acoso.

## Financiera Confianza

El programa “Palabra de mujer” de Confianza es un producto integral y solidario que brinda créditos a mujeres mediante un enfoque grupal. Además del financiamiento, ofrece

capacitaciones mensuales en educación financiera, ahorro, alfabetización digital y gestión de negocios, impartidas por Asesores de Negocio Inclusivo Grupal, como parte de un enfoque de banca relacional. Para superar las barreras de acceso a la información, el programa ha integrado un componente digital a través de la aplicación “Banca Grupal: Palabra de mujer”, que responde a las necesidades de capacitación de las clientas en sus contextos. En 2023, se beneficiaron 71,000 clientes con desembolsos que totalizaron S/ 114.3 millones.

Con el fin de generar impacto en la igualdad de género, “Emprendiendo mujer” es un innovador producto financiero pionero en el Perú, creado en alianza con CARE Perú y “The Ignite Initiative” de Mastercard, con el fin de impulsar la confianza y el emprendimiento de las mujeres. Lanzado en 2021, busca reducir la brecha de género en el acceso a financiamiento, al ofrecer créditos desde S/ 300 hasta S/ 7,000 sin requerir la firma del cónyuge, disponibles a través de la APP Microfinanzas de Financiera Confianza. Además, brinda educación financiera lúdica a través de la aplicación Lista Express, desarrollada por CARE Perú, que incluye historias, videos, ejercicios y simuladores. Hasta finales de 2023, se registraron más de 23,000 mujeres beneficiadas con este crédito, que fortalecieron sus negocios con un total de S/ 57.1 millones desembolsados.

Leyenda: Visual de la campaña “Emprendiendo Mujer”.



# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

### CrediScotia

Desde 2021, CrediScotia viene trabajando en programas de equidad de género, reafirmando su compromiso como Aliados por la Equidad en tres aspectos clave:

- **Por la organización:** el 50% de su Comité de Gerencia y el 67% de su equipo está conformado por mujeres, al igual que el 66% de los ascensos, lo que fortalece la representación femenina en roles de liderazgo.
- **Por sus clientes:** el 53% de sus clientes son mujeres, de las cuales el 66% son emprendedoras. De esta manera, se apoyan activamente el empoderamiento económico femenino.
- **Por el país:** el 78% de los voluntarios en iniciativas de ayuda social del Grupo son mujeres, lo que evidencia su contribución significativa al desarrollo comunitario y la equidad de género a nivel nacional.

### Efectiva

Financiera Efectiva está comprometida con la promoción de la igualdad de género<sup>19</sup>. Por ello, durante 2023, se centró en mejorar la experiencia de sus colaboradores, promoviendo una cultura de reconocimiento, igualdad de género y desarrollo profesional. La empresa obtuvo varias certificaciones y reconocimientos por sus prácticas laborales y programas de formación extensivos. Con un compromiso firme hacia el bienestar y desarrollo de su personal, Financiera Efectiva garantiza un entorno inclusivo y equitativo. En sintonía con ello, al cierre de 2023, el 57% de las funciones de negocios fueron ocupadas por mujeres y el 23% de ellas en posiciones de liderazgo. Asimismo, durante 2023, se llevaron a cabo 119,045 horas de capacitación, a fin de mejorar las competencias de sus colaboradores en temas como el conocimiento del producto, conceptos financieros, habilidades digitales y experiencia del cliente.

Gracias a ello, Financiera Efectiva obtuvo reconocimientos como el Great Place to Work 2023, que demuestran ser un ambiente laboral positivo. Además, promueve la meritocracia con oportunidades de desarrollo profesional, lo que se refleja en la promoción de 74 colaboradores.

<sup>19</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 8.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Interbank

Durante 2023 se creó el proyecto "Working Mom" para acompañar a las madres colaboradoras de Interbank, con el fin de brindarles herramientas que incrementen su aceptación e inteligencia emocional, y ayudarlas a lograr sus objetivos laborales y personales. En 2023, se contó con más de 130 participantes y más de 700 colaboradoras beneficiadas desde que se inició el programa.

El programa "Go Women" de Interbank, iniciado en 2019, promueve el desarrollo y liderazgo femenino con el propósito de cerrar la brecha de género y generar valor tanto internamente como externamente. A través de diversas iniciativas:

- **Go Women for all:** capacita a colaboradoras para avanzar hacia roles de liderazgo, fortaleciendo su confianza y equilibrio vida-laboral.

- **Go Women STEM:** capacita a colaboradoras en áreas STEM para superar obstáculos de género y alcanzar mayores logros profesionales.
- **Go Women IFS:** colabora con líderes femeninas del sector financiero para inspirar y compartir experiencias.
- **Go Women Talks:** promueve conversaciones con proveedores y clientes para avanzar hacia una sociedad más igualitaria.
- **Go Women Young:** voluntariado corporativo que capacita a jóvenes en habilidades tecnológicas y liderazgo femenino, impactando a hijas de colaboradores y jóvenes de comunidades desatendidas.



Leyenda: Participantes del programa "Go Women".



Leyenda: Participantes del programa "Mujeres poderosas" 2023.

Desde su inicio, el programa ha involucrado a más de 1,400 colaboradoras, ha capacitado a más de 170 niñas y adolescentes, y ha alcanzado a más de 30,000 personas externas, incluyendo proveedores, clientes y público en general.

La iniciativa "Tolerancia cero al acoso"<sup>20</sup> de Interbank, desarrollada a lo largo de 2023, se enfoca en asegurar espacios libres de hostigamiento y violencia en todas sus formas. Con una Política de Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual laboral actualizada en 2023, "Tolerancia cero al acoso" incluye soporte legal y acompañamiento psicológico para colaboradores que lo requieran. Desde 2018, bajo el programa "Voces contra el hostigamiento sexual laboral", Interbank ha implementado iniciativas preventivas, de atención y sanción, que promueven la denuncia a través del canal ético y la Subgerencia de Cultura. En 2023, se destacaron logros significativos, como la alta familiarización de los colaboradores con los canales de reporte

(90%) y un alto nivel de rechazo hacia el hostigamiento sexual (98%), según la evaluación ELSA. Esto refleja el compromiso continuo con la sensibilización y capacitación en esta materia.

#### Mibanco

Mibanco ha avanzado en cerrar las brechas de género con su producto "Crédito mujer", iniciado en 2017 para apoyar a mujeres emprendedoras, especialmente aquellas en la base de la pirámide. Este programa les proporciona acceso a préstamos y servicios financieros sin requerir la firma del cónyuge, de modo que se promueve su empoderamiento económico. En 2023, los logros incluyen el desembolso de S/ 108,488,698 a través de 59,867 préstamos, que beneficiaron a 51,178 mujeres y bancarizaron a 13,237 más, lo que representa el 37.2% de todas las mujeres bancarizadas por Mibanco.

<sup>20</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 10.

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
    - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

El programa “Equidad de género”, iniciado por Mibanco en 2020, tiene como objetivo principal fomentar la igualdad de género dentro de la corporación a través de cuatro frentes estratégicos con metas establecidas para 2028. Estos incluyen lograr un equilibrio de género del 50% en la fuerza laboral, reducir la brecha salarial al máximo del 3%, implementar la tolerancia cero al hostigamiento sexual, y promover la conciliación laboral y familiar equitativa. En 2023, se alcanzó una proporción de 51% hombres y 49% mujeres en la fuerza laboral, y aunque persiste una brecha salarial a favor de los hombres, se atribuye a factores de tiempo y desempeño en el trabajo. Además, se ha registrado un aumento significativo en el índice de maduración del Ranking Par, una alta satisfacción del 98% en el programa “Mujeres YaNoYa”, y la certificación Aequales por su compromiso con la equidad de género.

El programa “Mujeres Poderosas”<sup>21</sup>, iniciado en 2022, tiene como objetivo empoderar, educar e incluir financieramente a mujeres peruanas en situaciones vulnerables. En colaboración con líderes y usuarias de organizaciones como Ollas Comunes, Comedores Populares y Comités de Vaso de Leche, junto con aliados estratégicos como Cálidda, Fundación Oli y Socios en Salud y Techo, el programa ofrece capacitación y desarrollo de habilidades, así como talleres presenciales y virtuales sobre finanzas personales, digitalización, ahorro y ventas vía WhatsApp.

Durante 2023, el programa capacitó a 13,077 personas y brindó formación a 1,028 organizaciones sociales. Esta labor destacó por su impacto en el fortalecimiento económico y social de las participantes.

### **Pichincha**

Durante 2023, el programa “Capacitaciones de sensibilización D+I” del banco Pichincha fortaleció su estrategia para promover la equidad de género y la diversidad e inclusión (D+I). Esta iniciativa se centró en cuatro líneas de acción clave: promover la equidad de género, erradicar estereotipos y sesgos inconscientes, implementar una política de tolerancia cero al hostigamiento sexual laboral, y fomentar una comunicación libre de estereotipos. Entre los logros destacados del año se encuentran la capacitación de ejecutivos comerciales y reclutadores en estas temáticas, que beneficiaron a más de 151 colaboradores en diversas áreas del banco. Además, se lanzaron campañas de sensibilización en redes sociales para promover una cultura organizacional más inclusiva y respetuosa.

### **Financiera Qapaq**

En Financiera Qapaq están comprometidos en fomentar la igualdad de género. En este contexto, en su informe “Colaboradores según género” muestran que, al cierre de 2023, el 55% del personal lo conformaban mujeres (de un total de 694 personas). De ellas, 67 colaboradoras ejercen cargos de dirección y jefaturas.

### **Ripley**

Desde 2018, Ripley ha desarrollado un “Programa sólido de diversidad e inclusión”<sup>22</sup>, enfocado en el empoderamiento y liderazgo de mujeres en Banco Ripley, y en fomentar la diversidad en sus equipos. Como parte de la Fundación Iguales Pride

<sup>21</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

<sup>22</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 10.

## 2023 MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

Connection, han participado en charlas, mentorías y conversatorios sobre mejores prácticas de inclusión, reforzando su compromiso como un excelente lugar de trabajo para el talento LGTBI+.

El "Programa sólido de diversidad e inclusión", conocido como "Yo soy diferente, igual que tú" aborda 4 ejes de acción: i) "Ripley Premium", que busca la inserción laboral para personas con discapacidad, ii) "Ripley Pro", un programa de prácticas preprofesionales para jóvenes talentos, iii) "Mujeres imparables", que fomenta el liderazgo femenino y la equidad de género en todas sus sucursales; y iv) "Ripley Pride", que busca apoyar a la comunidad LGTBIQ+ generando ambientes de trabajo libres de discriminación.

Gracias a estas iniciativas, durante 2023, más de 100 mujeres líderes han participado del programa. Ese mismo año tuvo lugar el kick off oficial del programa de mentorías, en colaboración con WoomUp. Adicionalmente, más de 30 colaboradores de Ripley contribuyeron con sus puntos de vista y desarrollaron iniciativas para fortalecer la cultura inclusiva y diversa. También participaron nuevamente en la ExpoInclusión.



Fotografía: Nathan Dumlao



## ODS 6: Agua limpia y saneamiento

En un contexto donde aún persisten los desafíos en el acceso a agua potable y servicios de saneamiento, es crucial mejorar la calidad del agua considerando su impacto ambiental, implementar la gestión integrada de recursos hídricos e incrementar el uso eficiente, y proteger los ecosistemas asociados.

Se están realizando esfuerzos para mitigar estas disparidades que afectan el bienestar de la población, lo cual permitió, durante 2023, **beneficiar a 89,136 personas con créditos para agua y saneamiento**. Asimismo, **4,531 personas fueron incluidas financieramente** mediante créditos para mejoras sanitarias.

# *Seguimos promoviendo el acceso a servicios de agua y saneamiento en hogares de escasos recursos en todo el Perú.*

En alianza con:



Leyenda: Visual campaña “Crédito Agua y Saneamiento”.



Financiera  
**Confianza** Fundación BBVA Microfinanzas

## Financiera Confianza

El programa “Crédito Agua y Saneamiento” promueve el acceso a créditos para mejoras en agua y saneamiento tanto en hogares como en negocios de personas vulnerables. En colaboración con Water for People y Water.org, se reportan anualmente los clientes beneficiados y el monto desembolsado. Al cierre de 2023, más de 11 mil clientes recibieron desembolsos, con un total de S/ 124.9 millones distribuidos.

## Mibanco

“Crediagua”<sup>23</sup>, un producto financiero implementado desde 2011, tiene como objetivo concientizar y sensibilizar a la población de bajos recursos sobre la importancia de las mejoras sanitarias para el bienestar y desarrollo familiar.

En 2023, se otorgaron 83,390 créditos con un desembolso total de S/ 1,406,903,237. Este programa benefició a 77,536 clientes que accedieron al crédito a través de Crediagua, con 4,531 de ellos bancarizados gracias a este producto.

<sup>23</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 10.



Fotografía: Mauro Astolfi



## ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico

Para mantener el crecimiento económico es necesario mantener altos niveles de productividad y promover un trabajo decente e inclusivo. Por ello, las entidades financieras y ASBANC están implementando programas que aborden estos aspectos.

Los resultados de 2023 abarcan lo siguiente:

Más de **600,000** emprendedores capacitados.

Más de **12,900 créditos** otorgados a microempresarios.

**30,000 créditos** a población vulnerable con pequeña empresa.

Más de **2,690** estudiantes capacitados en inserción laboral.

Más de **747,000** negocios aumentaron sus ventas por pagos digitales.

**758,000** microcomercios recibieron pagos digitales gratis.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
    - Resultados del sistema financiero
    - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

### Alfin

En Banco Alfin promovieron algunas iniciativas a favor del ODS 8. En 2023, iniciaron con el programa de reconocimiento "Abrazo de oro", que premió a sus colaboradores y equipos de negocios por trabajar más allá de sus objetivos. Al finalizar 2023, se llegó a 31 beneficiarios, entre personas y equipos premiados.

Gracias a la puesta en marcha de sus "Programas de capacitación integral para abordar la experiencia de los clientes", destinaron 1,120 horas de capacitación en experiencia al cliente, que abarcaron aspectos esenciales para mejorar la experiencia de sus clientes, con énfasis en los componentes indispensables para lograr una atención ideal y el asesoramiento adecuado. Estas iniciativas ofrecieron soluciones financieras adecuadas de acuerdo con las necesidades de sus clientes, al asegurarles una experiencia fácil y accesible.

La tercera iniciativa que llevaron a cabo, denominada "Ventas con propósito", tuvo como objetivo potenciar las habilidades de sus colaboradores a través de talleres interactivos donde resolvieron diversas casuísticas y técnicas de ventas. En este programa participaron 367 colaboradores, que recibieron 1,586 horas de capacitación. En esta misma línea, enfocados en la formación de líderes, durante tres meses, a través del programa "Lidera",

brindaron herramientas para fortalecer las habilidades de sus colaboradores, a fin de continuar con la promoción de cultura, valores y comportamientos alineados con la organización. Durante 2023, en "Lidera" participaron 139 colaboradores que recibieron 724 horas de capacitación.

Adicionalmente, cabe resaltar que Banco Alfin cuenta con un programa de "Inducción para nuevos colaboradores", donde brinda acompañamiento durante las primeras semanas en la empresa. Gracias a este programa, se impartieron cursos normativos y capacitaciones especializadas para fortalecer los conocimientos específicos de los puestos. En 2023, se ofrecieron más de 12 cursos formativos en 17,400 horas de capacitación, con la participación de 1,500 colaboradores.

### BCP

El programa "Contigo emprendedor BCP" es una iniciativa de educación gratuita destinada a potenciar los negocios de emprendedores a través de capacitaciones en gestión empresarial y herramientas digitales. Sostenido por colaboradores voluntarios de Credicorp y tecnología, el programa ofrece talleres, ferias y capacitaciones por WhatsApp. Durante 2023, "Contigo emprendedor BCP" benefició a 121,019 emprendedores y contó con la participación de 2,213 voluntarios.

Leyenda: Programa "Contigo Emprendedor BCP" 2023.



Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros

El programa "Créditos por descuentos de factura" ofrece un servicio 100% digital dirigido a pequeñas y medianas empresas (pymes), a las que se proporciona liquidez mediante el adelanto del pago de sus facturas por cobrar. Al cierre de 2023, se han incluido financieramente a 1,252 mipymes a través de este programa, con un total de S/ 171.5 millones en créditos por descuentos de factura otorgados.

### BBVA PERÚ

Con la iniciativa "Potenciando a emprendedores"<sup>24</sup> BBVA Perú implementó capacitaciones en temas como salud financiera, sostenibilidad y emprendimiento. Este programa se desplegó en 4 provincias, con el apoyo de 100 voluntarios (con una frecuencia de 4 veces durante 2023). Beneficiaron a 200 emprendedores con más de 100 horas de capacitación.

### Compartamos

Desde la iniciativa de RSC y en respuesta al incendio ocurrido en 2023 en el Mercado de Flores del Rímac, implementaron el programa "Reactivación Mercado de Flores"<sup>25</sup> que desarrolló un programa de capacitación a comerciantes. La iniciativa contó con la participación de 19 comerciantes, que luego de mes y medio de capacitación se graduaron e incrementaron su conocimiento de herramientas para mejorar sus negocios. Las capacitaciones abordaron los siguientes módulos:

- Plan de negocio, propuesta de valor y modelo CANVAS.
- Capacitación en manejo de costos e inversión.

- Proyección de recursos, materia prima, herramientas y personal clave.
- Canales de venta, trato al cliente y segmento del cliente.

En alianza con Ayuda en Acción, Compartamos llevó a cabo el programa "Emprendiendo juntos con Compartamos" y patrocinó capacitaciones en finanzas en los CETPRO<sup>26</sup>. Asimismo, organizaron talleres que brindaron herramientas para fortalecer el liderazgo y la comunicación, promover la formalización de sus emprendimientos y elaborar planes de negocios de los participantes, con un capital semilla de S/ 2,000 soles para los mejores planes. En 2023, 306 emprendedores fueron capacitados en Piura y Lima.

### Financiera Confianza

El programa "Inclusión colaboradores migrantes" de Financiera Confianza promueve la inclusión de personas migrantes tanto en la Red Comercial como en otras áreas de la institución. Al cierre de 2023, el programa ha incluido a 10 asesores migrantes y 3 personas migrantes en el staff de la financiera.

### Interbank

A lo largo de 2023, el programa de préstamo 100% digital "CIMA", dirigido a microcomercios clientes de Izipay e IzipayYA, ha permitido a los clientes crecer con su negocio de manera rápida y sencilla, sin necesidad de contar con un historial crediticio, ofreciendo una alternativa segura a los prestamistas informales. Los objetivos del programa incluyen incentivar el acceso a

<sup>24-25</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 4.

<sup>26</sup> Los CETPRO son Centros de Educación Técnica vinculados a la educación de oficios y ocupaciones con certificación técnica como corte y confección, panadería, estética, entre otros.

2023  
MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Beneficiaria del programa "Créditos pequeña empresa".

préstamos digitales para el crecimiento de microcomerciantes. En 2023, se entregaron 11,700 créditos CIMA, para beneficio de 3,176 clientes que accedieron a un crédito formal por primera vez. El 41% de los clientes CIMA son emprendedoras mujeres.

Además, Interbank ha generado el programa "Créditos pequeña empresa", que otorga financiamiento 100% digital. Con un enfoque social marcado, el programa realizó un total de 30,000 nuevas colocaciones durante el año, en beneficio de segmentos de la población que históricamente han sido desatendidos por la banca tradicional.

Leyenda: Aplicativo móvil IzipayYA.

**izipay ya**

Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros

La aplicación gratuita IzipayYa<sup>27</sup> de Interbank, diseñada para microcomercios, permite vincular una tarjeta de débito de Interbank o abrir una billetera digital asociada a una cuenta simple de Interbank sin necesidad de acudir al banco. Esta plataforma facilita el cobro a través de un solo QR para usuarios de Plin y Yape, pagos a contactos, bodegas y tiendas, así como servicios adicionales como recargas de saldo y solicitud de créditos. Desde su lanzamiento en 2023, la aplicación ha registrado significativos logros, incluyendo el cobro de S/ 2,000 millones por parte de 500,000 microcomercios, con 41 millones de transacciones de cobro. Además, ha facilitado 439,000 pagos de servicios, 815,000 recargas de celular, y 8.1 millones de transacciones con Plin. A esto se sumó que 747,000 negocios aumentaron sus ventas al usar el código QR de IzipayYA. De esta manera, se han abierto 346,000 billeteras digitales y la plataforma ha registrado un promedio de 27,000 transacciones diarias.

### Mibanco

“Juniy: canal de venta exclusiva” es un canal de venta inclusiva implementado desde 2021 para el segmento microemprendedor. Ofrece créditos menores a S/ 5,000 sin necesidad de visitar una agencia ni presentar documentos físicos, lo que agiliza y asegura el proceso para los clientes. El modelo incluye asesoría digital, educación financiera y una experiencia automatizada única. En 2023, “Juniy” desembolsó un total de S/ 38,102,231.7 y atendió a aproximadamente 20,000 clientes de manera remota. Además, adquirió 18,314 nuevos clientes a través de este canal.

De igual forma, “Yevo” es la plataforma web de Mibanco diseñada para apoyar a emprendedores, mediante el acceso a herramientas y servicios organizados en cuatro pilares:

<sup>27</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 10.

<sup>28</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

comunidad, educación, orquestación y servicios financieros. En 2023, la plataforma contó con un promedio de 30,857 usuarios activos mensuales. Desde su inicio en 2020, “Yevo” ha desembolsado S/ 38,652,434 (incluyendo S/ 22,454,589 en 2023) y ha gestionado un total de 415,040 solicitudes de crédito, con 194,928 nuevas solicitudes solo en 2023. Además, durante 2023, se afiliaron 206,933 personas.

Por otro lado, desde el “Programa Básico de Asesoría Financiera y Digital” (PBAFD), ofrece capacitación y asesoría integral desde 2020, a través de 4,780 asesores de negocio en sus agencias. El programa incluye iniciativas educativas físicas y virtuales dirigidas a diversos segmentos, que promueven el manejo responsable del dinero y servicios financieros. En 2023, se realizaron más de 417,934 capacitaciones que beneficiaron a más de 272,289 clientes, con 413,260 personas capacitadas específicamente en educación financiera, incluyendo programas como “Mejorando mi bodega”, “Cursos de WhatsApp”, “Miconsultor”, “Yevo”, “Mujeres poderosas”, mypes, ferias y otros.

Así también, en “Munay”, el programa de voluntariado de Mibanco que se desarrolla desde 2020, los participantes se suman a los diversos programas e iniciativas de educación financiera y asesoría empresarial dirigidos a emprendedores y comunidad, ya sea a través de espacios virtuales o presenciales. Durante 2023, se registraron 83 voluntarios, quienes beneficiaron a 5,200 personas y sumaron un total de 1,623 horas de voluntariado en todo el Perú.

Mibanco desarrolla desde 2011 el programa “Miconsultor”<sup>28</sup>, que facilita el intercambio de conocimientos entre estudiantes universitarios y emprendedores, a través de asesoramiento en planes de negocio y marketing, a fin de fortalecer la gestión de las mypes.

Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros

En 2023, el programa alcanzó un total de 5,915 capacitaciones, que beneficiaron a aproximadamente 4,371 registros únicos de clientes y no clientes. Se implementó en colaboración con 7 universidades e institutos tanto en Lima como en provincias, incluyendo la Pontificia Universidad Católica del Perú, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, la Universidad Andina del Cusco, la Universidad Católica San Pablo, la Universidad Continental en Huancayo, CERTUS y la Universidad Privada del Norte.

#### **Scotiabank**

Gracias al programa “Economía para el éxito”<sup>29</sup>, en colaboración con Junior Achievement, se capacitó a jóvenes estudiantes en educación financiera, innovación y emprendimiento. Además, se les ofreció la oportunidad de explorar diversas profesiones, aprender estrategias para conseguir empleo y reconocer la importancia de la educación para alcanzar sus metas. De igual forma, se implementó el proyecto “Innovation Camp”, donde los estudiantes abordaron desafíos sociales, económicos y ambientales a través de ideas de negocio innovadoras. En conjunto, ambos proyectos beneficiaron a 2,450 estudiantes a nivel nacional.

Durante el año pasado, el proyecto “Tu futuro”<sup>30</sup>, en colaboración con la Fundación Forge, mejoró la calidad de vida de 240 jóvenes entre 18 y 24 años en situación de vulnerabilidad, a quienes se proporcionó capacitaciones en habilidades socioemocionales y acompañamiento durante sus procesos de inserción laboral. En 2023, el proyecto logró impactar a 240 jóvenes.

#### **Financiera Qapaq**

El programa “Crédito microempresa” otorga créditos orientados a atender las necesidades de financiamiento de clientes de la

microempresa y personas naturales del segmento independiente que generan ingresos a través de actividades de comercio, producción y servicios. En ese sentido, se contribuye al desarrollo de estos clientes a través de los principales productos de Financiera Qapaq, como Microcrédito, Consumo Impulso y Agrícola, cuyos destinos son capital de trabajo, activo fijo, mejoramiento de vivienda y local comercial, entre otros.

Financiera Qapaq gestionó las iniciativas desarrolladas por el Gobierno a través de programas como Impulso MYPERÚ, contribuyendo con la reactivación del segmento. De este modo, en 2023 lograron beneficiar aproximadamente a 1,200 clientes microempresarios.

#### **Asociación de Bancos del Perú**

En ASBANC se promueven iniciativas a fin de potenciar el talento de los colaboradores y mejorar el rendimiento de la asociación.

Los “Talleres de competencias” son sesiones en las cuales los colaboradores de ASBANC participan activamente para interiorizar y vivir las competencias organizacionales como comunicación asertiva, trabajo en equipo, competitividad, adaptabilidad, orientación al logro, empatía y relación con el entorno. En 2023, se registró una asistencia del 95% en los talleres presenciales. Este programa se lleva a cabo anualmente.

El programa “Capacitaciones” organiza sesiones de formación para los colaboradores de ASBANC según lo estipulado en la política establecida para este propósito. Durante 2023, se llevaron a cabo un total de 2,398 horas de capacitación.

<sup>29</sup> Esta iniciativa también aporta a los ODS 4 y 17.

<sup>30</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.



Fotografía: Marcelo Jaramillo Cisneros



## **ODS 9: Industria, innovación e infraestructura**

Comprometidos con aumentar el acceso de las empresas a los servicios financieros, desarrollar infraestructuras sostenibles y resilientes, y apoyar el acceso y uso de tecnologías de la información, así como fomentar la innovación en las empresas, las instituciones financieras y ASBANC continúan desplegando programas que abordan estos desafíos.

En el año 2023, se alcanzaron los siguientes resultados:

Más de **800,000** ciudadanos beneficiados en 3 regiones por obras por impuestos.

Más de **750,000** microcomercios recibieron pagos digitales gratis.

Más de **747,000** negocios aumentaron sus ventas por pagos digitales.

Más de **800,000** ciudadanos beneficiados en 3 regiones por obras por impuestos.

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
  - Economía
    - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

### **Alfin**

Consideraron modernizar su infraestructura y promocionar la adopción de tecnologías. Por ello, realizaron cambios en su plataforma digital y lograron que, al cierre de 2023, el 12% de los pagos que hicieron sus usuarios fueran 100% digitales. Asimismo, promovieron el lanzamiento de herramientas transaccionales como TIN para las transferencias inmediatas y se incorporaron a Plin.

### **BCP**

Los talleres del programa de inclusión financiera "Yape créditos" fueron implementados en diversas regiones, enfocados especialmente en usuarios de Yape, con un énfasis particular en mujeres emprendedoras. En 2023, el programa logró que más de 350,000 personas accedieran a su primer crédito en el sistema financiero formal a través de Yape, de las cuales más de 45,000 fueron mujeres que se incluyeron financieramente, sin haber tenido previamente productos de crédito en el sistema financiero en los últimos 12 meses ni cuentas previas en el BCP. Además, más de 138,000 mujeres obtuvieron su primer crédito en el sistema financiero gracias a Yape.

El BCP ha estado comprometido con la inversión a través del programa "Obras por impuestos" (OXI), y desde 2010 viene acumulando una inversión total de S/ 1,126 millones. En julio de 2023, firmó convenios de inversión pública por S/ 500 millones destinados a proyectos de mejoramiento de infraestructura educativa en todo el país.

### **Efectiva**

El programa "Efectiva digital" consiste en la ampliación y el mejoramiento de la gama de productos y servicios financieros digitales, enfocándose en innovar, simplificar y agilizar las finanzas personales de sus clientes. De esta manera, mejoraron la infraestructura digital con tecnologías de última generación y establecieron relaciones con proveedores tecnológicos especializados. Además, cumplieron con los lineamientos regulatorios y de ciberseguridad necesarios para garantizar un entorno seguro y confiable, a fin de potenciar la accesibilidad y eficiencia de los servicios financieros. Alineados con ello, en 2023, más de 6,000 clientes optaron por abrir cuentas de ahorro o a plazo 100% digitales. Por su parte, obtuvieron fondeo por pasivos digitales y tuvieron muy buena acogida, ya que alcanzó un saldo de S/ 24.6 millones al cierre de diciembre de 2023, compuesto por S/ 13.8 millones en depósitos de ahorro digital y S/ 10.7 millones de depósitos a plazo fijo digitales.

### **Interbank**

Durante 2023, Interbank participó activamente en el programa "Obras por impuestos", una modalidad que permite a la empresa privada financiar y ejecutar proyectos de inversión pública, utilizando el pago de impuestos a la renta. Esta iniciativa se enfocó en mejorar infraestructuras de impacto social y educativo, que contribuyen significativamente al desarrollo local. Entre los logros destacados del año, Interbank lideró la inversión en la construcción y el mejoramiento de comisarías en

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

— Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

La Libertad, Huancavelica y Piura, con una inversión acumulada de más de S/ 9.9 millones, que fortaleció la seguridad y el bienestar de más de 800,000 ciudadanos. Además, iniciaron el proyecto “Collasuyo Primera Etapa” en el Cusco, destinado a mejorar redes eléctricas, alumbrado público, y sistemas de agua y saneamiento, con una inversión comprometida de S/ 17.6 millones para beneficiar a 120,000 ciudadanos. Asimismo, se comprometieron con el mejoramiento del Instituto Educativo Arequipa, con una inversión de S/ 20.16 millones, parte de un total de S/ 60.37 millones, para construir una infraestructura moderna y ecoamigable que beneficiará a más de 11,000 estudiantes, con el propósito de cerrar brechas de género y mejorar el acceso a una educación de calidad en Arequipa.

Además, durante 2023, Interbank logró un notable éxito con su programa “Alcancía virtual”, una función digital integrada en la aplicación y la web que facilita a los clientes el ahorro de manera simple y accesible. Esta herramienta permite a los usuarios transferir fácilmente cantidades específicas de dinero desde otras cuentas hacia su alcancía, la cual puede ser personalizada según categorías que reflejan sus objetivos de ahorro. Aquellos clientes que utilizan categorías específicas para ahorrar duplicaron su promedio de ahorro. En total, más de 970,000 clientes utilizaron activamente la alcancía virtual para gestionar y aumentar sus ahorros a lo largo del año.

Leyenda: Visual campaña “Alcancía virtual” de Interbank.





Fotografía: Freepik Stock

## ODS 10: Reducción de las desigualdades

Para reducir las desigualdades, las entidades financieras buscan fomentar la inclusión social, económica y política para todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica. Además, se esfuerzan por garantizar la igualdad de oportunidades y adoptar políticas de protección social.

Al finalizar 2023, se lograron estos resultados:

Más de **191,000** clientes en situación de vulnerabilidad accedieron a créditos.

Más de **1.5 millones** de personas incluidas en el sistema financiero a través de Yape y cuentas de ahorro.

Más de **65,000** clientes con tarjetas de crédito con líneas pequeñas (el 66% de ellas accedieron a su primer producto).

**7 entidades financieras** retiraron el cobro de comisión en ventanilla para personas con discapacidad.

Más de **64 agencias** atienden con lenguaje de señas y 46 en lenguas originarias.

Prólogo
Contexto
Contexto internacional
Contexto nacional
Economía
Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
Resultados del sistema financiero
Políticas de reactivación
Inclusión financiera
Puntos de atención a nivel departamental
Bancarización
Acceso al crédito
Ahorro
Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
Educación financiera
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
Conclusiones
Referencias
Estados financieros

## Banbif

Para mejorar la experiencia y satisfacción de sus clientes, BanBif capacitó a los ejecutivos del front office para comprender los perfiles de clientes y ofrecer productos adecuados. Así, lograron concebir productos más accesibles para adultos mayores y personas con discapacidad. El año pasado, lanzaron el programa "Señas cercanas", que asignó un responsable de lenguaje de señas en cada oficina a nivel nacional. Más de 60 colaboradores participaron en esta iniciativa.

En colaboración con la Asociación IF y Techo, con el fin de crear entornos que permitan mitigar las desigualdades se ejecutó el programa "Espacios de reducción de inequidades sociales"<sup>31</sup> a través de dos subprogramas:

"Construcción de viviendas con techo": voluntariado interempresa conformado por las empresas del Grupo IF, donde se trabajó durante 2 días en la construcción, pintado y entrega de viviendas y soluciones de agua.

"Jornada comunitaria con techo": jornada de 1 día para realizar las actividades de construcción y pintado de un local comunal, pintado de escaleras, construcción de bancas para aprovechamiento del espacio público y un taller de educación financiera.

De esta manera, al finalizar 2023, impactaron positivamente a 5 familias de San Juan de Miraflores (28 personas beneficiadas) con la construcción de sus "Viviendas con techo" y soluciones de agua. Realizaron una "Jornada comunitaria con techo" en 1 local comunal.

<sup>31</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 4.

<sup>32</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 5.

## Compartamos

A través del programa "Compartamos más inclusión", desplegaron herramientas para atender de forma más clara y transparente a sus clientes. Interesados en generar mayor inclusión, implementaron cláusulas de contratación y bienvenida en quechua en la web y un protocolo de atención exclusivo para personas con discapacidad; entre ellos, la descripción de productos en braille en sus agencias a nivel nacional. En 2023, se desarrolló esta iniciativa en sus 119 agencias, en 21 departamentos, donde habita el 95% de la población del Perú.

El programa "Ruta de capacitación en equidad, diversidad e inclusión"<sup>32</sup> se genera con el fin de adoptar una cultura inclusiva y propiciar un ambiente donde prime la igualdad de oportunidades. En 2023, Compartamos realizó capacitaciones sobre diversidad, equidad, inclusión y seguridad psicológica en el trabajo. Un total de 6,185 colaboradores asistieron a todas las capacitaciones.

## Financiera Confianza

Financiera Confianza, a través de su programa de "Créditos productivos para los más vulnerables", se dedica a concentrar la mayoría de sus créditos en personas en situación de vulnerabilidad, a quienes ofrece facilidades y flexibilidad según sus necesidades crediticias. El programa también está orientado a proporcionar financiamiento a migrantes para sus emprendimientos. En 2023, se desembolsó un total de S/ 1 millón a 191,000 clientes en situación de vulnerabilidad, mientras que se incluyó a 35,000 personas al sistema financiero. Además, se destinaron S/ 4.3 millones a más de 1,750 clientes migrantes, que pudieron acceder a oportunidades financieras.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

■ Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Interbank

Durante 2023, el programa “Tarjetas con líneas pequeñas” se enfocó en ofrecer líneas de crédito desde S/ 700 a personas que ingresan al sistema financiero por primera vez. Además de recibir acceso a crédito, estos clientes fueron educados y acompañados a través de la herramienta “Mi puntaje crediticio”. En el año mencionado, más de 65,000 clientes se beneficiaron con estas tarjetas, que fue el primer producto activo en el sistema financiero para el 66% de ellos.

Con el fin de visibilizar la diversidad, durante 2023, el programa “IN Power” ha fortalecido el ambiente de trabajo y la atención segura para colaboradores y clientes LGBTQ+. Este programa se centra en capacitaciones y sensibilización continuas en todos los niveles organizativos, especialmente dirigidas a líderes y al personal de primera línea en contacto directo con los clientes.

Entre los logros alcanzados en 2023 se destaca el beneficio a más de 190 colaboradores LGBTQ+ mediante actividades que promueven su desarrollo personal y profesional. Además, se capacitó a más de 1,000 colaboradores de la primera línea de atención y a líderes en sesgos inconscientes, con el objetivo de prevenir la discriminación hacia la comunidad LGBTQ+.

De igual manera, Interbank apuesta por generar inclusión mediante la iniciativa “Inspira” que se ha centrado en promover la atención inclusiva, atraer talento y crear experiencias adaptadas para colaboradores con discapacidad o con familiares en esa condición.

Durante 2023, “Inspira” realizó 20 análisis para garantizar que los colaboradores con discapacidad tuvieran una experiencia laboral satisfactoria. Se llevaron a cabo 6 evaluaciones de perfiles de puestos y mapeo de riesgos para facilitar la inclusión

de más colaboradores con discapacidad. Además, más de 150 colaboradores participaron en actividades organizadas por la Red Inspira, una comunidad de apoyo para colaboradores con discapacidad o con familiares en esa situación. También se implementó un piloto de atención en lenguaje de señas a clientes en 4 tiendas financieras, con la meta de expandir esta iniciativa al 100% de las tiendas para 2024.

Durante 2023, el programa impactó positivamente en más de 6,000 colaboradores en Lima, provincias y el extranjero, celebrando la diversidad cultural de su origen. También se instaló señalética en quechua y aimara en 9 tiendas para mejorar la atención a clientes que prefieren estos idiomas.

## Mibanco

Desde 2020, Mibanco ha implementado el “Programa SIMI”, enfocado en promover la inclusión financiera a través del uso de lenguajes originarios como el quechua y el aimara, que ofrece orientación y servicios adaptados a las comunidades locales. Este esfuerzo ha convertido a Mibanco en la primera institución financiera del país en proporcionar atención en idiomas originarios a sus clientes y usuarios, especialmente en regiones del sur, centro y costa sur del país.

En 2023, el programa alcanzó varios hitos significativos: registró la preferencia de idioma de atención de 132,000 clientes, de los cuales 53,000 optaron por ser atendidos en una lengua originaria. Además, se reportó un alto índice de satisfacción del 82% entre los colaboradores que trabajan en agencias donde se implementa el programa SIMI. Asimismo, 38 colaboradores completaron con éxito cursos pilotos de quechua Collao básico, y se tradujeron 10 videos de educación financiera al quechua Collao, disponibles

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



en la plataforma Yevo. El programa se ha desplegado en 46 agencias, en beneficio de las comunidades que hablan lenguas originarias. El 16% de los colaboradores de Mibanco tienen conocimientos en estas lenguas.

### Asociación de Bancos del Perú

El Convenio de cooperación interinstitucional entre el Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (CONADIS) y ASBANC tuvo como propósito establecer un marco de colaboración mutua para fomentar proyectos e iniciativas que promuevan la inclusión financiera de personas con discapacidad.

En noviembre de 2023, se implementó la iniciativa “Exoneración de la comisión de retiro en ventanilla para las personas con discapacidad visual”<sup>33</sup>, con la participación voluntaria de siete entidades y sus agencias a nivel nacional:

- Interbank
- Bancom
- Alfín Banco
- Banco Ripley
- Financiera Crediscotia
- Financiera Confianza
- Financiera Qapaq

Actualmente, se está en proceso de identificar el número total de beneficiarios con discapacidad visual.

<sup>33</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.



Fotografía: Alvaro Palacios

## ODS 13: Acción por el clima

La banca y ASBANC reconocen la necesidad de adoptar medidas urgentes para mitigar los efectos del cambio climático. También buscan mejorar la sensibilización en relación con la mitigación del cambio climático. A través de diversas iniciativas, trabajan para implementar acciones que reduzcan el impacto en el medioambiente.

En 2023, las acciones a favor del medioambiente tuvieron los siguientes resultados:

Más de **\$ 640 millones** en operaciones verdes.

Más de **S/ 1,883 millones** en préstamos Mivivienda Verde.

**4 entidades** realizaron la medición de su huella de carbono.

**40,000** personas capacitadas en temas medioambientales.

**Participación** en el Primer Congreso Latinoamericano de **Banca Sostenible e Inclusiva 2023.**

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Banbif

En alianza con la ONG ARBIA Perú, impulsaron el programa "Alianza Arbio". Gracias a esta iniciativa, se adoptaron 30 hectáreas de bosque virgen en el distrito de Las Piedras, provincia de Tambopata, en Madre de Dios, con el objetivo de asegurar la protección activa y evitar la tala ilegal a través de la vigilancia terrestre y fluvial de más de 10,000 árboles y de diversas especies. Al finalizar 2023, se lograron conservar 30 hectáreas de bosque primario y se protegieron a 21 árboles grandes centenarios de shihuahuaco.

En 2023, BanBif comenzó sus iniciativas de voluntariado enfocadas en "Acciones de cuidado al medioambiente". En colaboración con la Gerencia de Voluntariado de la Municipalidad de Lima, participaron en una jornada de arborización en el distrito de San Juan de Lurigancho, que benefició a más de 400 familias. Además, organizaron un taller para sus colaboradores, que abordó temas de educación ambiental, como la enseñanza práctica de cómo mantener un huerto en maceta en casa. Este taller fue desarrollado por una voluntaria BanBif.

BanBif es el primer banco en medir su huella de carbono. Así, desde 2018 registra sus resultados en el portal de Huella de Carbono Perú del Ministerio del Ambiente. Por ello, ha sido reconocida como la organización pionera y líder en el uso de la herramienta Huella de Carbono Perú. Al cierre de 2023, continuaron con la medición y verificación de la huella de carbono de la entidad. Actualmente, cuenta con una directiva para la medición de huella de carbono.

En 2023, BanBif implementó un programa para calcular por primera vez las emisiones financiadas de 97 clientes,

utilizando la metodología PCAF. Se obtuvo un resultado de 13,446,141.21 TM CO<sub>2</sub> eq. A partir de estos resultados, planean seguir la huella de carbono de sus clientes internos y externos.

El programa "Murales en el Puericultorio Pérez Araníbar" se llevó a cabo en alianza con la Asociación Artística. En una jornada se pintaron varios murales junto al equipo de voluntarios del aula de talleres artísticos del IEP Padre Hugo, ubicado en el puericultorio. Los murales buscaron concientizar sobre el cuidado del medioambiente a través del arte.

Desde 2017, BanBif ejecuta el programa "Evaluación de riesgos ambientales, sociales y climáticos" (ASG), que implica un sistema de gestión de riesgos ambientales, sociales y climáticos concentrado en 3 acciones: identificación de los riesgos, evaluación de los riesgos y gestión de riesgos a través de la firma de los planes de acción. Al final de 2023, identificaron que más del 60% de casos evaluados requieren la implementación de planes de acción; lograron un incremento en 2.46% el nivel de avance de los planes de acción firmados respecto a 2022; elaboraron 273 planes de acción, de los cuales 205 fueron firmados y se obtuvo un 64.67% de avance de actividades.

Con la puesta en marcha del "Programa de reciclaje de papel"<sup>34</sup> que se lleva a cabo en la sede principal de BanBif, incentivan a mitigar el impacto negativo de la acumulación de residuos sólidos en el medioambiente y buscan contribuir al ODS 2. Para este fin, se han instalado contenedores proporcionados por Aldeas Infantiles SOS en todos los pisos de la mencionada sede para la recolección de desechos de papel. Con ello se aportó al financiamiento de la alimentación de más de 10,000 niñas y niños de sus distintas aldeas y hogares comunitarios. Asimismo, al cierre del año anterior, reciclaron 2,867 kg de papel, eliminaron

<sup>34</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 2.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
- Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Inicio del programa “Limpieza de Playas”.

el perjuicio de 49 árboles, ahorraron 229 m<sup>3</sup> de agua, ahorraron 19,494.10 kW/h de energía eléctrica y lograron beneficiar a 7 niños.

El programa “Financiamiento verde”<sup>35</sup> de BanBif se encuentra alineado con las taxonomías de finanzas sostenibles del BID y el IFC, e incluye dos contratos de crédito verde. En 2023, capacitaron a áreas comerciales para promover créditos ecológicos. Un responsable informa mensualmente sobre el volumen de estos créditos y debe cumplir con una meta establecida. Como resultado, colocaron créditos verdes BID Invest e IFC por \$ 55.1 millones y

obtuvieron la calificación de “Nivel Avanzado” en la evaluación de desempeño ambiental, social y finanzas sostenibles realizada por el BID Invest.

### BBVA PERÚ

Cada año, el programa del banco BBVA, conocido como “Mide lo que importa”<sup>36</sup> permite el acompañamiento de consultores de Sistema B, durante varias semanas, a 50 clientes pyme en el diagnóstico de ESG. La evaluación realizada en 2023 permitió estimar la brecha en cuanto a su desempeño en materia de sostenibilidad.

<sup>35</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 9.

<sup>36</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 8.

<sup>37</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 14.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Jornada de “Limpieza de Playas” 2023 concluida.

Con el programa “Limpieza de Playas”<sup>37</sup> de BBVA, voluntarios de Lima y Chiclayo organizaron una jornada en 2023 y lograron recolectar 135 kg de microplástico.

### BCP

El programa “Finanzas sostenibles” del BCP promovió la creación de la Gerencia Comercial de Productos ESG en la Banca Mayorista para liderar iniciativas de sostenibilidad y apoyar a clientes en el desarrollo de productos financieros sostenibles. Durante 2023, se estableció un proceso de etiquetado de operaciones verdes y se capacitó a funcionarios de negocio en la identificación de oportunidades sostenibles. Se actualizó el marco de financiamiento sostenible para lanzar productos como préstamos hipotecarios y créditos vehiculares verdes, destinados a proyectos de energía renovable, construcciones ecológicas, transporte bajo en carbono, entre otros. Además, se implementó la primera medición de gases de efecto invernadero usando la metodología PCAF para sectores clave del portafolio mayorista, y se estimó la huella de carbono basada en consumo de energía y datos de producción.

Desde junio de 2023, el BCP implementó una nueva política crediticia de “Riesgos ESG”, que amplió el alcance de su cobertura a clientes con líneas de crédito superiores a \$ 10 millones, al

abrir ahora 10 sectores clave como minería, hidrocarburos, energía, construcción, inmobiliario, entre otros. Esta política sustituyó a la anterior política ambiental y se alinea con los principios de Ecuador y la resolución de la SBS 1928-2015, que asegura una gestión responsable social y ambientalmente para proyectos de gran escala. También se actualizó la taxonomía ambiental del BCP, un instrumento que facilita el etiquetado verde de operaciones conforme a criterios internacionales rigurosos, validados externamente por SPO. Un comité de operaciones sostenibles supervisa y aprueba la categorización de estas operaciones crediticias con potencial sostenible.

Asimismo, el BCP ha establecido una política ambiental corporativa y un “Plan de gestión ambiental” desde 2014, que guía sus esfuerzos para reducir y mitigar los impactos ambientales adversos. En el marco del Programa Huella de Carbono, en 2023 reportaron una reducción de 23,900 toneladas de CO<sub>2</sub>, con una huella per cápita de 1.34 y de 0.05 por m<sup>2</sup>, que contribuye a la mitigación de la contaminación en 6,229.93 toneladas de CO<sub>2</sub>. Entre los logros destacados del año se encuentran la certificación EDGE para 15 agencias, la implementación del primer Eco Parking BCP para vehículos eléctricos alimentado con energía solar exclusivamente para colaboradores, y la instalación de plantas fotovoltaicas en 48 locales, que generan 717 MWh de energía renovable y evitan la emisión de más de 153 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Compartamos

En 2023, Compartamos recibió el reconocimiento "Distintivo Empresa con Gestión Sostenible", como resultado de la gestión, promoción y aprovechamiento de sus residuos sólidos junto a Circul App, startup social que busca empoderar a los recicladores para crear un círculo virtuoso de reciclaje a través del uso de una plataforma tecnológica que optimiza la logística de recojo con cero emisiones. A través de la implementación de contenedores de reciclaje en su sede administrativa en Lima, aseguran el acopio, segregación (acción de separar los residuos) y posterior entrega de los residuos aprovechables (cartón, vidrio, plástico y papel) a Circulapp, para que los comercialice con recicladores formalizados. En 2023 acopieron 101 kg de residuos aprovechables (entre papel, cartón y plástico) que recibieron un fin responsable.

Comprometidos con la protección de los ecosistemas marinos y la mitigación del impacto negativo de los residuos sólidos en el clima, realizaron una "Jornada de limpieza de playas CEAS"<sup>38</sup> llevada a cabo en abril de 2023 por colaboradores administrativos. La jornada tuvo como objetivo concientizar sobre la importancia del cuidado del medioambiente y reforzar la dimensión social en sus colaboradores. La participación de 32 voluntarios permitió recolectar 191.6 kg de residuos.

## Financiera Confianza

Financiera Confianza implementó su programa "Medición huella de carbono" para monitorear anualmente indicadores clave como el consumo de energía eléctrica, agua, combustible líquido, papel y transporte aéreo.

En 2023, los resultados incluyen el consumo de 2,099,188 kWh de energía eléctrica, 62,979 m<sup>3</sup> de agua, 115,589.69 galones de

<sup>38</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 14.

combustible líquido, 40,807 kg de papel y 753,561 km en viajes aéreos nacionales e internacionales.

## CrediScotia

CrediScotia, comprometido con la acción climática y la transición hacia una economía baja en carbono, organiza el programa "Acción climática". En 2023, participaron activamente en el programa "Yo reciclo, yo soy Claro", orientado a promover la cultura de segregación y reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Desde 2010, han recolectado más de 1,250 toneladas de RAEE. El año pasado reciclaron 284 kg de papel, equivalente a la conservación de 5 árboles y la reducción de 233 kg de CO<sub>2</sub>. Además, llevaron a cabo campañas educativas ambientales para fomentar la ecoeficiencia y el uso responsable de recursos, para fortalecer su compromiso con un planeta saludable.

## Interbank

Interbank, comprometido con la transición hacia una cartera que contribuya a la mitigación del cambio climático y la reducción de la desigualdad social, implementó el programa "Finanzas sostenibles" en 2023 dentro del Marco de Financiamiento Sostenible. Este programa está alineado con estándares internacionales y cuenta con una Second Party Opinion (SPO) de S&P Global Ratings. Hasta el cierre del año, lograron desembolsos acumulados por un total de \$ 200 millones desde 2021, en proyectos que buscan generar un impacto ambiental y social positivo. Además, introdujeron incentivos en la remuneración de sus ejecutivos de banca comercial basados en la colocación de préstamos verdes, sociales o vinculados a la sostenibilidad.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

En 2023, a través del programa gubernamental "Mi vivienda verde y social", se facilitó el financiamiento y la cobertura de riesgo de crédito para la compra, construcción o mejora de viviendas. El programa también ofrece incentivos financieros directos a los clientes finales, que mantienen al día sus pagos de préstamos, subvencionando los tipos de interés. Durante el año, se otorgaron préstamos de MiVivienda por un total de S/ 1,883 millones, equivalentes a 20% de la cartera hipotecaria.

### Mibanco

Desde 2020, Mibanco ha avanzado con su programa de "Gestión de huella de carbono" y se compromete a lograr la neutralidad de carbono para 2032. A través de mediciones trimestrales según los estándares ISO 14064-1 y utilizando la plataforma Huella de Carbono Perú, auditadas externamente, la entidad ha registrado importantes métricas al cierre de 2023: 8,773.27 toneladas de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), un consumo total de energía de 45,722.6 GJ, el uso de 112,492.27 m<sup>3</sup> de agua y 210,449.56 kg de papel. Estas acciones reflejan su compromiso continuo con la reducción de impactos ambientales clave mientras avanza hacia prácticas más sostenibles y responsables.

### Banco Pichincha

Pichincha, en alianza con Aldeas Infantiles, renovó su colaboración con la ONG Aldeas Infantiles SOS Perú para organizar campañas de recolección de papel, cartón y plástico en 3 sedes corporativas y 30 agencias de Lima Metropolitana, como parte de su programa ambiental. Durante el año, se recolectaron más de 1,625 kg de papel, 930 kg de cartón y 388 kg de plástico, lo que permitió contribuir significativamente a la

alimentación y vestimenta de niñas, niños y adolescentes. Estas acciones evitaron la tala de 30 árboles, redujeron la emisión de 1460 kg de CO<sub>2</sub> y beneficiaron a la ONG con más de 700 almuerzos durante 2023.

En su agencia comercial de Arequipa, continúan colaborando con la Asociación de Mujeres Ecosolidarias para el reciclaje de papel, cartón y plástico, con el objetivo de reducir la basura y apoyar el trabajo de las recicadoras de la organización.

Durante 2023, lograron recolectar 442 kg de residuos, lo que equivale a ahorrar más de 9,000 litros de agua y evitar la emisión de 332 kg de CO<sub>2</sub>, además de prevenir la tala de 5 árboles. Esta iniciativa también contribuyó al sustento de 20 mujeres recicadoras en la región.

En alianza con Recicla Latam, se llevaron a cabo capacitaciones y charlas de sensibilización dirigidas a los colaboradores de agencias para fomentar la adecuada separación de residuos en oficinas y hogares, promoviendo así el reciclaje de materiales aprovechables. Durante todo el 2023, también se instalaron espacios informativos para clientes, enseñándoles cómo segregar correctamente sus residuos.

Pichincha mantuvo su convenio con Claro para el reciclaje de RAEE a través del programa "Yo reciclo, yo soy Claro"<sup>39</sup>. En 2023, instalaron un contenedor en la agencia principal de Miraflores, Lima, y reforzaron la campaña de reciclaje mediante televisores informativos en la agencia. Esta iniciativa motivó a clientes y colaboradores a recolectar aparatos eléctricos y electrónicos en desuso o en mal estado, lo que contribuye a la reducción de residuos peligrosos.

<sup>39</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

### Scotiabank

Scotiabank, a través de su programa de "Acción climática", impulsa la coexistencia del crecimiento económico a largo plazo con acciones ambientales sólidas, en línea con la meta de su casa matriz de convertirse en un banco net zero para 2050. En 2023, migraron el consumo de energía tradicional hacia fuentes renovables en el 38% de sus sedes principales, realizaron la medición de su huella de carbono y están en proceso de desarrollar un plan de mitigación.

Además, participan activamente en el programa "Yo reciclo, yo soy Claro", al fomentando la segregación y reciclaje de RAEE. Acumulan más de 1,250 toneladas desde 2010.

### Asociación de Bancos del Perú

Comprometidos con el cuidado del medioambiente, entre enero y julio de 2023, ASBANC, junto con las entidades financieras,

compartió información y realizó capacitaciones, tanto a nivel individual como gremial, para la toma de decisiones que aseguren la continuidad en la atención de las oficinas financieras para clientes y usuarios, en el contexto del fenómeno de El Niño Global.

Durante 2023 lideraron las iniciativas de la "Hoja de Ruta de Finanzas Verdes", diseñadas bajo el marco del Convenio del Protocolo Verde, acuerdo voluntario entre los gremios financieros y el Ministerio del Ambiente (MINAM), para fomentar y generar cambios sostenibles desde el sector financiero.

Asimismo, ASBANC participó en el Primer Congreso de Banca Sostenible e Inclusiva 2023, en el cual se compartieron experiencias sobre inclusión y educación financiera entre países de la región.





Fotografía: Freepik Stock



## **ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas**

Con el objetivo de reducir la violencia, promover el Estado de derecho y la justicia equitativa, y establecer instituciones transparentes y responsables, ASBANC trabaja en una serie de iniciativas alineadas con estos propósitos. También se centran en asegurar decisiones inclusivas y participativas, y reducir los niveles de inseguridad para promover un clima de instituciones sólidas y fomento de seguridad social.

Durante 2023 se alcanzaron los siguientes logros:

Lanzamiento del:  
**Servicio de Identidad Digital Asegurada (IDA).**

Talleres de  
**Seguridad Digital.**

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Asociación de Bancos del Perú

"ASBANCTEC" es la suite digital de la Asociación de Bancos del Perú, que integra una amplia gama de servicios y productos de ciberseguridad y transformación digital, lanzados en alianza con empresas especializadas como Deloitte, Radical, Lazarus, ADO Technologies e Identitronics. El evento de lanzamiento de ASBANCTEC se llevó a cabo en agosto de 2023. En esta primera edición de "Identidad y Ciberseguridad", participaron diversas entidades del sistema financiero y empresas vinculadas al sector, con el objetivo de dar visibilidad al lanzamiento de nuevos servicios.

La iniciativa de ASBANC denominada "IDA - Biometría facial / Análisis transaccional", es un servicio que asegura la autenticación de la identidad de los clientes financieros mediante el uso de tecnologías de biometría facial durante el proceso de enrolamiento y validación, con el objetivo de minimizar el fraude financiero.

Basándose en la generación de la identidad digital de los clientes financieros enrolados, se realiza un análisis integral de las transacciones efectuadas a través de aplicaciones móviles, Home Banking y otros canales transaccionales. Este servicio protege y garantiza el acceso y uso de operaciones como inicio de sesión, solicitudes de créditos, seguros, pagos, transferencias y otras transacciones ofrecidas por el sistema financiero.

El lanzamiento del Servicio de Identidad Digital Asegurada (IDA) tuvo lugar en agosto de 2023, con el objetivo de proporcionar un ecosistema financiero digital completamente seguro que aumente la confianza de los usuarios en el uso de canales como Home Banking, aplicaciones móviles y otros canales transaccionales.

<sup>40</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 4.

El proyecto de ASBANC, denominado "IDA - Análisis de voz", es un servicio que permite una investigación predictiva mediante el análisis de voz (investigación no invasiva) para detectar emociones, personalidad y evaluar riesgos. La solución está orientada a la prevención de fraudes y la evaluación de riesgos, diseñada para agilizar el proceso de investigación inicial entre los asociados. Este servicio se desarrolla para identificar, desde la primera interacción o proceso de evaluación, cuáles casos presentan un mayor riesgo en la información proporcionada y requieren una atención más cercana, y cuáles pueden proceder sin riesgo.

El lanzamiento del proyecto se llevó a cabo también en agosto de 2023. Su propósito es reducir el potencial de fraude financiero y así aumentar la confianza en los productos financieros.

Con el objetivo de incrementar el nivel de conocimientos en las EEFF, ASBANC llevó a cabo programas de capacitaciones y especializaciones para los representantes de las áreas de ciberseguridad de dichas entidades. Además, promovió una certificación gratuita en ciberseguridad, así como talleres y charlas técnicas. Estas actividades se realizaron durante el tercer trimestre de 2023.

El programa "Cursos de sensibilización en ciberseguridad"<sup>40</sup> fue desarrollado en el marco de la participación de ASBANC en la misión técnica en Israel para establecer alianzas internacionales, implementar tecnologías avanzadas en ciberseguridad, y participar en el VII Encuentro Internacional HLS & Cyber 2022 en Tel Aviv. En 2023, como continuación de estas iniciativas, se organizó una capacitación de dos días titulada "Ciberseguridad en la era digital". Esta capacitación, celebrada en abril, estuvo dirigida al Comité de Gerentes Generales, Comités Estratégicos

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros



Leyenda: Evento de lanzamiento de la suite digital "AzbancTEC", 2023.

de Seguridad, Riesgos y Legal, Gerentes de Tecnología y Producto, y Comités Técnicos de Ciberseguridad y Continuidad de Negocios.

Se identificó la necesidad de desarrollar y ofrecer cursos para fortalecer las habilidades técnicas en ciberseguridad para los funcionarios de las entidades miembros de ASBANC y del sistema financiero. En respuesta, ASBANC organizó "Talleres gratuitos. Soluciones de seguridad digital". En 2023, estos talleres fueron muy bien recibidos.

En ese mismo año, se llevaron a cabo dos talleres específicos: uno sobre la Plataforma de Intercambio de Información de Amenazas Digitales MISP en julio, y otro sobre análisis de malware en noviembre.

En ese mismo año, se llevaron a cabo dos talleres específicos: uno sobre la Plataforma de Intercambio de Información de Amenazas Digitales MISP en julio, y otro sobre análisis de malware en noviembre.

La participación de ASBANC en el Encuentro Iberoamericano de Representantes de Ciberseguridad<sup>41</sup> facilitó el intercambio de buenas prácticas entre los presidentes de los Comités de Ciberseguridad de Chile, Colombia, Perú, México y España. El evento tuvo lugar en el segundo y tercer trimestre de 2023.

<sup>41</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 17.



Fotografía: Alvaro Palacios

## ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos

Es esencial formar alianzas para implementar iniciativas que promuevan el desarrollo sostenible. Esto requiere movilizar recursos financieros, desarrollar tecnologías y fomentar la cooperación entre agentes locales e internacionales. Desde la banca y ASBANC se vienen desarrollando programas para contribuir con los ODS y fomentar alianzas estratégicas.

Durante el 2023 se realizaron las siguientes alianzas estratégicas:

**35 alianzas**  
para educación e inclusión financiera.

**17 alianzas**  
en favor del medio ambiente.

**2 alianzas**  
en temas de seguridad física y ciberseguridad.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Apunte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros

## Financiera Confianza

Financiera Confianza, a través de su iniciativa "Generación de alianzas", establece alianzas estratégicas clave alineadas con su marco ESG, los ODS, y un enfoque de Equidad, Diversidad e Inclusión (EDI), en respuesta a las necesidades reales de sus clientes. Estas alianzas impulsan nuevos proyectos, el diseño y prueba de nuevos productos y servicios, y cambios de comportamiento, a fin de contribuir al desarrollo social y sostenible de sus comunidades. En 2023, se concretaron 12 alianzas estratégicas con organizaciones como WOCCU, HIAS, GIZ, CARE Perú, Veneactiva, Water for People, Water Org, Teleton, IFC, IEP, Cedro y Habitat for Humanity.

## Interbank

Durante 2023, en colaboración con el Patronato Plata del Perú, se llevó a cabo la séptima edición del Concurso Nacional Plata del Perú, organizado para promover y revalorizar el arte ancestral de la platería. Este evento destacó por su especial sinergia entre el sector financiero y la preservación de la cultura artesanal peruana. La edición incluyó la exposición presencial de 72 obras, divididas en categorías de filigrana, joyería y orfebrería. La Universidad Católica San Pablo de Arequipa fue sede del concurso este año. José Oliden Pupuche de Lima fue reconocido como ganador en la categoría de filigrana, con su obra Pozo artesanal... Solo quedan recuerdos.

Leyenda: Obra premiada "Pozo artesanal... solo quedan recuerdos".



Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros



Leyenda: José Oliden Pupuche, ganador en la categoría de filigrana. Obra: *Pozo artesanal... solo quedan recuerdos*.

El programa "Mi comisaría, mi orgullo"<sup>42</sup>, realizado en 2023 en colaboración con el Ministerio del Interior (Mininter), se enfocó en identificar y reconocer la labor destacada de la Policía Nacional del Perú, al promover prácticas que mejoran la confianza ciudadana en la atención de las comisarías a nivel nacional. En su séptima edición, participaron 242 comisarías. Entre los logros destacados, la Comisaría San José de Sisa en San Martín obtuvo el primer lugar en la categoría 1, con la iniciativa "Comisaría

sin fronteras", donde los policías aprendieron lengua kichwa amazónico para mejorar la comunicación con comunidades remotas y coordinar acciones con líderes locales. Esta práctica redujo los casos de abuso sexual y violencia familiar. En la categoría 2, la Comisaría San Luis en Áncash se destacó con "Kuydamy Wambra", que creó un ambiente amigable para niños que acompañan a víctimas de violencia, con actividades de psicomotricidad y facilidades para pernoctar si es necesario.

<sup>42</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 10.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apoyo de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros



Leyenda: Evento "Unir para Incluir" 2023

### Mibanco

Desde 2020, se establecieron alianzas estratégicas con diversas organizaciones públicas y privadas para promover la educación financiera y proporcionar herramientas para la gestión de negocios a través de talleres presenciales, webinars y plataformas de aprendizaje asincrónico. En 2023, estas alianzas alcanzaron un total de 16, y se capacitó exitosamente a más de 13,000 personas, con un enfoque particular en mujeres emprendedoras.

<sup>43</sup> Esta iniciativa también aporta al ODS 4.

### Asociación de Bancos del Perú

En 2023, ASBANC organizó tres eventos del programa "Unir para incluir"<sup>43</sup> en Arequipa, Cusco y Junín, con el objetivo de reunir a estudiantes universitarios y representantes del sector público y privado en un espacio constructivo. Estos encuentros facilitaron la participación de líderes, expertos y medios de comunicación para abordar los desafíos clave del Perú y contribuir a una reflexión y planificación estratégica para el desarrollo económico inclusivo y sostenible en todo el país.

- Prólogo  
Contexto  
    Contexto internacional  
    Contexto nacional  
Economía  
    Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria  
    Resultados del sistema financiero  
    Políticas de reactivación  
Inclusión financiera  
    Puntos de atención a nivel departamental  
    Bancarización  
    Acceso al crédito  
    Ahorro  
    Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario  
    Educación financiera  
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales  
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023  
Conclusiones  
Referencias  
Estados financieros



## IV. Conclusiones

85

Fotografía: Willian Justen de Vasconcellos

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

El sistema financiero peruano ha trabajado por fomentar iniciativas a favor de promover el impulso en el avance de los ODS. Durante 2023 las iniciativas implementadas de las entidades financieras impulsaron a 12 ODS.

Las iniciativas de educación financiera fueron gestionadas a nivel nacional con el fin de generar cambios de comportamiento de las personas en la gestión de sus finanzas personales. La banca peruana, durante 2023, logró impactar con educación financiera a más de 9 millones de personas, 4,4 millones de personas por canales digitales y alrededor de medio millón de escolares y maestros capacitados.

La banca peruana se ha comprometido a promover la igualdad de género y reducción de desigualdades, con énfasis en el diseño de productos para mujeres y políticas contra el hostigamiento y acoso laboral. Más de 191,000 de clientes en situación de vulnerabilidad accedieron a créditos y la cifra de personas incluidas al sistema financiero mediante la billetera digital Yape creció en 150% respecto a 2022. Más de 7 entidades financieras

retiraron el cobro de comisión de ventanilla para personas con discapacidad.

Otro de los pilares promovidos por la banca fue fomentar el trabajo decente y el crecimiento económico. En 2023 capacitó a más de 628,000 emprendedores y más de 30,000 créditos a población vulnerable con pequeña empresa.

Sin duda, uno de los esfuerzos con mayor relevancia durante 2023 fue generar acción por el clima, a través de más de \$ 640 millones en operaciones verdes, que generaron más de S/ 1883 millones en préstamos "Mi vivienda verde". Asbanc participó del Primer Congreso de Banca Sostenible e Inclusiva organizado por Felaban, en el cual se intercambiaron experiencias sobre los avances en educación financiera y sostenibilidad ambiental.

Con el fin de afianzar refuerzos, la banca gestionó 39 alianzas que promueven e impulsan sus iniciativas. Bajo el mismo fin, Asbanc afianzó su trabajo de 2023 por medio de 18 alianzas con entidades del sector público y privado para generar sus iniciativas.

Prólogo

Contexto

Contexto internacional

Contexto nacional

Economía

Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria

Resultados del sistema financiero

Políticas de reactivación

Inclusión financiera

Puntos de atención a nivel departamental

Bancarización

Acceso al crédito

Ahorro

Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario

Educación financiera

Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales

Apporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023

Conclusiones

Referencias

Estados financieros



## V. Referencias

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
- Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

- ASBANC. (2023). Sistema Nacional de Cuentas Nacionales de Inclusión Financiera (CNIF). <https://www.asbanc.com.pe/inclusion-financiera/explore-datos>
- BanBif. (2023). Memoria Anual 2023. <https://www.banbif.com.pe/Portal0/PDF/quienes-somos/memoria-anual-2023.pdf>
- Banco Alfin. (2023). Memoria anual 2023.
- Banco de Crédito del Perú. (2023a). Memoria Integrada 2023. <https://www.viabcp.com/relaciones-con-inversionistas/memoria-integrada>
- Banco de Crédito del Perú. (2023b). Memoria Integrada 2023 - Resumen. <https://www.viabcp.com/relaciones-con-inversionistas/memoria-integrada>
- Banco Falabella. (2023). Memoria anual 2023.
- Banco GNB. (2023). Memoria anual 2023.
- Banco Pichincha. (2023). Memoria anual 2023.
- Banco Ripley. (2023). Memoria anual 2023.
- BBVA. (2023a). BBVA Research. <https://www.bbvarerearch.com/tag/crecimiento-economico/>
- BBVA. (2023b). Memoria anual 2023.
- BCP. (2023a). BCP Memoria Integrada 2023 - Anexos.
- BCP. (2023b). Memoria Integrada 2023 - Estrategia.
- BCRP. (2023). Reporte de Estabilidad Financiera - Noviembre 2023. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2023/noviembre/ref-noviembre-2023.pdf>
- BCRP. (2024a). Reporte de Estabilidad Financiera - Mayo 2024. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2024/mayo/ref-mayo-2024.pdf>
- BCRP. (2024b). REPORTE DE INFLACIÓN Marzo 2024 Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2024-2025. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2024/marzo/report-de-inflacion-marzo-2024.pdf>
- BCRP. (2024c). Reporte de Inflación Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2024-2025, Junio de 2024. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2024/junio/report-de-inflacion-junio-2024-presentacion.pdf>
- CID Gallup. (2023). Aprobación de presidentes en América Latina. <https://www.cidgallup.com/>
- Citibank. (2023). Memoria Anual 2023.
- Compartamos Financiera. (2023). Memoria anual 2023.
- CrediScotia. (2023). Memoria anual 2023.
- Defensoría del Pueblo. (2023). Conflictos sociales y acciones colectivas de protestas. <https://www.defensoria.gob.pe/>

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
  - Puntos de atención a nivel departamental
  - Bancarización
  - Acceso al crédito
  - Ahorro
  - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
  - Educación financiera
  - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apoteosis de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

- Financiera Confianza. (2023). Memoria anual 2023.
- Financiera Efectiva. (2023). Memoria anual 2023.
- Financiera Qapaq. (2023). Memoria anual 2023.
- Frisancho, V. (2019). Educación Financiera en la Escuela Secundaria: Evaluación de Impacto de Finanzas. <http://www.iadb.org>
- IEP. (2023). Acciones colectivas de protesta. <https://iep.org.pe/>
- INEI. (2023a). Encuesta Nacional de Hogares. <https://proyectos.inei.gob.pe/microdatos/>
- INEI. (2023b). Perú: Evolución de la pobreza monetaria 2014-2023. 1-386. <https://www.gob.pe/institucion/inei/noticias/951234-pobreza-monetaria-afecto-al-29-0-de-la-poblacion-el-ano-2023>
- Interbank. (2023). Memoria anual 2023.
- IPSOS. (2023). Educación Financiera. <https://www.ipos.com/es-pe>
- La República. (2023). Encuestas IEP. <https://data.larepublica.pe/encuesta-iep-peru-aprobacion-desaprobacion-presidencia-congreso-de-la-republica-ejecutivo-legislativo/>
- Maximixe. (2023). Riesgo macro. <https://www.maximixe.com/>
- Mibanco. (2023). Memoria anual 2023.
- ONU. (2023). Índice de Desarrollo Humano. [https://www.eustat.eus/elementos/ele0013500/indice-de-desarrollo-humano-por-indicadores-segun-paises/tbl0013566\\_c.html](https://www.eustat.eus/elementos/ele0013500/indice-de-desarrollo-humano-por-indicadores-segun-paises/tbl0013566_c.html)
- Parodi, C. (2023). En 2023 podríamos crecer 1%, sin crear empleo ni reducir pobreza. <https://ciup.up.edu.pe/analisis/especial-fiestas-patrias-2023-economia-carlos-parodi/#:~:text=Reducir%20la%20pobreza%20se%20hace,parte%20de%20ese%20%E2%80%9Ccrecimiento%E2%80%9D>.
- SBS. (2023a). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero Noviembre 2023. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2023-2A.pdf>
- SBS. (2023b). Reportes del Sistema Financiero. [https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-sistema-financiero\\_](https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/estadisticas-sistema-financiero_)
- SBS. (2024). Informe de Estabilidad del Sistema Financiero. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/IESF-2024-1.pdf>
- Scotiabank. (2023). Memoria anual 2023.

- Prólogo  
Contexto  
    Contexto internacional  
    Contexto nacional  
Economía  
    Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria  
    Resultados del sistema financiero  
    Políticas de reactivación  
Inclusión financiera  
    Puntos de atención a nivel departamental  
    Bancarización  
    Acceso al crédito  
    Ahorro  
    Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario  
    Educación financiera  
Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales  
Aporte de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023  
Conclusiones  
Referencias  
Estados financieros



## VI. Estados financieros

90

Fotografía: Willian Justen de Vasconcellos



**KPMG en Perú**  
Torre KPMG. Av. Javier Prado Este 444, Piso 27  
San Isidro. Lima 27. Perú

Teléfono  
Internet  
51 (1) 611 3000  
[www.kpmg.com/pe](http://www.kpmg.com/pe)

## INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los Asociados y miembros del Consejo Directivo  
Asociación de Bancos del Perú

### Opinión

Hemos auditado los estados financieros de Asociación de Bancos del Perú (la Asociación), que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023, el estado de resultados integrales, el estado de cambios en el patrimonio institucional y el estado de flujos de efectivo correspondientes al año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen un resumen de las políticas contables materiales y otra información explicativa.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Asociación al 31 de diciembre de 2023, sus resultados y sus flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, de conformidad con Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) emitidas por el International Accounting Standards Board (IASB).

### Fundamento para la Opinión

Efectuamos nuestra auditoría de conformidad con Normas Internacionales de Auditoría (NIA) aprobadas para su aplicación en Perú por la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú. Nuestras responsabilidades de acuerdo con esas normas se describen con más detalle en la sección Responsabilidades del Auditor con relación a la Auditoría de los Estados Financieros de nuestro informe. Somos independientes de la Asociación de conformidad con el Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Contadores (Código de Ética del IESBA) junto con los requisitos éticos que son relevantes para nuestra auditoría de los estados financieros en Perú, y hemos cumplido con nuestras otras responsabilidades de ética de conformidad con estos requisitos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para fundamentar nuestra opinión.

### Otro Asunto

Los estados financieros de la Asociación al y por el año que terminó el 31 de diciembre de 2022, fueron auditados por otros auditores quienes expresaron una opinión sin salvedades sobre dichos estados financieros el 22 de marzo de 2023.

### Responsabilidades de la Gerencia y de los Encargados del Gobierno por los Estados Financieros

La Gerencia es responsable de la preparación y presentación razonable de los estados financieros adjuntos de conformidad con las NIIF emitidas por el IASB y del control interno que la Gerencia considere necesario para permitir la preparación de estados financieros libres de incorrección material ya sea debido a fraude o error.

En la preparación de los estados financieros, la Gerencia es responsable de evaluar la capacidad de la Asociación de continuar como negocio en marcha, revelando, según corresponda, los asuntos relacionados con el negocio en marcha y utilizando el principio contable de negocio en marcha, a menos que la administración tenga la intención de liquidar la Asociación, cesar sus operaciones, o no tenga otra alternativa realista.

Los encargados del gobierno de la Asociación son responsables de supervisar el proceso de información financiera de la Asociación.

### Responsabilidades del Auditor con relación a la Auditoría de los Estados Financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros en su conjunto están libres de incorrecciones materiales, ya sea debido a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contenga nuestra opinión. Seguridad razonable es un alto nivel de seguridad, pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con las NIA aprobadas para su aplicación en Perú siempre detecte una incorrección material cuando esta exista. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y son consideradas materiales si, individualmente o en conjunto, podrían razonablemente influir en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en los estados financieros.

Como parte de una auditoría de conformidad con las NIA aprobadas para su aplicación en Perú, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos escepticismo profesional durante toda la auditoría. Nosotros también:

- Identificamos y evaluamos los riesgos de incorrección material en los estados financieros, debido a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debido a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debido a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno de la Asociación.
- Evaluamos lo apropiado de las políticas contables aplicadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por la Gerencia.
- Concluimos sobre lo adecuado de la utilización, por la Gerencia, del principio contable de negocio en marcha y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad interna de la Asociación para continuar como negocio en marcha. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en los estados financieros o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestra opinión se basa en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, hechos o condiciones futuros pueden ser causa de que la Asociación deje de ser un negocio en marcha.
- Evaluamos la presentación general, la estructura y el contenido de los estados financieros incluida la información revelada, y si los estados financieros representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran la presentación razonable.

# 2023

## MEMORIA ANUAL

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
  - Resultados del sistema financiero
  - Políticas de reactivación
  - Inclusión financiera
    - Puntos de atención a nivel departamental
    - Bancarización
    - Acceso al crédito
    - Ahorro
    - Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
    - Educación financiera
    - Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
  - Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
  - Conclusiones
  - Referencias
  - Estados financieros

Nos comunicamos con los encargados del gobierno de la Asociación respecto de, entre otros aspectos, el alcance y la oportunidad de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de auditoría, así como cualquier deficiencia significativa en el control interno que identificamos en el transcurso de nuestra auditoría.

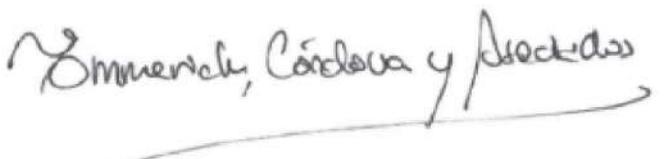
Lima, Perú

2 de abril de 2024

Refrendado por:



Eduardo Alejos P. (Socio)



Asociación de Bancos del Perú  
**Estado de Resultados Integrales**  
Por los años terminados al 31 de diciembre de 2023 y de 2022

En soles	Nota	2023	2022
Ingresos de actividades ordinarias	15	17,925,885	17,393,120
<b>Aportes presupuestales</b>		22,905,134	22,133,792
Servicios de tecnología		1,373,178	1,671,523
Servicios de seguridad electrónica		3,014,992	2,721,016
Servicios de monitoreo de alarmas y otros		2,989,601	1,261,721
<b>Servicios de seguridad digital</b>			
Total ingresos de actividades ordinarias		48,208,790	45,181,172
<b>Gastos de administración y operaciones</b>	16	(47,888,865)	(43,377,120)
Depreciación y amortización	8(b) y 9(c)	(886,380)	(943,402)
Otros ingresos, neto	17	1,480,114	1,415,957
Ganancia operativa		913,659	2,276,607
<b>Ingresos financieros</b>	4(c)	646,621	403,465
Gastos financieros	10(e)	(317,806)	(554,142)
Diferencia de cambio, neta	21.B.i)	(218,885)	(615,797)
Ganancia neta del año		1,023,589	1,510,133
<b>Otros resultados integrales</b>		-	-
Total resultados integrales		1,023,589	1,510,133

**2023**  
**MEMORIA ANUAL**

- Prólogo
- Contexto
  - Contexto internacional
  - Contexto nacional
- Economía
  - Índice de desarrollo humano y pobreza monetaria
- Resultados del sistema financiero
- Políticas de reactivación
- Inclusión financiera
- Puntos de atención a nivel departamental
- Bancarización
- Acceso al crédito
- Ahorro
- Reclamos presentados por los consumidores del sistema bancario
- Educación financiera
- Uso de los servicios financieros sin contacto: billeteras digitales y canales virtuales
- Apote de la banca peruana y ASBANC a los ODS al 2023
- Conclusiones
- Referencias
- Estados financieros

**Asociación de Bancos del Perú**  
**Estado de Situación Financiera**  
**Al 31 de diciembre de 2023 y de 2022**

En soles	Nota	2023	2022	En soles	Nota	2023	2022
Activos				Pasivos			
Activos corrientes				Pasivos corrientes			
<b>Efectivo y equivalentes de efectivo</b>	4	<b>10,855,946</b>	<b>12,514,892</b>	<b>Obligaciones financieras</b>	10	<b>264,435</b>	<b>707,470</b>
<b>Cuentas por cobrar comerciales, neto</b>	5	<b>4,726,062</b>	<b>3,992,554</b>	<b>Cuentas por pagar comerciales</b>	11	<b>3,921,272</b>	<b>5,008,821</b>
<b>Otras cuentas por cobrar</b>	6	<b>586,109</b>	<b>818,009</b>	<b>Remuneraciones por pagar</b>	12	<b>2,400,447</b>	<b>2,501,158</b>
<b>Gastos pagados por anticipado</b>	7	<b>333,166</b>	<b>299,147</b>	<b>Otras cuentas por pagar</b>	13	<b>1,744,803</b>	<b>1,203,553</b>
Total activos corrientes		16,501,284	17,624,602	Total pasivos corrientes		8,330,957	9,421,002
<b>Inmueble, mobiliario y equipo, neto</b>	8	<b>18,037,130</b>	<b>18,588,673</b>	<b>Obligaciones financieras</b>	10	<b>3,906,206</b>	<b>4,170,641</b>
<b>Intangibles, neto</b>	9	<b>3,212,925</b>	<b>1,834,824</b>	<b>Obligaciones diferidas de contratos con clientes</b>		<b>113,853</b>	<b>79,723</b>
<b>Otros activos</b>		<b>3,442</b>	<b>3,442</b>	Total pasivos		12,351,016	13,671,366
Total activos		37,754,780	38,051,541	Patrimonio institucional	14		
				<b>Patrimonio institucional</b>		<b>4,662,602</b>	<b>4,662,602</b>
				<b>Superávit acumulado</b>		<b>20,741,162</b>	<b>19,717,573</b>
				Total patrimonio institucional		25,403,764	24,380,175
				Total pasivos y patrimonio institucional		37,754,780	38,051,541

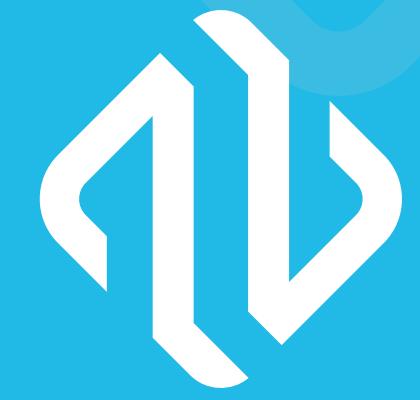
2023

MEMORIA ANUAL

**Créditos:**

Ricardo Montero  
Nashira Delgado  
Cynthia Campos





Asociación de  
Bancos del Perú