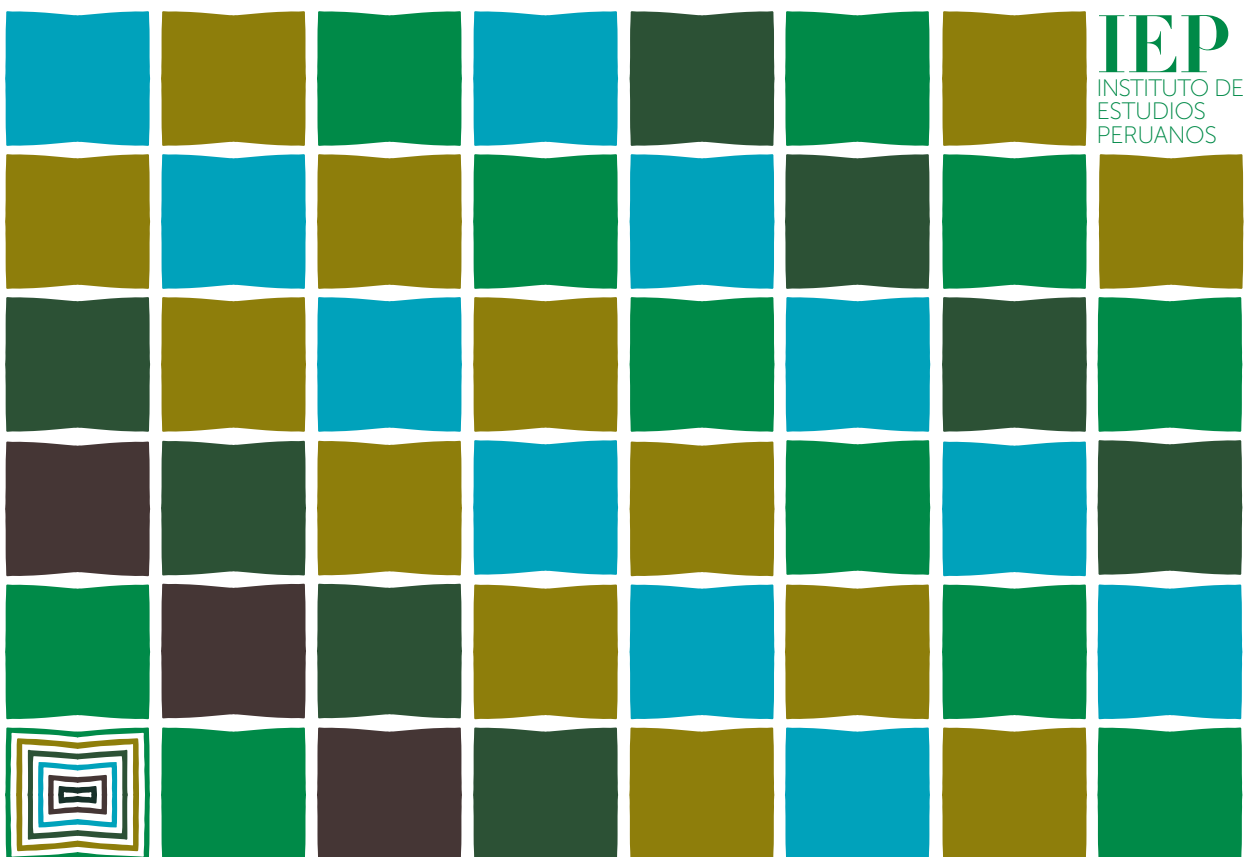


Ana Rosa Feijoo  
Ginebra González

# EN EL BANCO PARA TODOS, UN PROGRAMA PARA TODOS

## EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE LA NACIÓN DEL 2013 AL 2016





Ana Rosa Feijoo  
Ginebra González

# EN EL BANCO PARA TODOS, UN PROGRAMA PARA TODOS:

## EVALUACIÓN CUALITATIVA DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE LA NACIÓN DEL 2013 AL 2016

Documento de Trabajo N.º 238

© Instituto de Estudios Peruanos, IEP  
Horacio Urteaga 694, Lima 11  
Central telefónica: (51-1) 332-6194  
Fax: (51-1) 332-6173  
Correo-e: <publicaciones@iep.org.pe>  
Web: <www.iep.org.pe>

Fotografías: Base de datos del Banco de la Nación.

Libro electrónico de acceso libre disponible en:  
<<http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/9>>

ISBN digital: 978-9972-51-655-9

Documento de Trabajo-, 238 (ISSN 2222-4971)  
Serie Estudios sobre desarrollo, 19 (ISSN 2225-3572)

---

En el banco para todos, un programa para todos: evaluación cualitativa del Programa de inclusión y educación financiera del Banco de la Nación del 2013 al 2016. Ana Rosa Feijoo y Ginebra González. Lima, IEP, 2017. (Documento de Trabajo 238. Serie Estudios sobre Desarrollo 19).

1. SERVICIOS FINANCIEROS; 2. INCLUSION FINANCIERA; 3. EDUCACION FINANCIERA; 4. BANCO DE LA NACION; 5. PROYECTO CAPITAL; 6. PROGRAMA DE INCLUSION FINANCIERA; 7. AHORROS; 8. LIMA; 9. CUSCO; 10. ICA

WD/06.02.01/D/19

---



Resumen ejecutivo.....	7
Introducción.....	13
1. El programa de inclusión financiera.....	15
2. El componente de educación financiera .....	21
3. Los actores y sus visiones y prácticas de educación financiera .....	33
Conclusiones y recomendaciones .....	55
Bibliografía .....	59
Anexos.....	61
Anexo 1: Relación de personas entrevistadas.....	61
Anexo 2: Modelo de rotafolios utilizados en las capacitaciones de estudiantes de secundaria y población adulta .....	62
Anexo 3: Taller “El Club del Ahorro” y juego de mesa usado en capacitaciones dirigidas a alumnos de primaria .....	66
Anexo 4: Formato de informe de actividades de educación financiera .....	67
Anexo 5: Grupos focales .....	69
Anexo 6: Resumen de actividades de Educación Financiera 2013-2016.....	69





# Resumen ejecutivo

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público creada el 27 de enero de 1966 mediante la ley n.º 16000 con el objetivo de proveer servicios financieros a todos los organismos del sector público. Desde esa fecha, el Banco ha ampliado sus funciones y cobertura en el país. Destaca su papel como promotor de la bancarización y la inclusión financiera. En este marco, el Banco de la Nación representa la Única Oferta Bancaria (UOB) en 368 agencias ubicadas no solo en zonas alejadas, sino también en zonas de fronteras. A ello se agrega la atención móvil por medio de las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) que recorren, con apoyo de la Marina de Guerra del Perú, los ríos Napo, Morona y Putumayo.

El Banco de la Nación ofrece sus productos y servicios a públicos diversos, entre ellos a más de 1,8 millones de usuarios de programas sociales, más de 4 millones de empleados del sector público (clientes) y a más de 2 millones de clientes de las agencias UOB; contando hasta la fecha con más de 8 millones de cuentas de ahorro transaccionales, entre otros. El Banco ha establecido, como uno de sus objetivos, mejorar el acceso a productos y servicios financieros para estos grupos, así como brindar campañas de bancarización para impartir educación financiera.

Si bien el Banco de la Nación ha participado en el desarrollo de actividades de inclusión y educación financiera desde el año 2009, encuentra una plataforma y el marco legal ideal para su fomento en la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), aprobada oficialmente en julio de 2015, a través del Decreto Supremo N.º 191-2015-EF. La estrategia nacional entiende la inclusión financiera como un concepto multidimensional. Propone que mejorar el acceso, uso y calidad de los

productos y servicios financieros puede no ser suficiente si estos no se ajustan a las características de los usuarios reales y potenciales. De este modo, destaca la importancia de la educación financiera como un elemento central para conseguir la inclusión financiera.

En tal contexto, el Banco de la Nación implementa el “Programa de Inclusión Financiera”, materia del presente estudio. Esta investigación busca describir el programa, haciendo énfasis en su componente de educación financiera. Se profundiza en dicho elemento por medio de la reconstrucción y análisis crítico de sus actividades, así como a través de la evaluación cualitativa de los aprendizajes, actitudes y prácticas financieras de sus receptores. Adicionalmente, se evalúa la percepción de los sujetos capacitados en el marco del programa para conocer su nivel de satisfacción con las actividades de las que formaron parte. Todo esto se determina dentro de los objetivos establecidos en el convenio entre el Banco de la Nación y el Proyecto Capital, ejecutado por el Instituto de Estudios Peruanos (IEP). En dicho convenio se planteó conocer el nivel de conocimiento adquirido por parte de los beneficiarios del Programa de Inclusión Financiera, para el componente de educación, los cambios de comportamientos financieros y el nivel de satisfacción del programa por parte de los usuarios.

El Banco de la Nación, con el apoyo de la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional (Sparkassenstiftung für internationale Kooperation), en adelante la Fundación Alemana; ejecuta una propuesta educativa contextualizada en la realidad peruana a través de la adaptación de sus contenidos y materiales, considerando las diversas características de la población que atiende el banco<sup>1</sup>.

La propuesta educativa analizada está constituida por tres tipos de talleres:

1. El “Club del Ahorro”, dirigido a estudiantes de primaria, entre 8 y 12 años, incluye temas básicos sobre el origen del dinero, la diferenciación entre necesidades y deseos, el ahorro y los tipos de gastos, a lo que se agrega un juego de mesa denominado “Juego del Tablero” en donde se plasman todos estos contenidos.
2. “Yo y mi futuro” es una propuesta educativa dirigida a estudiantes de 3°, 4° y 5° grado de secundaria, clientes y usuarios del Banco de la Nación, especialmente de zonas urbanas. Esta propuesta incluye temas de presupuesto, el sistema financiero peruano, ahorro, cuentas de ahorro, tarjeta de débito, seguros y banca celular.
3. “Mi hogar y mi dinero” está dirigido a beneficiarios de programas sociales, usuarios, población de distritos sin presencia del sistema financiero, población de zonas urbanas y rurales pobres y pobres extremas y comunidades nativas. En este caso se han incluido los temas presupuesto, ahorro, crédito, tarjeta de débito y banca celular.

Este contenido fue muy valorado por los entrevistados en el estudio, y, sobre todo, se aprecia el esfuerzo de la entidad estatal para acercarse a sus comunidades a capacitarlos o “actualizarlos” en estos temas.

En la presente evaluación se aplicó la metodología de grupos focales para obtener información desde la perspectiva de quienes asistieron a las capacitaciones. Se

1. El Banco de la Nación denomina a los diferentes grupos que atiende “nichos de mercado”.



accedió a su experiencia, a través de sesiones, en las que se discutieron diversos aspectos relacionados con los aprendizajes, actitudes y prácticas en los actores participantes, de manera que se pudiera conocer el nivel de avance del programa en cuanto al logro de sus objetivos. Tales grupos focales estuvieron compuestos por clientes del banco trabajadores del Ministerio de Salud (MINSA) en Lima, clientes del banco miembros del Ejército peruano en la ciudad del Cusco, usuarias del Programa Juntos de Ollantaytambo, usuarias del Programa Juntos de Calca y estudiantes —varones y mujeres— de secundaria de Ica.

### Imagen 1

OPERATIVO DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE LA NACIÓN EN LA PLATAFORMA ITINERANTE DE ACCIÓN SOCIAL (PIAS).



Entre los principales hallazgos del estudio es posible identificar la existencia de una orientación fatalista que define al ahorro como una forma de juntar o guardar dinero para enfrentar hechos adversos o gastos regulares, coincidiendo con la información proporcionada en la capacitación. Pese a que la capacitación incluyó ejemplos positivos —la realización de viajes o el acceso a estudios superiores—, presentados como el logro de sueños, estos fueron escasamente mencionados por los participantes. En dicha línea, los entrevistados han internalizado los contenidos sobre los beneficios y los riesgos del ahorro formal e informal, centrándose en dos aspectos. Por un lado, el beneficio que supone el ahorro formal gracias a la seguridad que brinda la entidad financiera para evitar el robo del dinero; y, por el otro, el riesgo que conlleva el ahorro informal expresado en dinero en efectivo, principalmente, porque se puede perder o lo pueden robar.

## Imagen 2

FACILITADORA DEL EDUCACIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE LA NACIÓN.



Fue interesante encontrar que, en la práctica, los participantes utilizan el ahorro informal en “inversiones” —bienes muebles e inmuebles— y en negocios, por la alta rentabilidad que se puede obtener en comparación con el ahorro formal, pues se reconoce que los intereses otorgados por las entidades del sistema financiero son bajos. Como en el caso anterior, las personas ahorran en entidades financieras por el temor a perder su dinero, pero si quieren generar ganancias están dispuestas a arriesgarse e invertir en bienes muebles o inmuebles o en negocios.

Entre los hallazgos relacionados con los aprendizajes sobre los productos y servicios que ofrecen las entidades financieras, se encontraron avances en la percepción de la titularidad de la cuenta de ahorros y tarjeta de débito por parte de las usuarias del Programa Juntos<sup>2</sup>. Se encontró, además, que los clientes conocen más usos para la cuenta de ahorros, por ejemplo las transferencias; mientras que las usuarias de Juntos, quienes saben que se puede ahorrar, en la práctica retiran todo el dinero de sus cuentas, llegando incluso a mencionar que sus cuentas relacionadas al programa no deberían denominarse cuentas de ahorro.

En esta línea, se encuentran aquellos clientes (algunas usuarias del Programa Juntos y, en especial, aquellas personas que cuentan con negocios) que conocen los productos crediticios y el funcionamiento del mismo —pago en cuotas, en un plazo y que incluye intereses—. Además, reconocen que la principal consecuencia negativa ante la falta o retraso en el pago de un crédito es el embargo de sus bienes. Asimismo, hay que señalar que todos estos conocimientos corresponden a las

2. La definición de la cuenta de ahorros y sus principales características fueron incluidas en los contenidos de la capacitación dirigida a los estudiantes y clientes, pero no en los contenidos dirigidos a las usuarias del Programa Juntos.

experiencias previas de los participantes de los grupos focales, ya que este tema solo es mencionado muy brevemente en las capacitaciones.

El programa educativo del Banco de la Nación incluyó en sus contenidos el concepto y el uso de tarjetas de débito; además, dio información acerca del empleo de la clave secreta y las acciones a seguir en caso de olvido de la clave o pérdida de la tarjeta. Los clientes no solo mencionaron el retiro de dinero, sino también la posibilidad de comprar a través de POS<sup>3</sup>; mientras que las usuarias del programa Juntos solo emplearon la tarjeta para retirar dinero del Programa. Sorprendentemente, si bien se les ha comunicado que la clave de sus tarjetas de débito es secreta, y los clientes reconocen que lo saben, en la práctica todos los entrevistados de los grupos focales suelen compartirla con una persona de confianza, por lo general, el cónyuge u otro familiar cercano, y justifican esta acción como una forma de asegurar el acceso al dinero en caso de que alguna fatalidad afecte al titular de la cuenta de ahorro. Nuevamente se puede constatar que las personas tienden a relacionar sus comportamientos financieros con eventos vitales negativos.

Un contenido percibido como complicado fue el concepto de presupuesto. Aquellos que indicaron el uso de presupuestos para el manejo de sus finanzas personales o familiares, reportaron la elaboración de cálculos mentales muy básicos en vez de anotaciones más formales, como en los ejercicios prácticos propuestos en la capacitación. Solo aquellas personas que cuentan con negocios mencionaron la realización de presupuestos más elaborados, aunque no lograron dar la definición de esta herramienta.

Aunque solo el contenido de capacitación "Yo y mi futuro" incluyó imágenes de los distintos canales de atención —como agencias, cajeros, internet, agentes corresponsales y banca celular—, los clientes recordaron todos los canales, incluso la banca celular, aunque reportaron un uso mayoritario y casi exclusivo del cajero automático. Esta preferencia nos muestra que, pese a las opciones de pago, las personas siguen prefiriendo el empleo del dinero en efectivo.

Asimismo, la banca celular es un servicio poco difundido, dado que son pocos los participantes que recordaron las facilidades ofrecidas por el servicio y apenas un par de participantes mencionaron haberla utilizado.

Se espera que la sistematización y la evaluación cualitativa realizadas en este estudio provean información relevante al Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación para desarrollar los ajustes que se consideren necesarios y así optimizar la intervención, contribuyendo al proceso de inclusión financiera de todos los peruanos.

---

3. Punto de venta (*Point of sale* por sus siglas en inglés).





La inclusión financiera viene generando un interés global creciente no solo en el ámbito académico sino también en el sector privado, instituciones gubernamentales, organismos de cooperación financiera, organismos de la sociedad civil, entre otros.

El Perú ha sido considerado, en repetidas oportunidades, como el país con el entorno más propicio para las microfinanzas y la inclusión financiera a escala mundial (Economist Intelligence Unit 2016); sin embargo, es también uno de los países de la región con los índices más bajos de inclusión financiera (Global Findex Banco Mundial 2014).

Frente a esta realidad, el Gobierno peruano decidió desarrollar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), abandonando un enfoque de intervenciones aisladas y proponiendo políticas públicas que permitan revertir la actual situación de exclusión financiera de una gran parte de su población. La ENIF fue lanzada con gran expectativa, en julio del 2015, a través del Decreto Supremo N.º 191-2015-EF.

El Banco de la Nación es la entidad financiera con mayor presencia en el territorio peruano, es la única institución con agencias de atención al público en las 196 provincias del país. Esta sobresaliente cobertura geográfica lo convierte en un agente estratégico del Estado para la promoción del acceso y el uso de los servicios financieros en las zonas de mayor exclusión. Su misión comprende "[...] promover la bancarización y la inclusión financiera en beneficio de la ciudadanía, comple-

mentando al sector privado” (Disponible en: <<http://www.Banco de la Nación.com.pe/nosotros/mision-vision-valores.asp>>).

La ENIF entiende la inclusión financiera como un concepto multidimensional y propone que mejorar el acceso, el uso y la calidad de productos y servicios financieros puede no ser suficiente si estos no se ajustan a las características de los usuarios reales y potenciales. Por ello, destaca la importancia de la educación financiera como un elemento central para conseguir la inclusión.

Desde hace unos años, el Banco de la Nación lleva a cabo una serie de iniciativas orientadas a promover la inclusión financiera en el país: la instalación de agentes Multired, la implementación de puntos de venta (POS), operativos de tarjetización en zonas remotas y campañas de educación financiera.

El presente documento describe el Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación, haciendo énfasis en su componente de educación. Tomando en cuenta que los principales objetivos del estudio se centran en evaluar los aprendizajes, actitudes y prácticas de los participantes pertenecientes a los grupos más representativos atendidos por el programa; se espera brindar un panorama completo de la intervención, detallando sus principales elementos y presentando los resultados de la evaluación cualitativa.

El documento pretende también aportar insumos para retroalimentar el análisis del Programa de Inclusión Financiera, permitiendo al equipo del Banco de la Nación tomar decisiones adecuadas y replantear lo que considere necesario para mejorar la implementación y sus procesos.

Nuestro agradecimiento a todas las personas involucradas en la elaboración de este estudio, en especial a los entrevistados de las diferentes instituciones y a los participantes de los grupos focales, quienes aportaron valiosa información desde su experiencia. Asimismo, queremos agradecer y resaltar el entusiasmo y compromiso mostrados por el equipo central y los equipos macrorregionales del Banco de la Nación, liderados por Edgar Córdova.



El programa de  
inclusión financiera

Imagen 3

FORMACIÓN DE FACILITADORES FINANCIEROS DEL BANCO DE LA NACIÓN – MACRORREGIÓN TRUJILLO



El Banco de la Nación es la entidad financiera con mayor presencia en el territorio peruano con 632 agencias funcionando en todas las provincias del país (a diciembre del 2016). Esta extraordinaria cobertura geográfica, evidenciada en sus 368 agencias de Única Oferta Bancaria (UOB), convierte a esta institución en un aliado estratégico del Estado, con miras al logro de sus objetivos de inclusión y educación financiera.

Los antecedentes del Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación se remontan a la implementación de las políticas de responsabilidad social de la institución. El *Plan estratégico 2009-2013* del Banco contenía lineamientos generales orientados a articular la gestión empresarial con el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. Es en este marco, y siendo el encargado del servicio de pagaduría de las transferencias monetarias condicionadas de los programas sociales estatales, que dicha entidad forma parte de los equipos responsables de la aplicación de diversas propuestas promotoras de la inclusión y la educación financiera.

Así, en el año 2009, el Banco participó en la ejecución del programa piloto Promoción del Ahorro en Familias del Programa Juntos a cargo de la Secretaría Técnica de la Comisión Interministerial de Asuntos Sociales, AgroRural, Care Perú, el Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres - Juntos<sup>4</sup> y con el apoyo técnico del Proyecto Capital del IEP. Esta iniciativa, que pasó a la cartera del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) luego de su creación en 2011, buscó dotar de herramientas financieras a las beneficiarias del Programa Juntos en dos distritos en las regiones de Cusco y Apurímac a través del uso y manejo de cuentas de ahorros (Trivelli et ál. 2011).

Durante el año 2013 y parte del 2014, la Fundación Cultural del Banco de la Nación (FCBN) permitió a esta entidad bancaria contar con el marco formal necesario para encausar las actividades de inclusión y educación financiera emprendidas.

En 2013, el Banco participó en el proyecto piloto "Plataformas tecnológicas complementarias para la inclusión financiera" de la mano de Visa Internacional, Visanet, el MIDIS, el Programa Juntos y el Proyecto Capital del IEP. Este proyecto buscó crear una red de atención apoyada en el empleo de la tecnología de POS para ventas en negocios locales de la región Junín (Caballero y Mamani 2015).

En 2014, continuó con su valiosa contribución en el proyecto "Agentes corresponsales Multired para Juntos: innovaciones en inclusión financiera", iniciativa conjunta del MIDIS, Innovations for Poverty Action (IPA) y el Proyecto Capital del IEP, cuyo objetivo fue identificar el potencial del empleo de agentes corresponsales no bancarios por la población de Juntos y evaluar esquemas de educación financiera focalizados en los tenderos y usuarias del Programa Juntos. (Disponible en: <<http://www.poverty-action.org/publication/financial-inclusion-rural-poor-using-agent-networks-peru>>).

---

4. El Programa Nacional de Apoyo Directo a los más Pobres-Juntos (en adelante Programa Juntos), creado en abril del 2005, es un programa de transferencias monetarias condicionadas que se inscribe dentro de la política social y de lucha contra la pobreza del Gobierno del Perú. Este programa prevé la entrega de incentivos para el acceso y uso de servicios de salud, nutrición y educación, condicionados al cumplimiento de compromisos adquiridos y a través de los que se intenta promover y garantizar el acceso y participación de hogares en extrema pobreza con niños y adolescentes hasta los 19 años y gestantes (Disponible en: <<http://www.juntos.gob.pe/quienes-somos/antecedentes>>).



Cabe mencionar que, en diciembre del 2013, el Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación recibió un impulso adicional a través de la promulgación de la Ley de Presupuesto del Sector Público 2014 (ley n.º 30114). Dicha ordenanza autorizó, formalmente y de manera específica, al banco realizar operaciones y servicios para la inclusión financiera. Sin embargo, este dispositivo legal no fue complementado con una modificación del estatuto del Banco de la Nación y solo estuvo vigente para el ejercicio presupuestal 2014.

El aprendizaje obtenido de tales experiencias, además de un compromiso institucional cada vez mayor, determinó que el Banco de la Nación asumiera un rol activo y autónomo en el diseño y ejecución de este tipo de iniciativas.

En la actualidad, el principal aliado del Banco de la Nación en la implementación del componente de educación financiera es la Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional (*Sparkassenstiftung für internationale Kooperation*), en adelante, la Fundación Alemana, con quien firmó un convenio de cooperación en octubre del 2009. Esta entidad buscó contar con el Banco de la Nación como socio estratégico para el desarrollo de uno de sus proyectos más emblemáticos: el proyecto multirregional BMZ<sup>5</sup> denominado Fortalecimiento de la Educación Financiera y Sistemas de Capacitación.

Los principales objetivos del proyecto multirregional BMZ, iniciado en Latinoamérica en el año 2009, son el fortalecimiento de la educación financiera de la población y la creación de redes y estructuras de capacitación para profesionales y ejecutivos del sector microfinanciero. Para su cumplimiento, la Fundación Alemana recogió la vasta experiencia del país europeo en educación financiera y la adaptó a las necesidades educativas propias de la región americana. En el Perú, este proyecto ha generado asociaciones con diversas entidades financieras. Sin embargo, reconoce el enorme potencial de trabajar con el Banco por ser una entidad pública con un enorme alcance territorial y de población.

A mediados del año 2013, el Banco de la Nación y la Fundación Alemana logran concretar su alianza e inician un trabajo conjunto para desarrollar una propuesta de educación financiera. La primera tarea emprendida fue la capacitación de los colaboradores de diferentes gerencias de dicha entidad bancaria; profesionales que se ofrecieron, de manera voluntaria, a participar como facilitadores en los talleres dirigidos a la población objetivo del programa. En esta primera etapa, también se contó con la participación de 39 estudiantes de la Facultad de Ciencias Contables de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) que, como parte de uno de los cursos del currículo universitario, fueron capacitados y actuaron como facilitadores en el primer operativo piloto realizado en la localidad de Huaycán, distrito de Ate, provincia de Lima, región Lima. La experiencia con los estudiantes universitarios no se repitió debido a que sus horarios no eran compatibles con los horarios de las actividades.

---

5. Ministerio Federal de Cooperación Económica y Desarrollo (BMZ por sus siglas en alemán).

### Imagen 4

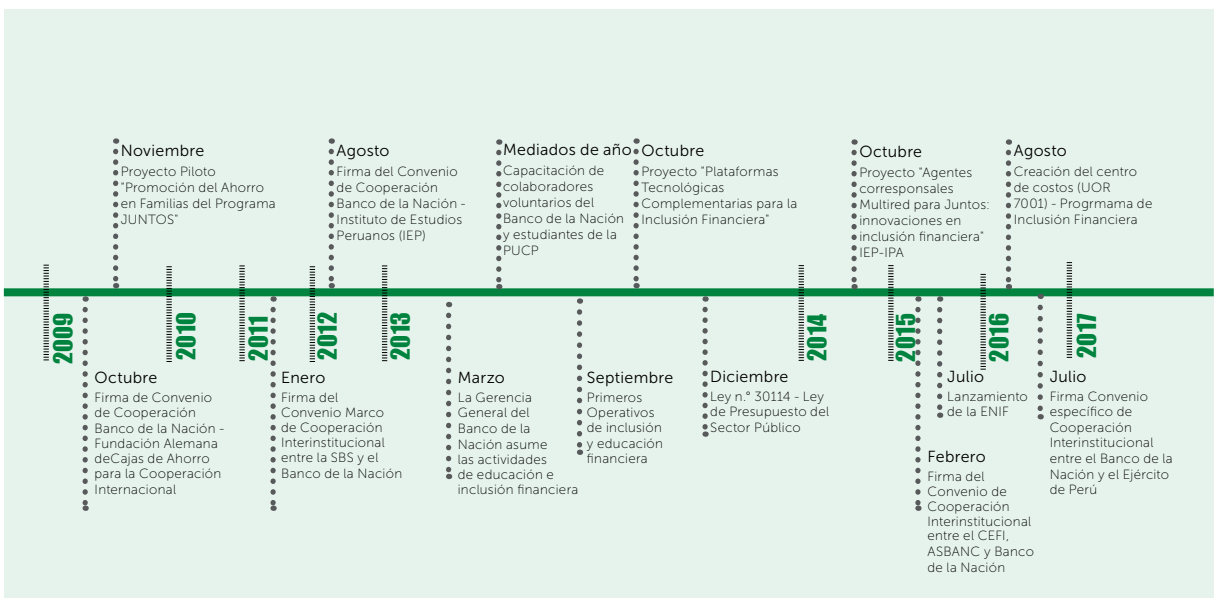
#### CERTIFICACIÓN DE FACILITADORES FINANCIEROS DEL BANCO DE LA NACIÓN A CARGO DE LA FUNDACIÓN ALEMANA DE CAJAS DE AHORRO



El primer operativo oficial se realizó en septiembre del 2013 en el distrito de Accha, provincia de Paruro, en la región Cusco. La instalación de un cajero correspondiente municipal fue la ocasión propicia para convocar a las beneficiarias del Programa Juntos y realizar charlas sobre educación financiera con ellas. A partir de entonces, los operativos no se han detenido, logrando llegar a un gran número de localidades y beneficiarios en diversos sectores de la población como se detalla en las siguientes secciones de este documento.

### Gráfico 1

#### LÍNEA DE TIEMPO DEL PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA DEL BANCO DE LA NACIÓN



Los objetivos del Programa de Inclusión Financiera establecidos para el año 2016 fueron:

- a. Fortalecer el crecimiento económico, la intermediación financiera y la participación de la población en el acceso, uso y calidad de los servicios financieros, mediante productos y servicios que sean confiables, eficientes, innovadores y adecuados a las necesidades de los diversos segmentos de la población.
- b. Que los beneficiarios y sus familias sepan utilizar y manejar los productos, servicios, canales, etc. de manera responsable para optimizar sus beneficios a corto y largo plazo.
- c. Fortalecer las capacidades de organización y gestión de los pobladores de los sectores excluidos del sistema financiero.
- d. Crear una cultura de ahorro.
- e. Incrementar el número de clientes en el sistema financiero a través de apertura de cuentas de ahorro, afiliación a banca celular, etc.

Como parte de sus acciones para lograr los objetivos relativos a la inclusión financiera en el país, el Banco de la Nación implementó el servicio de banca celular, cuyo número de afiliados ha venido experimentando un crecimiento significativo desde su lanzamiento (véase la tabla 1).

**Tabla 1**  
METAS PLANEADAS Y LOGRADAS POR EL PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA EN NÚMERO DE AFILIACIONES A MULTIRED CELULAR

	2013		2014		2015		2016		Total	
	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L
Número de afiliaciones a Multired Celular	-	46	-	112.322	300.000	280.073	300.000	308.541	600.000	700.982

P=Planeadas, L=Logradas

Fuente: Ficha del Programa de Inclusión Financiera 2016, Banco de la Nación.

El número acumulado de afiliaciones a Multired Celular a diciembre de 2016 es 700.982.

### Recuadro 1: Multired Celular - Vehículo de Inclusión Financiera

Lanzamiento comercial: Diciembre de 2014

Objetivos:

- Crear servicios financieros convenientes para la población no bancarizada y bancarizada del país, para ser empleados a través del celular.
- Lograr que las poblaciones incluídas financieramente logren integrarse al mercado real y establecer una relación con el Estado.

**Visión:** Convertirse en la plataforma líder en cobertura que acerque el sistema financiero a los clientes del Banco de la Nación en zonas urbanas y rurales del Perú.

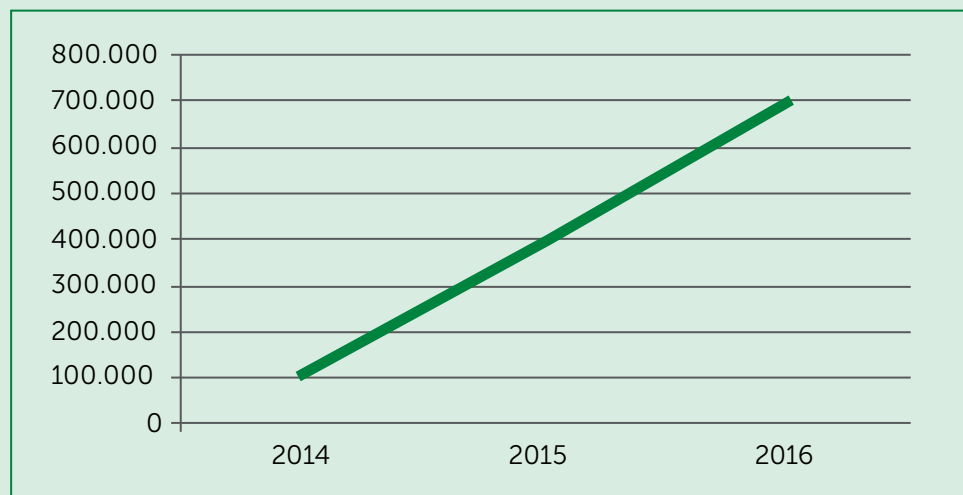
**Operaciones permitidas:** Consulta de saldos y movimientos, transferencias, recargas de celular, emisión de giros, pago de servicios y retiro en efectivo sin tarjeta.

**Principales características:**

- Afiliación en cualquier agencia del Banco de la Nación a escala nacional presentando DNI y tarjeta Multired Global Débito (TMGD).
- Afiliación de número celular a la cuenta de ahorros del Banco.
- Accesible desde cualquier celular (baja gama o celulares inteligentes).
- Transacciones gratuitas.
- No se necesita tener saldo ni acceso a internet en el celular.
- Horario de atención: 24 horas los 7 días de la semana.
- Disponible para líneas prepago, pospago y pago control.

El Banco de la Nación promociona el uso de este canal a escala nacional a través de su extensa red de agencias y operativos de inclusión financiera. En los últimos años, el número de afiliaciones se ha incrementado notablemente alcanzando 700.936 a fines del año 2016.

**Evolución anual de afiliaciones a Multired Celular**





## El componente de educación financiera

Inicialmente, la intervención del Banco de la Nación buscó crear vías de acceso al sistema financiero para los sectores excluidos y en las zonas más deprimidas del territorio peruano, tomando en cuenta los niveles de pobreza de las localidades. En la actualidad, el Programa de Inclusión Financiera Banco de la Nación se ha extendido a todo el territorio nacional; por ello, todas las gerencias macrorregionales del Banco vienen implementándolo.

La intervención del Banco de la Nación en relación con la educación financiera ha sido diseñada para atender a diversos grupos etarios, tomando en cuenta las recomendaciones de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, en adelante OCDE, (2005) que señala la importancia de promoverla a lo largo de todo el ciclo vital de las personas.

El Banco ha dividido la población, objetivo de la intervención, en los siguientes "nichos de mercado":

1. Estudiantes de educación primaria de 8 a 12 años.
2. Estudiantes de educación secundaria de 3.º, 4.º y 5.º grado.
3. Clientes: personas que poseen una cuenta de haberes o pensión del Banco de la Nación como empleados públicos, pensionistas, así como miembros de la Policía Nacional del Perú, de la Fuerza Área del Perú, de la Marina de Guerra del Perú y del Ejército peruano, entre otros.

4. Usuarios: ciudadanos en general que utilizan algún producto o servicio del Banco de la Nación.
5. Pobladores de zonas urbanas y rurales pobres y pobres extremos.
6. Beneficiarios del programa social Juntos
7. Población en general de distritos que no cuentan con presencia del sistema financiero.
8. Comunidades indígenas, selváticas, y comunidades que son visitadas por las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS) durante su trayecto, entre otras.

Las metas planeadas y los logros alcanzados hasta el momento reflejan el arduo trabajo y el compromiso del equipo central y los equipos macrorregionales de la institución para llevar la educación financiera al mayor número de personas posible en el territorio nacional (véase la tabla 2).

**Tabla 2**  
METAS PLANEADAS Y LOGRADAS POR EL PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA SEGÚN EL NÚMERO DE BENEFICIARIOS CAPACITADOS

	2013		2014		2015		2016		Total	
	P	L	P	L	P	L	P	L	P	L
Número de beneficiarios capacitados	-	4295	-	7183	45.000	31.445	45.000	43.935	90.000	86.858

P=Planeadas, L=Logradas

Fuente: Ficha del Programa de Inclusión Financiera 2016, Banco de la Nación.

El número acumulado de personas capacitadas a diciembre de 2016 es 86.858.

**Tabla 3**  
TOTAL DE BENEFICIARIOS CAPACITADOS A JULIO DE 2016 POR NICHOS POBLACIONALES DE INTERVENCIÓN

Nicho de población	Total de beneficiarios a julio de 2016
Beneficiarios de los programas sociales Juntos y Pensión 65	39.563
Clientes	18.334
Estudiantes de secundaria de 3.º, 4.º y 5.º grado	14.869
Estudiantes de primaria de 8 a 12 años	5214
Pobladores de zonas urbanas y rurales pobres y pobres extremos	3140
Usuarios	2421
Comunidades indígenas, selváticas, Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), etc.	1001
Población de distritos que no cuentan con presencia del sistema financiero	2316
<b>Total</b>	<b>86.858</b>

Fuente: Ficha del Programa de Inclusión Financiera 2016, Banco de la Nación.

El nicho de programas sociales es, de lejos, el más atendido por el Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación. El número acumulado de beneficiarios en este grupo, hasta el primer semestre del 2016, es más del doble que el número acumulado en el siguiente nicho compuesto por clientes pertenecientes a la entidad bancaria. Siguen los estudiantes de secundaria, estudiantes de primaria, la población de zonas urbanas y rurales de pobreza y pobreza extrema, usuarios, comunidades indígenas y, por último, la población de distritos que no cuentan con presencia del sistema financiero.

La metodología utilizada por el Banco de la Nación para los talleres de educación financiera está centrada en la transmisión de contenidos a través de un modelo de capacitación en cascada. El equipo de la Fundación Alemana, principal aliado del Banco en la intervención, se encarga de formar y certificar a los facilitadores que, a su vez, estarán encargados de transferir lo aprendido a los beneficiarios finales.

Los principales requisitos para convertirse en facilitador del Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación son los siguientes:

- ser trabajador permanente del Banco de la Nación
- tener experiencia en gestión comercial
- ser proactivo
- tener habilidades de comunicación verbal y no verbal
- contar con buena salud para poder trasladarse a localidades de difícil acceso
- tener flexibilidad para adaptarse a diferentes entornos tanto físicos como sociales

El proceso de formación incide no solo en la adquisición de conceptos financieros; sino, además, en la manera de transmitirlos a la población priorizada.

Los contenidos de la formación de facilitadores para el Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación son los siguientes:

**Figura 1**

CONTENIDOS PRINCIPALES DE LA FORMACIÓN DE FACILITADORES A CARGO DE LA FUNDACIÓN ALEMANA



La formación de facilitadores busca generar y fortalecer las competencias para comunicar, claramente, todos los conceptos tratados en las charlas de educación financiera. Por ello, la metodología contempla la realización de sesiones prácticas durante la etapa formativa.

Asimismo, hay que señalar que el desempeño de los facilitadores es evaluado con pruebas de entrada y de salida para determinar el nivel de aprendizaje producto de la capacitación.

En la actualidad, el Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación cuenta con, aproximadamente, 128 facilitadores certificados por la Fundación Alemana. La formación de facilitadores ha permitido contar con un contingente de personal capaz de encargarse de las sesiones de educación financiera en todas las macrorregiones, favoreciendo así la descentralización del programa.

Los talleres de capacitación dirigidos a los nichos de población adulta y adolescente son presenciales, expositivos y duran entre 45 y 60 minutos. Asimismo, en algunas ocasiones se ha contado con el apoyo de intérpretes (quechua, awajún, etc.), usualmente personas de la localidad intervenida, quienes se han encargado de realizar una traducción simultánea al idioma materno de los asistentes, como por ejemplo para los usuarios del Programa Juntos.

En el caso de las capacitaciones para los beneficiarios de programas sociales, los talleres se ejecutaron a la par de actividades como i) operativos de bancarización y tarjetización, ii) pago de las transferencias monetarias condicionadas e iii) instalación de cajeros automáticos o agentes corresponsales. Para asegurar la asistencia de los beneficiarios, la convocatoria se hizo, por lo general, a través de la coordinación con el MIDIS y los gestores locales de los programas sociales en cada zona. Los talleres se desarrollaron en locales municipales, plazas, locales comunitarios, entre otros.

Los talleres dirigidos a clientes del banco se realizaron, usualmente, en el marco de operativos comerciales de tarjetización y de venta de créditos y seguros. La convocatoria se hizo, generalmente, en coordinación con algún responsable del área de Recursos Humanos o Personal de las entidades con las que se trabajó, como ministerios, cuarteles de las Fuerzas Armadas del Perú, asociaciones de jubilados, entre otras. Los talleres de educación financiera fueron desarrollados en espacios acondicionados en locales de las diversas entidades participantes.

En los colegios secundarios, los facilitadores coordinaron el desarrollo de las charlas de educación financiera, dirigidas a alumnos de 3.º, 4.º y 5.º grado, con los directores o docentes encargados. Tales charlas se realizaron, por lo general, en la hora de tutoría para no interferir con otras clases. Usualmente, los espacios utilizados para los talleres fueron los auditorios y aulas de los centros educativos.

En este modelo de intervención es tarea de los facilitadores motivar la participación de los asistentes, utilizando recursos que logren captar y mantener la atención de los sujetos. Al mismo tiempo deben considerar que, en algunas ocasiones, los participantes están siendo expuestos, por primera vez, a conceptos financieros que, a pesar de poder serles totalmente ajenos, deberían, a la larga, permitirles mejorar el manejo de sus finanzas personales y familiares.



### Imagen 5

GRUPO DE ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN SECUNDARIA RECIBIENDO LA CAPACITACIÓN "YO Y MI FUTURO".



### Imagen 6

CAPACITACIÓN EN EDUCACIÓN FINANCIERA A LAS FUERZAS ARMADAS.



Figura 2

OBJETIVOS DE LOS TALLERES DIRIGIDOS A POBLACIÓN ADULTA Y ALUMNOS DE SECUNDARIA

## OBJETIVOS

- Conceptos y aspectos claves para organizar y planear mejor el dinero.
- Comprender la importancia de llevar un control de ingresos y gastos.
- Identificar oportunidades de ahorro.
- Elaborar un control propio de ingresos y gastos.
- Conocer las funciones de la cuenta de ahorro.
- Conocer consejos de seguridad para el uso de los canales de atención del Banco de la Nación, poniendo énfasis en los agentes Multired y Multired Celular.

En el caso de los talleres dirigidos a alumnos de primaria, entre 8 y 12 años de edad, las sesiones duraron, en promedio, una hora y se realizaron en las aulas de las instituciones educativas priorizadas. Se utilizaron las horas de tutoría para evitar interferir con el dictado de otras clases.

La metodología de enseñanza para los niños tiene un enfoque lúdico y busca ponerlos en contacto con conceptos financieros básicos como el ahorro y el presupuesto familiar a través de un juego de mesa llamado "El Juego del Tablero" (los contenidos tratados en el juego se detallan en el anexo 3).

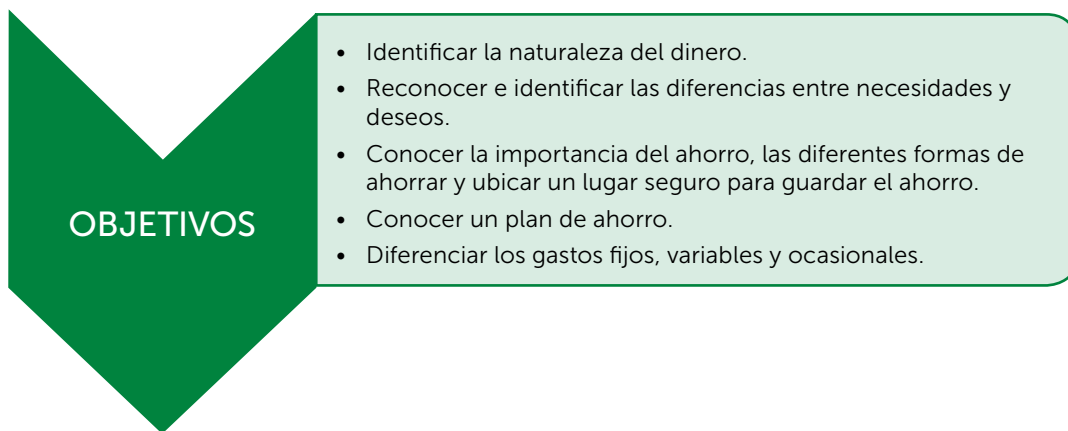
Imagen 7

GRUPO DE ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA PARTICIPANDO EN "EL JUEGO DEL TABLERO".



Figura 3

OBJETIVOS DE LOS TALLERES DIRIGIDOS A ESTUDIANTES DE EDUCACIÓN PRIMARIA



Los contenidos educativos utilizados por el programa fueron originalmente diseñados por la Fundación Alemana y, posteriormente, adaptados por el equipo del Banco de la Nación a la realidad peruana, con la finalidad de hacerlos relevantes para los sujetos de los diferentes nichos seleccionados para la intervención.

La amplia experiencia del Banco en el contacto con la población más pobre y excluida del país fue de suma utilidad en este proceso. Por ejemplo, en el caso de las personas beneficiarias de los programas sociales, se pensó que, a pesar de ser todas titulares de una cuenta de ahorros, ignoraban que tenían este producto bancario. Además, se priorizaron contenidos relacionados con el presupuesto con la finalidad de que los individuos y familias pobres y en extrema pobreza pudieran contar con una herramienta que contribuyera al manejo de sus escasos recursos.

A continuación se detallan los principales temas tratados con cada nicho de mercado:

Los contenidos han sido validados durante la ejecución de las capacitaciones, tomando en cuenta la aceptación de los mismos por parte de los asistentes a las sesiones. La experiencia de los facilitadores y la retroalimentación instantánea del público han servido para ajustar los temas, eliminando aquellos que resultaron irrelevantes o muy complejos para los participantes. Además, la validación de los contenidos es un proceso en continua reformulación y actualización.

El proceso de diseño de los materiales fue similar al de los contenidos. Los equipos del Banco de la Nación, responsables de implementar la propuesta, adaptaron los materiales entregados por la Fundación Alemana. La socialización y el uso de los materiales con los diferentes actores del proyecto permitieron reformularlos para adecuarlos a las particularidades de cada nicho de mercado.

En las sesiones de capacitación dirigidas a estudiantes de secundaria y población adulta se utilizaron rotafolios con los contenidos previamente descritos (véase la tabla 4). En algunos lugares con disponibilidad de equipos multimedia esto fue reemplazado por rotafolios en formato de presentaciones en PowerPoint.

**Tabla 4**  
CONTENIDOS “CLUB DEL AHORRO”, “YO Y MI FUTURO” Y “MI HOGAR Y MI DINERO”

“Club del ahorro” Nicho: Estudiantes de primaria		“Yo y mi futuro” Nicho: Estudiantes secundaria, clientes y usuarios del Banco de la Nación (población urbana)		“Mi hogar y mi dinero” Nichos: programas sociales, usuarios de Banco de la Nación, población de distritos sin presencia del sistema financiero, población de zonas urbanas y rurales pobres y pobres extremas y comunidades nativas	
Temas	Subtemas	Temas	Subtemas	Temas	Subtemas
1. Origen del dinero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Origen del dinero.</li> <li>Reflexión sobre el origen del dinero y su cuidado.</li> </ul>	1. Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar ingresos y gastos para identificar oportunidades de ahorro.</li> <li>Partes de un presupuesto (ingresos, gastos, saldo).</li> <li>Elaboración de un presupuesto.</li> </ul>	1. Presupuesto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar ingresos y gastos para identificar oportunidades de ahorro.</li> <li>Partes de un presupuesto (ingresos, gastos, saldo).</li> <li>Elaboración de un presupuesto.</li> </ul>
2. Necesidades y deseos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de necesidades.</li> <li>Definición de deseos.</li> <li>Identificación de necesidades y deseos.</li> </ul>	2. Sistema financiero peruano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Descripción de la SBS.</li> <li>Definición de bancarización.</li> <li>Definición de inclusión financiera.</li> <li>Principales actores del Sistema Financiero Peruano.</li> </ul>	2. Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios e importancia del ahorro.</li> </ul>
3. Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de plan de ahorro.</li> <li>Partes de un plan de ahorro.</li> <li>Elaboración de un plan de ahorro.</li> <li>Beneficios y riesgos del ahorro informal.</li> <li>Beneficios y riesgos del ahorro formal.</li> </ul>	3. Ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de ahorro.</li> <li>Beneficios e importancia del ahorro.</li> <li>Tipos de ahorro: formal e informal.</li> <li>Beneficios y riesgos del ahorro informal.</li> <li>Beneficios y riesgos del ahorro formal.</li> <li>Metas de ahorro.</li> </ul>	3. Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de crédito.</li> <li>Beneficios de acceder al crédito.</li> <li>El pago de las cuotas.</li> <li>Consecuencias de incumplimiento del pago de un crédito.</li> </ul>
4. Tipos de gastos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de los tipos de gastos familiares (fijos, variables, ocasionales u hormigas).</li> <li>Identificación de los diferentes tipos de gastos.</li> </ul>	4. Cuentas de ahorro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de cuenta de ahorro.</li> <li>Importancia de tener una cuenta de ahorro.</li> <li>Características de una cuenta de ahorro.</li> </ul>	4. Tarjeta de débito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de tarjeta de débito.</li> <li>Uso de una tarjeta de débito (clave secreta).</li> <li>Canales para el uso de la tarjeta de débito.</li> </ul>

		5. Tarjeta de débito	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de tarjeta de débito.</li> <li>Uso de una tarjeta de débito (clave secreta).</li> <li>Canales para el uso de la tarjeta de débito.</li> </ul>	5. Banca celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición y principales características del servicio de banca celular.</li> <li>Utilidad de la banca celular.</li> <li>Condiciones para la afiliación al servicio de banca celular.</li> </ul>
		6. Seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de seguros.</li> <li>Productos de seguros del Banco de la Nación (Seguro de Protección de Tarjeta Multired Global Débito, Seguro de cuota protegida para préstamos Multired, Seguro Oncológico y de Enfermedades Graves Indemnizatorio, Seguro de sepelio).</li> </ul>		
		7. Banca celular	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición y principales características del servicio de banca celular.</li> <li>Utilidad de la banca celular.</li> <li>Condiciones para la afiliación al servicio de banca celular.</li> </ul>		

En el caso de los estudiantes de primaria se usa el rotafolio llamado "Club del ahorro" (véase el anexo 3) y el juego de mesa "El Juego del Tablero" en una versión de gran tamaño para que los niños se familiaricen con el juego más fácilmente. Al término de las sesiones, cada uno de los alumnos recibe como regalo un juego en tamaño original.

Finalmente, se puede observar un resumen del programa y sus procesos (véanse la tabla 5 y la figura 4). De modo adicional, se presentan los factores facilitadores de la intervención en el recuadro 2.

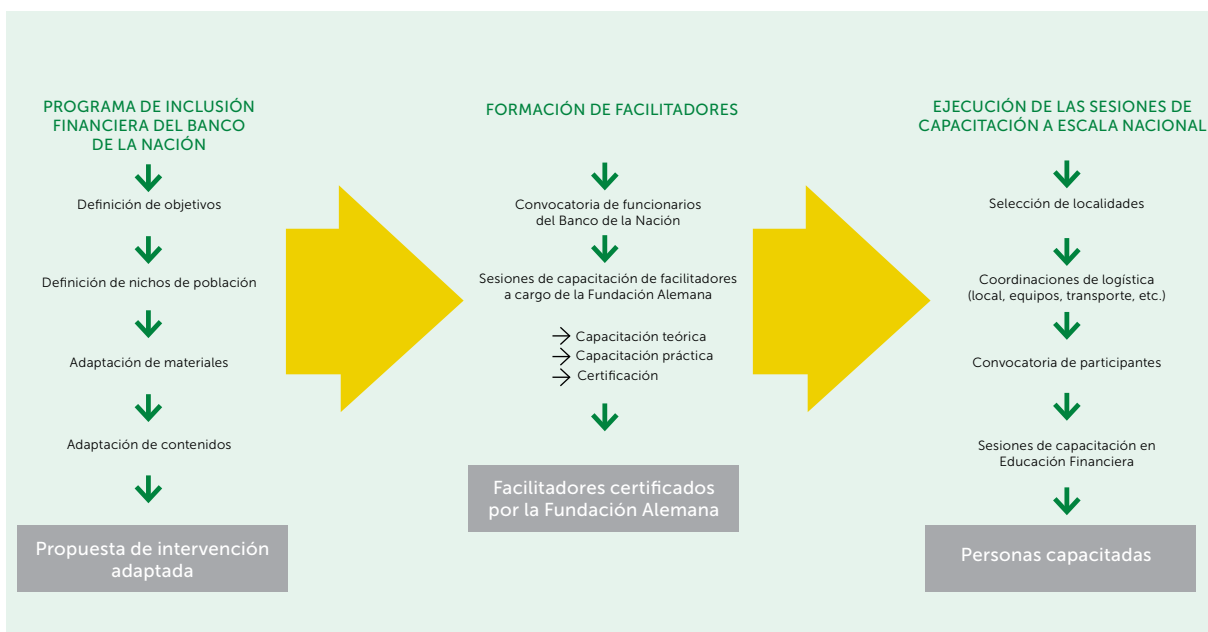
Tabla 5

CUADRO RESUMEN DE LA INTERVENCIÓN

Taller	Público objetivo	Objetivos	Principales contenidos	Metodología	Tipo de material empleado
El "Club del Ahorro"	Alumnos de educación primaria entre 8 y 12 años de edad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar la naturaleza del dinero ¿De dónde viene el dinero?, etc.</li> <li>Reconocer y diferenciar entre necesidades y deseos.</li> <li>Conocer la importancia del ahorro, las diferentes formas de ahorrar y ubicar un lugar seguro para guardar el ahorro.</li> <li>Conocer cómo elaborar un plan de ahorro.</li> <li>Diferenciar entre gastos fijos, variables y ocasionales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Origen del dinero</li> <li>Necesidades y deseos</li> <li>Ahorro</li> <li>Tipos de gastos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial, a cargo de los facilitadores del Banco de la Nación.</li> <li>Desarrollo de sesiones en el aula, en el ámbito de la educación formal.</li> <li>Metodología lúdica y participativa.</li> <li>Duración promedio: una hora.</li> </ul>	Materiales diseñados por el Banco de la Nación y la Fundación Alemana: Rotafolio y juego de mesa "El Juego del Tablero".
"Yo y mi futuro"	Alumnos de 3.º, 4.º y 5.º grado de educación secundaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocer aspectos clave para organizar y planear mejor el dinero.</li> <li>Comprender la importancia de llevar un control de ingresos y gastos.</li> <li>Identificar oportunidades de ahorro.</li> <li>Elaborar un control propio de ingresos y gastos.</li> <li>Conocer las funciones de la cuenta de ahorros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto</li> <li>Sistema financiero peruano</li> <li>Ahorro</li> <li>Cuentas de ahorro</li> <li>Tarjeta de débito</li> <li>Seguros</li> <li>Banca celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial a cargo de los facilitadores del Banco de la Nación.</li> <li>Desarrollo de sesiones en el aula, en el ámbito de la educación formal.</li> <li>Metodología participativa.</li> <li>Duración promedio: una hora.</li> </ul>	Rotafolio diseñado por el Banco de la Nación y la Fundación Alemana.
	Clientes y usuarios del Banco de la Nación (población urbana)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de canales de atención del Banco de la Nación, poniendo énfasis en los agentes Multired y Multired Celular.</li> <li>Usos y medidas de seguridad de la tarjeta de débito y la clave secreta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presencial, a cargo de los facilitadores del Banco de la Nación.</li> <li>Desarrollo de sesiones en el marco comercial de tarjetización, venta de créditos y seguros en entidades como ministerios, cuarteles de las Fuerzas Armadas del Perú, asociaciones de jubilados, etc.</li> <li>Metodología participativa.</li> <li>Duración promedio: de 45 minutos a una hora.</li> </ul>		

<p>"Mi hogar y mi dinero"</p>	<p>Beneficiarios de programas sociales, usuarios del Banco de la Nación, población de distritos sin presencia del sistema financiero, población de zonas urbanas y rurales pobres y pobres extremas y comunidades nativas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer aspectos clave para organizar y planear mejor el dinero.</li> <li>• Comprender la importancia de llevar un control de ingresos y gastos.</li> <li>• Identificar oportunidades de ahorro.</li> <li>• Elaborar propio control de ingresos y gastos.</li> <li>• Conocer las funciones de la cuenta de ahorros.</li> <li>• Uso de canales de atención del Banco de la Nación, poniendo énfasis en los agentes Multired y Multired Celular.</li> <li>• Usos y medidas de seguridad de la tarjeta de débito y la clave secreta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto</li> <li>• Ahorro</li> <li>• Crédito</li> <li>• Tarjeta de débito</li> <li>• Banca celular</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presencial, a cargo de los facilitadores del Banco de la Nación.</li> <li>• Desarrollo de sesiones en el marco de i) operativos de bancarización y tarjetización, ii) pago de las transferencias monetarias condicionadas y iii) la instalación de cajeros automáticos o agentes corresponsales.</li> <li>• Talleres desarrollados en locales municipales, plazas, locales comunitarios, entre otros.</li> <li>• Metodología participativa.</li> <li>• Duración promedio: de 45 minutos a una hora.</li> </ul>	<p>Rotafolio diseñado por el Banco de la Nación y la Fundación Alemana.</p>
-------------------------------	--	---	--	---	---

**Figura 4**  
PROGRAMA DE INCLUSIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA – ETAPAS Y PROCESOS



## Recuadro 2: Factores facilitadores de la intervención

### Internos

El alto nivel de compromiso institucional con los objetivos del proyecto, así como con el logro de resultados a favor de las poblaciones excluidas del país.

El liderazgo positivo del equipo central, con sede en la ciudad de Lima, ha sido destacado como un elemento clave en la motivación de los equipos macrorregionales.

La imagen institucional del Banco de la Nación fue esencial en los procesos de convocatoria y ejecución del proyecto. El posicionamiento de esta entidad bancaria permitió que los actores involucrados sintieran confianza al participar en la iniciativa, pues se trata de una institución reconocida y respaldada por el Estado peruano.

La amplia experiencia del Banco de la Nación en la articulación con otras entidades gubernamentales al participar como ente pagador en los programas sociales gestionados por el MIDIS.

### Externos

El lanzamiento, en julio del 2015, y la posterior implementación de la ENIF a escala nacional han sido factores centrales para impulsar la ejecución del proyecto. El Banco de la Nación es un actor fundamental en la aplicación de esta estrategia y así lo perciben sus principales colaboradores.

El impulso dado a la ENIF desde el Estado peruano ha permitido que se aprecie un fuerte compromiso institucional con los objetivos del programa. En las esferas más altas de la organización se tiene claro el mandato del Banco en la promoción de la inclusión y educación financiera, lo que viene calando en el resto de niveles.





## Los actores y sus visiones y prácticas de educación financiera

### Perfil de los participantes

En esta sección se presenta la evaluación cualitativa realizada al Programa de Inclusión y Educación Financiera del Banco de la Nación. Dicho estudio evaluó la intervención en su ejecución desde el año 2013 al año 2016.

La investigación planteó la aplicación de seis grupos focales en 3 regiones del país: Lima, Cusco e Ica. A continuación se presenta, brevemente, el perfil de los participantes y algunas de las características de las sesiones realizadas, para luego describir los principales hallazgos.

Los resultados exponen el conocimiento de conceptos financieros y las prácticas financieras de los participantes, como también sus opiniones y el nivel de satisfacción con respecto a los talleres impartidos por el Banco de la Nación.

Para el proceso de selección de participantes de los grupos focales<sup>6</sup> se contó con la base de datos de las personas capacitadas según cada uno de los nichos de población, proporcionada por el Banco de la Nación.

- Los siguientes criterios se establecieron aplicando la metodología de grupos focales, a partir de la información de actividades de educación financiera del Banco de la Nación, realizadas entre el año 2013 y el primer semestre de 2016<sup>7</sup>:
- Periodo de realización de la capacitación: desde enero de 2015 hasta el primer semestre de 2016.

6. Véase el anexo 5.

7. Véase el anexo 6.

- Capacitación realizada por los facilitadores del Banco de la Nación: la presente investigación cualitativa se centró en evaluar la propuesta de educación financiera del Banco de la Nación; por ello, para el estudio se seleccionaron solo sesiones de capacitación dirigidas por su equipo de facilitadores.
- Datos de contacto actualizados.
- Representatividad por ámbito geográfico.

Luego de haber depurado las listas según los criterios previamente expuestos, se realizó una selección aleatoria de los participantes para los seis grupos. Cada relación fue compartida con los responsables de las macrorregiones para convocar a las sesiones de grupos focales. Adicionalmente, para la convocatoria y organización de los grupos focales, se contó con el apoyo de los docentes, responsables de recursos humanos y gestores del Programa Juntos.

Así se formaron seis grupos de tres nichos:

- Programas sociales: debido a que a este nicho cuenta con la mayor cantidad de actividades de capacitación.
- Clientes: debido a que es el segundo nicho en el que se han realizado más actividades de educación financiera y por la importancia como clientes del banco, a quienes se les ofrece servicios adicionales a su cuenta de ahorro.
- Estudiantes de secundaria: si bien la mayoría de actividades de capacitación se realizaron en 2016, este grupo fue considerado importante porque los jóvenes estaban próximos a terminar sus estudios secundarios, por lo que eran clientes potenciales en el corto o mediano plazo.

A continuación, la tabla 6 presenta las características que definen a cada uno de estos grupos focales.

**Tabla 6**

CARACTERÍSTICAS DE LOS GRUPOS FOCALES REALIZADOS

Nicho	Tipo de cliente	Número de personas	Detalle del grupo	Fecha de capacitación
Usuaris de programas sociales	Usuaris del Programa Juntos de Ollantaytambo	7	5 solteras y 2 viudas con edades entre 32 y 56 años	28 de agosto de 2015
	Usuaris del Programa Juntos de Calca	7	6 solteras y 1 casada con edades entre 25 y 36 años	25 de septiembre de 2015
Clientes	Empleados del Ministerio de Salud	6	1 hombre y 5 mujeres, todos casados con edades entre 32 y 67 años	10 de septiembre de 2015
	Integrantes del Ejército peruano	9	1 mujer y 8 varones con edades entre 33 y 58 años, 6 procedentes de Cusco y 3 de Puno	31 de agosto de 2015
Estudiantes de secundaria	Estudiantes varones del colegio San Luis Gonzaga de Ica	7	7 estudiantes de los grados 3.º, 4.º y 5.º de secundaria	27 de junio de 2016
	Estudiantes mujeres del colegio Nuestra Señora de las Mercedes	5	5 estudiantes del 5.º grado de secundaria	15 de junio de 2016

## 3.2 Los contenidos del concepto de ahorro y su práctica

Los materiales del Banco de la Nación abordaron el tema del ahorro con la finalidad de que las personas capacitadas conocieran: el concepto de ahorro, los tipos de ahorro (formal e informal), así como sus beneficios y riesgos. Este tópico se incluyó en las presentaciones de los rotafolios “Yo y mi futuro” y “Mi hogar y mi dinero”. El primero, dirigido a los grupos de clientes y estudiantes de secundaria, sí incluyó el tema del ahorro como concepto; pero el segundo, dirigido a las usuarias de programas sociales, no lo incluyó, sino que el tema sirvió de enlace con el concepto de cuenta de ahorros, su importancia y beneficios, como la posibilidad de acceder a préstamos y el pago de cuotas.

### Los contenidos del concepto de ahorro

La mayoría de las personas entrevistadas en los seis grupos focales relaciona el concepto de ahorrar con juntar o guardar dinero. Cabe destacar que esta idea de juntar dinero concuerda con el contenido de las guías de capacitación.

Yo pienso igualito, como que es juntar dinero para ya sea para un preciso que tengas a corto media o largo plazo o para una emergencia, ¿no?, o una enfermedad, quién sabe de un familiar de ti, no. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Juntar tu plata poco a poco. Juntar tu plata para más adelante. (Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica)

Para un grupo de entrevistados, el ahorro es una provisión para gastos futuros.

Consideramos el ahorro como una herramienta, ya sea personal o familiar en el cual a nosotros nos va a servir para una provisión, para algo que no está previsto, que va a ocurrir, lo podemos utilizar. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Mientras que otro grupo de los estudiantes piensa que el ahorro también puede ser el remanente de los ingresos, es decir, lo que queda luego de los gastos regulares.

El ahorro es cuando tú tienes un dinero, una parte de ese dinero lo usas y lo que te sobra lo puedes guardarlo para otro momento en el futuro. (Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica)

En cuanto a la importancia del ahorro, los entrevistados proporcionan dos contenidos principales. Se ahorra para enfrentar una adversidad: una muerte o enfermedad. Esta idea es compartida por la mayoría de entrevistados en todos los grupos.

De repente uno de mi familia se enferma y si no tengo un ahorro o no tengo un dinero, ¿con qué voy a poder enfrentar o pueda solucionar ese problema? Entonces es previsible de que es muy importante tener en la familia tener esa idea de ahorrar, tener un capital y pueda disponer en un momento oportuno. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Creo que ese dinero puede ser reutilizado para las cosas que más adelante pueda necesitar y ya no está ese dinero, puede estar ahí y lo puedes utilizar.

¡Claro! Porque puede pasar alguna enfermedad, un imprevisto y con ese dinero, entonces de la plata guardada, ahorrada la puedes sacar y usarla

para el problema en el caso que te esté pasando. (Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Cusco)

Mientras que un segundo contenido, compartido principalmente por las usuarias del Programa Juntos, se refiere al ahorro como algo importante; no solo para enfrentar adversidades, sino también para afrontar gastos regulares.

Nos piden en la escuela cuotas para poner, mensual de comida de lo que dan de eso pagamos mensual. Para eso guardamos. (Grupo 3: Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

Por último, solo pocas personas mencionan que el ahorro también ayudaría para realizar una compra futura.

En todo caso, estos comentarios reflejan que el ahorro es percibido, principalmente, como una manera de juntar dinero para enfrentar adversidades, más que para la realización de sueños o metas a mediano y largo plazo.

### Las prácticas de ahorro en el sistema financiero y en el sistema informal

Con respecto a la práctica del ahorro, los entrevistados adultos señalan que suelen ahorrar. En el caso de los clientes de Lima, por lo general, ahorran en sus cuentas bancarias. Sus pares de Cusco, por otro lado, lo hacen a través de negocios; asimismo, suelen contar con una cuenta de haberes del Banco de la Nación y otra cuenta en un banco privado. Estos grupos mencionan que, además, ahorran en efectivo, en casa o en inversiones —al comprar propiedades o efectuar negocios diversos—.

—Debajo de su cama —risas.

—En la casa también.

—Yo ahorro en la casa.

—En la alcancía.

—En la alcancía.

—Ahorra lo que le doy al mes, eso ahorra, caja chica para casos de emergencia. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Una vez que yo cobro mi salario eso se invierte en distintos [...] Mi esposa trabaja en el rubro del negocio. Entonces, nosotros invertimos inmediatamente. No dejo dinero en cuenta. Entonces todo entra a comprar y renovar, no tengo la costumbre del ahorro, solo el de la inversión recibo-invierto, recibo-invierto. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Por su parte, las usuarias del Programa Juntos ahorran de forma diferente: por medio de compras de productos agrícolas o animales. Solo una usuaria del Programa Juntos de Calca indicó tener ahorros monetarios en casa.

—Yo he comprado de verdad señorita gallinas así.

—Sí, también yo, así siempre ahorro, cuando tenemos esa platita para recibir, cuando tenemos esa plata, compramos gallina pequeños, así hacemos crecer, cuy también, no, compramos. (Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

—Yo ahorro pero en su alcancía de mi hijo.

—En mi alcancía nomás —risas [...], la cuota del colegio, lo sacamos mi ahorrito. (Grupo 4: Clientes de Programa Juntos de Calca, región Cusco)

Por último, en el caso de los estudiantes de secundaria, se aprecia una experiencia limitada de ahorro. Así, los pocos que lograron ahorrar, por lo general, lo hicieron con dinero en efectivo y contaron con el apoyo de su madre. A continuación, la tabla 7 presenta los diferentes tipos de ahorro de cada uno de los grupos entrevistados:

**Tabla 7**  
TIPOS DE AHORRO

	Ahorro formal		Ahorro informal	
	Sistema financiero	Negocios/ Inversiones	Especies	Monetario en casa
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	X			x
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	X	x	x	
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco			x	
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco			x	x
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica				x
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica				x

### Las percepciones sobre los beneficios y riesgos del ahorro en el sistema financiero

Con respecto a los beneficios y riesgos del ahorro en el sistema financiero, el principal beneficio mencionado por los clientes entrevistados es la seguridad que brindan las entidades en caso de robo, en especial, cuando se trata de grandes sumas de dinero. Esta idea es compartida en el grupo de clientes y de estudiantes varones de Ica.

El beneficio es que uno no está libre de cualquier delincuencia que puede haber en la casa no, que puede ingresar a la casa y si tiene un ahorro una cantidad más o menos cantidad considerable, llamemos 10 mil, 15 mil, no lo vas a tener en casa. ¿No? (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Más seguro, porque puede venir alguien y robar y es mejor guardar en el banco. Para prevenir. (Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica)

En esta línea, las usuarias del Programa Juntos de Calca consideran seguro el ahorro en un banco por el uso de la clave secreta, conocida solo por la titular de la cuenta y la tarjeta.

Otro beneficio mencionado por el grupo de clientes del Ejército es la facilidad para acceder a créditos en el mismo banco en el que se ahorra.

O también creo cuando abres en un banco, en una caja, se hace automáticamente cliente y cuando solicitó un préstamo dan prioridad inmediatamente. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Luego, un cuarto beneficio es el pago de intereses. Idea proporcionada por una estudiante entrevistada; pero no compartida por los clientes, quienes consideran que la tasa de interés para ahorros es baja, justificando así sus inversiones y formas alternativas de ahorro.

En cuanto tú guardas cierta cantidad y te suben un poco porcentaje de interés mientras tú vas invirtiendo, invirtiendo y creo que eso va creciendo y tu dinero va creciendo, ¿no? (Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica)

Los participantes no mencionaron riesgos asociados al ahorro financiero. De hecho, en el grupo de clientes del Ejército se consideró poco probable el quiebre de una entidad bancaria debido a la supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros. Las estudiantes de Ica señalaron, como un caso particular, la quiebra de la Caja Señor de Luren; pero su comentario reflejaba una confusión entre los conceptos de banco, caja o cooperativa con respecto al tema de pérdida de dinero o recuperación tardía del dinero.

### Percepción de los riesgos o ausencia de riesgos del ahorro informal

Un hallazgo importante del estudio es que el ahorro informal no es catalogado de manera negativa, siempre que se trate de "ahorro-inversiones" en bienes inmuebles, negocios o especies. Por ejemplo, los integrantes del Ejército consideran que sus "ahorro-inversiones" son positivos porque, con el tiempo, incrementan su valor. Igualmente, las usuarias del Programa Juntos, quienes invierten su dinero en la compra de animales o productos agrícolas, piensan que obtendrán una mayor ganancia luego de venderlos.

En los bienes sí, porque los bienes se valorizan, un terreno ahora compras en veinte mil, treinta mil y el próximo año ya subió. Esa parte también tiene su beneficio. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Sí también yo, así siempre ahorro. Cuando tenemos esa platita para recibir cuando tenemos esa plata, compramos gallina pequeños así hacemos crecer, cuy también, no, compramos. (Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

El riesgo está relacionado con el ahorro en efectivo, dado que se puede devaluar, ser robado o destruirse, tal como lo mencionan los entrevistados de Cusco y las usuarias del Programa Juntos de Calca.

"El ahorro que se tiene en casa no tiene razón, no tendría sentido porque el valor del dinero en el tiempo se va disipando. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

También cuando uno guarda en la casa pueden entrar un ladrón para robarte o pueda haber incendio se quema todo, todas las cosas y el

dinero que está guardando. (Grupo 4: Clientes de Programa Juntos de Calca, región Cusco)

En cambio, algunos clientes, trabajadores del Ministerio de Salud de Lima, consideraron que el ahorro monetario era positivo por el fácil acceso y por no tener que pagar gastos administrativos asociados al mismo (véase la tabla 8).

**Tabla 8**  
VALORACIÓN Y CONTENIDOS DE LOS TIPOS DE AHORRO

Valoración	Ahorro formal		Ahorro informal	
	Sistema financiero	Negocios/ Inversiones	Especies	Monetario en casa
	+	+	+	-
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	Seguridad, pero baja rentabilidad.			(+) Se puede acceder más rápido al dinero. (+) No se tiene que pagar por ahorrar.
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	Proporciona acceso al crédito.	Se valoriza en el tiempo.	Se puede vender.	El dinero pierde valor.
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco	No tienen costumbre de ahorrar en el banco.			
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco	La clave de la tarjeta proporciona mayor seguridad.			Puede ser robado. Puede perderse en un incendio.
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica	Pago de intereses.			
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica	Pago de intereses.			

Por último, los entrevistados de los grupos de clientes y estudiantes tuvieron dificultades para brindar el concepto de meta de ahorro. Los clientes, percibieron la meta como una forma de juntar dinero para cumplir un objetivo de compra o como la ganancia esperada por una inversión. Los estudiantes, por su parte, no proporcionaron ningún tipo de respuesta, solo después de algunos ejemplos dados por el moderador, mencionaron que la meta implicaría una forma de ahorro para poder hacer una compra. Cabe recordar que el concepto de meta de ahorro fue incluido en el rotafolio de capacitación de "Yo y mi futuro" como parte de un proceso (no como un concepto). Tal vez, ello explicaría las dificultades de los entrevistados para elaborar una definición.

### 3.3 La cuenta de ahorro y la tarjeta de débito: conceptos y prácticas

El concepto de cuenta de ahorro fue incluido en el rotafolio dirigido a clientes y estudiantes de secundaria con información sobre su importancia y características; sin embargo, no se incluyó en la presentación dirigida a las usuarias del Programa Juntos.

## Imagen 8

### OPERATIVO DE BANCARIZACIÓN Y TARJETIZACIÓN.



En cuanto a la tarjeta de débito, el tema se incorporó en los rotafolios dirigidos a clientes y estudiantes, —sobre todo en aquellos orientados a las usuarias del Programa Juntos—, e incluyó información sobre la definición, el uso de la tarjeta el empleo de la clave secreta y las acciones a realizar en caso de olvidarla.

### Percepción sobre la tenencia de la cuenta de ahorro y la tarjeta de débito y sus usos

La mayoría de clientes entrevistados mencionaron que contaban con una cuenta de ahorro del Banco de la Nación y otra cuenta en un banco privado. En el caso de los clientes de Lima, la mayoría empleaba la cuenta privada para ahorrar; mientras que los clientes de Cusco, además de usarla para ahorrar, la utilizaban para realizar diversas operaciones (como transferencias y giros). Cabe señalar que la mayoría de los entrevistados del Ejército contaban con negocios. Dichas actividades comerciales, según sus propias declaraciones, contaron con una inversión inicial procedente del dinero que retiraron de las cuentas de ahorro que mantenían en el Banco de la Nación.

- (La segunda cuenta) Justamente para ahorrar también pues.
- Para giros.
- Depósitos muy importantes.
- Transferencias.” (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Un hallazgo que resalta de la investigación cualitativa es que las usuarias del programa Juntos lograron percibir que son titulares de una cuenta de ahorros en el



Banco de la Nación, dado que allí se les deposita la subvención del programa. Sin embargo, para las usuarias de Ollantaytambo, dicha cuenta no debe denominarse "cuenta de ahorros" ya que, una vez depositado el dinero, proceden a retirarlo casi en su totalidad. Sus pares de Calca, por otro lado, saben que pueden emplear sus cuentas de ahorro para realizar depósitos desde otras localidades.

—No es ahorro, lo sacamos.

—Y lo gastamos —risas.

—Compramos leche, arroz, *quaker*, así compramos.

—Sí, pues.

—Compramos lo que necesitamos. (Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

Es una cuenta de ahorro y, digamos, yo quiero ahorrar, digamos y me paga mi sueldo, ya puedo depositar cien, doscientos a esa cuenta de ahorro y también de repente un familiar de Lima, Arequipa me quiere mandar dinerito, entonces todo lo puede depositar esa cuenta de ahorro, ya no me envía como giro. (Grupo 4: Clientes de Programa Juntos de Calca, región Cusco)

Finalmente, los estudiantes de Ica solo recordaron que en la cuenta de ahorros podía "guardarse el dinero."

A continuación, la tabla 9 establece la titularidad de la cuenta de ahorro y su uso en cada grupo.

**Tabla 9**

TITULARIDAD DE LA CUENTA DE AHORRO Y SU USO

	Titularidad de la cuenta de ahorros		Uso de la cuenta de ahorros
	Banco de la Nación	Otros bancos	
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	x	x	Para ahorrar.
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	x	x	Para ahorrar, para realizar giros, depósitos y transferencias.
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco	X		No se denomina como cuenta de ahorros, porque se retira todo el dinero.
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco	X		Para depósitos y transferencias.
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica			La mayoría no recuerda. Donde se guarda el dinero (solo un sujeto mencionó esto).
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica			No recuerdan.

Con respecto a la tenencia de la tarjeta de débito, todos los grupos de adultos saben que poseen una tarjeta de débito que se debe usar con una clave secreta. Si bien se vuelve a destacar que las usuarias del Programa Juntos saben que cuentan con la tarjeta de débito, la diferencia entre los grupos de adultos se observa en la frecuencia con la que emplean dicha tarjeta. Los clientes de Lima y Cusco no solo la utilizan para retiros; sino también para hacer compras. Adicionalmente, los grupos de clientes le agregan una idea de seguridad, dado que, según ellos, resulta más peligroso llevar dinero en efectivo. Por su parte, las usuarias del programa Juntos, por lo general, utilizan su tarjeta para retirar el dinero del programa.

–Compras.

–Pagos.

–Para consumir pollo a la brasa –risas. También el otro que es, consumo de alimentos. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Sí, utilizamos la tarjeta de débito porque ya hemos tenido una mala experiencia [...] Una vez perdí el dinero, eran como ochocientos soles, me fui y subí a un servicio público de transporte y me di cuenta después que ya no había nada, me robaron. Desde esa experiencia [...] voy a un establecimiento donde esté afiliado y se pueda pagar y es más fácil, pagarlo con la tarjeta, no cobran intereses, no hay nada, es como tener el dinero a la mano. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

–Todas las que recibimos del programa Juntos todas tenemos tarjeta para recibir del banco, sí.

–[Sirve] Para sacar plata. (Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

Hay que destacar el caso de una usuaria del Programa Juntos de Calca quien menciona que se puede retirar el dinero del programa en una localidad distinta a su área de residencia.

[...] de ahí la tarjeta te sirve de apuro, señorita, digamos cuando viajo para Cusco, para Quillabamba, esos sitios, si me falta dinero y ya tengo mi tarjeta en mi billetera. Voy a un cajero, entonces agarro mi tarjeta y voy a retirar lo que me ha hecho falta. (Grupo 4: Cliente del programa Juntos de Calca, región Cusco)

Por último, los estudiantes de Ica, pese a no contar con una tarjeta de débito por ser menores de edad, tienen una experiencia indirecta por medio de sus padres. Por ello, los estudiantes de ambos sexos manifiestan que las tarjetas de débito sirven para retirar dinero y realizar compras.

[...] él [su papá] solo lleva el dinero para los pasajes porque si todo lo paga con la tarjeta, o sea como que se siente más seguro porque dice hay tanta inseguridad en nuestra ciudad que puede ser que le roben. Con la tarjeta ingresas y su clave y ya está pagado el gasto. (Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica)

En la tabla 10, podemos encontrar un resumen de la tenencia de la tarjeta de débito y su uso en cada uno de los grupos analizados.

**Tabla 10**  
TENENCIA DE LA TARJETA DE DÉBITO Y SU USO

	Tenencia de la tarjeta de débito del Banco de la Nación	Usos de la tarjeta de débito	
		Para retirar dinero de la cuenta de ahorro	Para compras
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	x		x
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	x		x
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco	x	x	
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco	x	x	x
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica		x	x
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica		x	x

### Conocimiento sobre la clave secreta de la tarjeta de débito versus su uso

Los grupos de clientes del Ministerio de Salud y del Ejército peruano reconocen que la clave secreta de la tarjeta de débito es personal. Sin embargo, en la práctica, la clave es compartida con un familiar, por lo general el cónyuge. Para ellos, la clave es compartida no solo para que la persona de confianza pueda acceder a los fondos; sino como una forma de asegurar el retiro de los mismos en caso del fallecimiento del titular de la cuenta, ante el supuesto temor de que la entidad financiera se quede con el dinero. Por el contrario, las usuarias del Programa Juntos no comparten la clave secreta de su cuenta con sus esposos, pues temen que ellos usen el dinero en su propio beneficio. Asimismo, los entrevistados del Ejército, dueños de sus negocios, suelen compartir toda la información de sus cuentas y tarjetas con sus parejas.

—Es personal.

—¡Claro! Es personal.

—Depende, porque yo comparto con mi señora, yo si comparto con mi esposa

—¡Ah! Bueno, yo también, pero con mi mamá.

—O sea con una persona de confianza, nadie estamos libre ¿no? Y de repente pasa algo y cómo se saca la plata. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Ni al esposo (se da la clave), porque si sabe, saca el dinero para una chela —risas. (Grupo 4: Cliente del programa Juntos de Calca, región Cusco)

Por su parte, los estudiantes —varones y mujeres— manifiestan que la clave de la tarjeta de débito es secreta. En el grupo de varones ninguno de sus padres comparte su clave con ellos; mientras que en el de las mujeres, una estudiante compartía la clave secreta con su progenitor.

Por último, en el caso de pérdida de la tarjeta u olvido de la clave, los clientes entrevistados y las usuarias del Programa Juntos de Calca saben que pueden acudir al banco para solicitar una nueva tarjeta. Sin embargo, solo una usuaria del Programa Juntos de Ollantaytambo y una estudiante de Ica dominan dicha información (véase la tabla 11).

**Tabla 11**  
USO DE LA CLAVE SECRETA DE LA TARJETA DE DÉBITO

	Uso de la clave secreta de la tarjeta de débito	
	Comparten la clave	Saben qué hacer en caso de olvido de la clave
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	Sí	Sí
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	Sí	Sí
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco	No	Sí (Solo una)
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco	No	Sí
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica	No (Sus padres no comparten con ellos la clave)	No
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica	Sí (Una escolar comparte la clave con su progenitor)	Sí (Solo una escolar)

### 3.4 El crédito: concepto, modo de pago y temores

El rotafolio “Yo y mi futuro” orientado a los grupos de clientes no incluyó el tema de crédito. Sin embargo, la información les fue facilitada como parte de un operativo integral de educación financiera del Banco de la Nación. Por otro lado, en el caso del rotafolio “Mi hogar y mi dinero,” dirigido a las usuarias del Programa Juntos, no se proporcionó un concepto de crédito, sino que se relacionó el ahorro con la posibilidad de conseguir un “enganche” para poder pagar las cuotas de un crédito.

#### Los contenidos del concepto del crédito y conocimientos sobre la modalidad de pago

Con respecto al concepto de crédito, podemos encontrar varias acepciones. En primer lugar, los clientes denominan crédito al dinero entregado, por parte de las entidades financieras, a las personas naturales. En segundo lugar, también se considera crédito al dinero entregado por determinadas personas a otras personas. Otros conceptos relacionados con el crédito, proporcionados por los clientes, fueron la capacidad de pago, las cuotas de pago y los costos del crédito. Además, para los clientes del Ministerio de Salud, el crédito no solo hace referencia a la disponibilidad de dinero, sino también al uso de tarjetas de crédito.

Un préstamo es solicitar a una determinada institución bancaria cooperativa o una persona que también presta y con ese préstamo atenderse la necesidad económica de uno, ¿no?

Para mí los préstamos además de lo que han comentado es evaluar si estoy en la capacidad de pago y los costos que eso me va significar... (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Las usuarias del Programa Juntos de Calca comparten ambos contenidos del concepto de crédito. Sin embargo, sus pares de Ollantaytambo, al principio, solo lograron relacionar este concepto con el dinero entregado por las entidades financieras; aunque, posteriormente, agregaron el segundo contenido. Estas diferencias podrían explicarse si tomamos en cuenta que la experiencia del grupo de clientes con el crédito formal es mayor en comparación con las usuarias del Programa Juntos —en especial las de Ollantaytambo—.<sup>8</sup>

Del banco si sacas prestado tienes que tener papeles de tu terreno.  
(Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

En el caso de los estudiantes, la mayoría no logró proporcionar un concepto de crédito. Solo un estudiante brindó información acerca de los préstamos de personas en la zona; mientras que una estudiante, con padres comerciantes, manifestó que el crédito era el dinero suministrado por el banco para el negocio.

En cuanto a la modalidad del pago, los grupos de clientes, nuevamente, demostraron tener mayor conocimiento pues indicaron que los créditos se pagaban en cuotas fijas en un periodo de tiempo. Solo los clientes de Cusco mencionaron la comparación de tasas de interés y la posibilidad de realizar prepagos. Recordemos que la mayoría de clientes de este grupo (miembros del Ejército) cuenta con negocios e inversiones (véase la tabla 12).

Tabla 12

CONOCIMIENTO SOBRE LA MODALIDAD DE PAGO DEL CRÉDITO

	Modalidad de pago del crédito			
	En cuotas	En montos fijos	En un periodo de tiempo	Se puede prepagar
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	x	x	x	
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	x	x	x	x
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco	Se paga cuando se puede, sin montos fijos.			
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco	x		x El banco no espera.	
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica			x	
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica			x Incluye un interés.	

Por su parte, las usuarias del Programa Juntos de Calca indicaron que los créditos se pagaban por medio de cuotas en un periodo de tiempo. En cambio, las de Ollantaytambo no conocían el tema pues solo accedían a créditos de familiares y

8. Dichas usuarias, al inicio, solo relacionaron el concepto con el dinero proveniente de entidades financieras, a las que, según indicaron, no podían acceder por falta de documentos.

amigos a quiénes pagaban sin plazos ni cuotas fijas. Además, mencionaron que la entidad financiera no brindaba flexibilidad de pago.

Finalmente, los estudiantes de Ica, tanto varones como mujeres, señalaron que los créditos se pagaban en un periodo de tiempo. Incluso el grupo de mujeres indicó que dicho pago incluía los intereses.

### Temores ante el retraso o falta de pago de un préstamo

El embargo o que el banco les “quite” sus propiedades por falta de pago de un crédito es la consecuencia más temida entre los participantes de todos los grupos.

Yo creo que me van a quitar mi casa, mi terrenito, pedazo de mi casita (risas) porque tengo pequeñito mi casita. De repente me van a quitar digo. (Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

[...] por ejemplo mi papá se presta la plata, pero mi mamá es la que prácticamente es la saca porque mi papá..., ella tiene su casa y tiene su título. Y el banco se basa por ella. Entonces, si mi papa no paga esa plata que debe, el banco le quita la casa a mi mamá. (Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica)

Otra consecuencia mencionada fue el reporte a una central de riesgos, como el pago de mayores intereses o moras. Esta percepción del reporte fue compartida tanto por los clientes de Lima como por las usuarias del Programa Juntos de Calca. Más tarde, el incremento de los intereses o pagos de moras fue señalado por los clientes de Cusco y los estudiantes varones y mujeres de Ica. Cabe resaltar que los entrevistados emplean indistintamente los términos interés y mora, sin diferenciar los contenidos en cada caso. Adicionalmente, los clientes de Lima manifestaron que el reporte negativo en una central de riesgo afectaría las posibilidades de trabajar en una entidad financiera. Por último, otra consecuencia percibida fue la pérdida de garantías o aval (véase tabla 13).

Inclusive el trabajo, ¿no? Porque sabemos que en algunas empresas privadas consultan tu record financiero dependiendo, si alguien quiere trabajar en un banco miran tu estado financiero y no eres elegido. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Te ponen en Infocorp, más que todo si quisieran limpiar eso te da un mínimo monto no más, ya no te dan el mismo monto.

Sabes que me han dicho en otro banco cuando no saqué mucho pero me castigaron por no pagar a tiempo, me han dicho que tú tienes que comprar artefacto y ese artefacto tienes que ir a conversar con el banco, tienes que pagar puntual al banco, no te pueden limpiar, te ponen de morosa. (Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco)

Le suben los intereses, la mora, la mora es. (Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica)

**Tabla 13**  
CONSECUENCIAS ANTE LA FALTA DE PAGO DE UN CRÉDITO

	Consecuencias de la falta de pago				
	Pago de más intereses o moras	Embargo	Reporte a central de riesgos	No poder trabajar en bancos	Pérdida de garantía o aval
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima		x	x	x	x
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	x	x			
Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco		x			
Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco		x	x		
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica	x	x			
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica	x	x			

### 3.5 Los contenidos del concepto de presupuesto

El tema del presupuesto fue incluido en la capacitación de los participantes de los seis grupos focales. Cabe señalar que los materiales no incluyeron la definición del concepto; sino un ejemplo práctico de un presupuesto familiar sobre la base de las historias de dos protagonistas, Rosita en la guía "Yo y mi futuro" y Josefina en "Mi hogar y mi dinero".

Dado que en la capacitación no se proporcionó una definición de presupuesto, la mayoría de entrevistados de los distintos grupos focales lo describió como "el dinero necesario para cubrir los gastos". El grupo de clientes de Lima agregó la idea de un equilibrio necesario entre los ingresos y los egresos para evitar un déficit; mientras que el grupo de clientes de Cusco incluyó la idea de tipos de gastos que una persona realiza. Esta idea de tipo de gastos también fue suministrada por las usuarias del Programa Juntos de Calca; mientras que las de Ollantaytambo no proporcionaron un concepto ni recordaron sus partes.

Lo que tenemos que ver es que siempre haya equilibrio que no debe tener más egresos que ingresos, en el mes que vea eso ya empieza mi desfase o mi forado. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Un presupuesto es digamos el punto de vista salarial. Cada persona tiene un presupuesto personal en el cual elabora o planea ¿Qué gastos va a hacer? ¿En qué lo va a gastar? Y de acuerdo a su presupuesto puede ver esa persona se puede invertir o comprar su gasto de acuerdo al presupuesto que tiene. Entonces yo pienso que el presupuesto debe ser eso. Que es el efectivo con el que cuenta cada uno que tiene para gastos personales o invertirlos. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Digamos, este mes te haces un presupuesto, de que digamos de quinientos para todo el mes y tienes que hacerte alcanzar los quinientos soles

para todo el mes. Te presupuestas tus gastos, tienes que hacer alcanzar más o menos todo, dinero más que todo para el estudio, todo para sacarte tu presupuesto cuánto gastas en alquiler, la comida, luz, agua, todo. (Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco)

Aunque los estudiantes de Ica, varones y mujeres, no recordaron las partes del presupuesto ni proporcionaron una definición, cabe destacar que recordaron la historia de Rosita, como una persona que gastaba mucho dinero en fiestas, como se indica en los materiales.

Con respecto a la práctica de la elaboración de presupuestos se encontró que la mayoría de las personas —a menos que cuenten con un negocio— realizaban presupuestos por medio de anotaciones simples o mentales de sus gastos. Además, los clientes de Lima destinaban un rubro de gastos para la diversión. Por otro lado, los clientes de Cusco y las usuarias del Programa Juntos que son propietarios de negocios indicaron que empleaban esta herramienta para la administración de sus emprendimientos. Asimismo, los clientes de Cusco incluían el deseo de ahorrar en una parte de los ingresos de manera formal.

No perfectamente, pero lo que sí lo que uno percibe de su sueldo hacen su presupuesto una programación de gasto de casa y gasto de nosotros mismos de nuestro pasaje de taxi, en sí gastos extras que puede ser una diversión salir almorzar. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Nosotros también hacemos dos presupuestos: uno que es familiar, (otro del negocio) básicamente para cubrir las necesidades, como se dice el haber de nosotros es fijo. Aparte del sueldo mío y de mi esposo, nosotros giramos recibos por honorarios. Todo ese presupuesto se hace para la familia para cubrir nuestros gastos y necesidades y si hay posibilidad de ahorro y queda, que siempre debe quedar, porque tenemos la meta de que siempre debe de quedar algo, lo ponemos en el banco. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Yo en mí esto no sé, pero en mi negocio sí sé presupuesto cuánto gastó todo eso.

Y yo tengo mi cuaderno de anote ya [...] hago un quintal de pan y cuánto sale, cuánto pagó de cuánto es el capital, todo eso. (Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco)

### 3.6 El conocimiento sobre los canales de atención y sus preferencias

La información de los canales de atención fue incluida en el rotafolio de “Yo y mi futuro” por medio de un gráfico que contenía las imágenes de la red de oficinas del Banco de la Nación, Multired virtual, Multired Celular, agente Multired y red de cajeros (véase la tabla 14).

En primer lugar, se aprecia un conocimiento más sustancial sobre los canales de atención por parte de los grupos de clientes, dado que mencionan los agentes, las ventanillas de los bancos, los cajeros y la banca por internet. Sin embargo, solo una persona de cada grupo de clientes recuerda la banca celular. En segundo lugar, pese al conocimiento de todas las opciones de canales de atención, los clientes manifiestan que usan los cajeros electrónicos con mayor frecuencia. Los pocos



### Imagen 9

ENTREGA DE TARJETAS DE DÉBITO A USUARIOS DE PROGRAMAS SOCIALES.



clientes que indican el empleo de otros canales, lo hacen por ahorro de tiempo y comodidad.

Por su parte, los estudiantes de Ica no recuerdan mayor información sobre los distintos canales de atención. Solo un estudiante del grupo de varones recordó a los agentes bancarios.

Tabla 14

CONOCIMIENTO Y PREFERENCIA DE CANALES DE ATENCIÓN

	Canales de atención	
	Conocimiento de canales de atención	Más usado
Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima	Agente, cajero, internet, ventanilla, teléfono, banca móvil (solo un sujeto).	Cajero
Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco	Agente, cajero, internet, ventanilla, banca móvil (solo un sujeto).	Cajero
Grupo 5: Estudiantes varones, región Ica	Agente (solo un sujeto).	
Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica	Ellas no lo indican directamente. En una respuesta anterior sobre el uso de la tarjeta de débito, mencionan el POS en las tiendas.	

### 3.7 El conocimiento sobre la banca celular

El tema de la banca celular fue incluido como parte de los canales de atención y como un contenido aparte que incluía información sobre las operaciones que se podían realizar, el tipo de teléfono celular necesario para acceder a la banca celular, el horario de atención, y dónde afiliarse.

Al respecto, en el grupo de clientes del Ministerio de Salud en Lima, algunas personas recordaron que se podía acceder al servicio de banca celular del Banco de la Nación a través de un teléfono celular sencillo y que dicho servicio permitía enviar giros y hacer pagos y compras por internet. No obstante, algunos lo percibían como riesgoso, por temor al empleo de la red informática. Sin embargo, ese temor reflejaba que no habían comprendido que el servicio podía ser empleado sin conectividad a internet o disponibilidad de saldo. Solo una persona contaba con mayor información y experiencia, dado que se había afiliado al servicio en una agencia. De acuerdo con su testimonio, el ahorro de tiempo, como el uso de un celular sencillo, y la seguridad eran los atributos más valorados.

No invierto mucho tiempo, hago casi todas las operaciones, y algo que me gustó por la banca por teléfono del servicio que tiene el Banco de la Nación es que no te exige un celular muy moderno y te da las garantías de las transacciones que tú puedes hacer. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Imagen 10

CAPACITACIÓN EN EL USO DE MULTIRED CELULAR.



Mientras en el grupo de clientes del Ejército de Cusco solo una persona mencionó que se podían realizar pagos a través de la banca celular; con respecto al uso del servicio, solo dos personas manifestaron que terceros les habían enviado dinero por medio de la banca celular, pero habían tenido inconvenientes en la recepción.

[...] mi hija hizo un movimiento por su teléfono de una cierta cantidad y después apareció una cantidad más fuerte, no sé si ha habido interceptación de clave, pero algo ha ocurrido.

[...] un colega me depositó y ahora yo fui confiado a cobrar al cajero y resulta que no tengo nada, entonces yo le llamo y me dice sí. 'yo acá tengo el número'. Entonces, recién vamos a arreglar como ha hecho esa situación. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Por su parte, las usuarias del Programa Juntos de Ollantaytambo no recordaron el tema de la banca celular. Mientras que una usuaria de Calca recordó que se podían realizar transferencias; otras no tenían claro si era necesario contar con un teléfono sofisticado o sencillo. También mostraron confusión con respecto al acceso del servicio por un solo operador de telefonía.

Por último, los estudiantes entrevistados de los colegios de Ica, tanto varones como mujeres, no recordaron haber escuchado sobre dicho servicio.

### 3.8 Percepción de los talleres de educación financiera del Banco de la Nación

En esta última parte se presentan las apreciaciones de los participantes de los seis grupos sobre los talleres y los temas presentados, así como la difusión y el uso de la información adquirida.

#### Aspectos destacados y por mejorar de los talleres

Para los clientes de Ministerio de Salud de Lima, el taller de educación financiera proporcionó una actualización de conocimientos e incentivó el ahorro y la elaboración de presupuestos. Sin embargo, en la práctica, las personas de este grupo continuaron realizando presupuestos simples, básicamente para cubrir sus gastos mensuales. Por su parte, el grupo del Ejército de Cusco describió el taller y la información adicional brindada por el personal del Banco de la Nación como un servicio personalizado, debido a que acudieron a su centro de labores.

Una puede ser porque nos inculcó más al ahorro, nos inculcó hacer nuestro presupuesto, como trabajadores que somos sabemos cuánto ganamos y hacer nuestro presupuesto y sobre todo dejando un margen para cualquier emergencia o sea no gastar al 100% de lo que percibimos. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Muy ilustradora. Te abre el panorama de todos los servicios que proporciona el banco y cómo puedes acceder. Nos cambiaron las tarjetas.

El trato ha sido personalizado.

Nos hemos sentido bien, porque han venido hasta nuestro centro de trabajo y no hemos tenido que ir hasta el banco. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Las usuarias del Programa Juntos recordaron poco acerca de los talleres de capacitación. En el grupo de Ollantaytambo, solamente una persona mencionó el tema del ahorro, mientras que en el de Calca solo algunas recordaron la información brindada acerca del uso de las cuentas de ahorro, destacando la posibilidad de ahorrar y de realizar depósitos en otras localidades.

Nos han explicado cómo ahorrar, como puedes trabajar con eso vender y ahorrar, algo así. (Grupo 3: Clientes del Programa Juntos de Ollantaytambo, región Cusco)

Porque en esa cuenta también podemos ahorrar y disponer en cualquier momento, más tratar de ahorrar en las cuentas que tenemos. [...]

Por ejemplo a mí lo que más me llamó la atención digamos que una persona, que un familiar te podría enviar a tu cuenta y no te cobra nada es, por ejemplo, digamos de Arequipa si me envía mi hermana dinero te cobran por cien soles, cinco soles te cobra el Banco de la Nación, pero ahora cuando me envíe a esa cuenta ahora no me cobran nada, eso me gustó. (Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco)

Por otro lado, los estudiantes varones de Ica tampoco recordaron la información brindada en los talleres de capacitación. Según ellos, el número elevado de alumnos dificultó prestar atención a los temas. En todo caso, solo se acordaron de la historia de Rosita. En cambio, las estudiantes si recordaron todos los temas tratados (ahorro, ingresos y gastos). Temas que, según ellas, serán de utilidad al terminar sus estudios secundarios e iniciar una nueva etapa de sus vidas.

[...] como ya vamos a salir de la secundaria. De ahí a la universidad, como que vamos a estar pensando en los gastos, que si me compro esto, que si me compro el otro y cuánto dinero tengo y puede ser que para el futuro sí nos sirva de mucho el tema que nos han hablado. (Grupo 6: Estudiantes mujeres, región Ica)

Aunque solo algunas usuarias del Programa Juntos de Calca recordaron los temas tratados en la capacitación, destaca que valoraran el uso de medios audiovisuales durante el taller, como la inclusión de un personaje con el que se podían identificar.

Porque se entiende, cuando ves entiendes más, porque en esa imagen estaba con nombres de unos señores del campo, como ahorran. (Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco)

Por último, se presentaron ideas divididas sobre los facilitadores. Un grupo mencionó que eran didácticos, amables y propiciaban la participación; mientras que otro consideró que eran muy técnicos en sus explicaciones o que no explicaban de manera amena.

## Difusión y uso de la información

En general, hubo una mínima difusión de la información recibida ya que, en cada grupo, pocas personas comentaron los temas de los talleres con amigos y familiares. Sin embargo, cabe destacar al participante del grupo del Ministerio de Salud que mencionó qué recomienda el ahorro; asimismo, algunas personas del grupo del Ejército indicaron que, gracias a las capacitaciones, contaban con mayor información sobre el crédito y, por ello, habían comenzado a difundir esos conocimientos.

Yo recomiendo a las personas que ahorren porque tarde o temprano uno necesita tener afrontar una emergencia y no cuentan con nada porque uno lo gasta el mismo mes y no debe ser, uno tiene que ir ahorrando, el espíritu del ahorro. (Grupo 1: Clientes del Ministerio de Salud, región Lima)

Yo después de la charla fui y les dije a mis papitos sobre el préstamo hipotecario el banco te ofrece esto porque ellos no sabían y nunca les habían dicho nada y como trabajan nunca se han apersonado al banco a recibir información. (Grupo 2: Clientes del Ejército peruano, región Cusco)

Finalmente, en los grupos del Programa Juntos, pocas usuarias comentaron con sus familiares el taller de educación financiera. Pese a ello, una usuaria de Calca indicó que empleaba la cuenta de ahorros del Programa Juntos para recibir dinero de otra localidad. De igual manera, una estudiante de Ica mencionó que le comentó a su familia los temas tratados durante la capacitación e, incluso, realizaron el ejercicio del presupuesto por un tiempo.

Lo que yo utilizo es que mi hermano me manda a esa cuenta el dinero, yo utilizo bastante eso. (Grupo 4: Clientes del Programa Juntos de Calca, región Cusco)





## Conclusiones y recomendaciones

**El Banco de la Nación al servicio de los peruanos.** Los entrevistados resaltaron la labor del Banco de la Nación y la importancia de los talleres de educación financiera como un medio para generar y actualizar conocimientos entre la población usualmente excluida. Los clientes del Banco aprecian los operativos de inclusión financiera pues les permiten ahorrar tiempo al acercarles los servicios y productos ofrecidos por la entidad. En este contexto las capacitaciones son entendidas como un servicio complementario a dichas actividades y valoradas positivamente.

**La educación financiera, un concepto multidimensional.** El Banco de la Nación entiende la educación financiera como un proceso que implica la formación y el refuerzo de conocimientos para propiciar cambios en las habilidades y conductas de las personas. Sobre esta base ha planteado una intervención con grandes desafíos, centrándose en una etapa inicial de sensibilización de la población objetivo. Es recomendable que el Programa de Inclusión Financiera determine claramente su alcance y defina objetivos ajustados a sus posibilidades reales.

**Inclusión y educación financiera como servicios complementarios.** El Banco ha combinado la comercialización de sus productos y servicios con la enseñanza de conceptos financieros. Los operativos de bancarización tales como instalación de agentes corresponsales o cajeros automáticos brindan espacios ideales para las actividades de educación financiera, lo que resulta en una estrategia positiva en función de la convocatoria y el alcance de la intervención.

**La adaptación de materiales como estrategia exitosa para la educación financiera.** Los materiales del programa han sido adaptados a través de interesantes

procesos de validación. Se espera que, en corto plazo, cada nicho cuente con materiales propios, centrados en sus características principales y particularidades.

**No todas las personas aprenden de la misma manera.** Para continuar con los objetivos trazados y la intervención en las diversas poblaciones priorizadas, el Banco debería apuntar a explorar e identificar los diferentes estilos de aprendizaje de su público objetivo para facilitar el diseño de nuevos canales de difusión de contenidos y mensajes, así como los métodos de enseñanza más acertados. Se sugiere:

- Revisar experiencias previas implementadas en el Perú para incorporar a la propuesta elementos de eficiencia comprobada.
- Considerar el uso de juegos y de maquetas de ATM o POS como medios de instrucción.
- Disminuir el número de participantes en los talleres de educación financiera para favorecer el aprendizaje de los distintos grupos de una manera más lúdica y participativa.

**Los facilitadores financieros son la imagen del Banco de la Nación y elementos centrales del Programa de Inclusión Financiera.** Los facilitadores del programa tienen contacto directo con la población objetivo y están encargados de transmitir no solo los contenidos de las capacitaciones, sino también todos los otros mensajes que el Banco quiere entregar a través de la intervención. Los facilitadores son la imagen de la institución y representan su interés por el bienestar de los sectores más excluidos. Esta idea debe ser reforzada permanentemente, haciendo énfasis en reclutar a trabajadores con perfiles comerciales adecuados y con competencias interpersonales que les permitan interactuar, de forma exitosa, con poblaciones vulnerables como niños, adolescentes y personas en situación de pobreza y pobreza extrema. En el marco del programa, los facilitadores del Banco de la Nación realizan un trabajo voluntario de transmisión de conocimientos de educación financiera, además de las obligaciones propias de sus puestos, lo que puede implicar una recarga de tareas, por lo que se sugiere:

- Analizar la posibilidad de concretar alianzas con entidades tanto públicas como privadas para completar el equipo de facilitadores y aliviar la carga laboral de los mismos.
- Analizar la posibilidad de incluir facilitadores líderes de educación financiera que se dediquen exclusivamente a las actividades del programa.

**El Programa de Inclusión y Educación Financiera incorpora la evaluación de la experiencia en su propuesta.** La OCDE recomienda diseñar e implementar sistemas de monitoreo y evaluación en las intervenciones de educación financiera para conocer los niveles de logros reales y tomar decisiones oportunas que permitan mejorar de los procesos. Diversas investigaciones concluyen que la evaluación no es una práctica común entre las organizaciones que ejecutan proyectos de educación financiera por lo que se resalta el interés del Banco de la Nación en realizar una primera evaluación cualitativa de su experiencia. La evaluación del programa desde la perspectiva de los actores, hombres, mujeres y jóvenes capacitados en los talleres a cargo de los facilitadores financieros, presenta los siguientes hallazgos:



- **El ahorro es juntar o guardar dinero para enfrentar situaciones futuras adversas. Se ahorra en el banco, pero también de manera informal.** Los entrevistados mencionaron contenidos similares a los impartidos en las capacitaciones y describieron al ahorro como un medio para juntar o guardar dinero para el futuro. Sin embargo, centraron su importancia en la posibilidad que brinda para enfrentar eventuales hechos negativos y no tanto en la consecución de metas o en la realización de sueños. En cuanto a las prácticas de ahorro, se ahorra tanto en el sistema formal como en el informal. Así, algunos clientes del Banco de la Nación, propietarios de negocios y usuarias del Programa Juntos “ahorran” en propiedades, animales y productos agrícolas que luego venderán para generar utilidades. Para ellos, esta forma de ahorro aparece como una opción más beneficiosa que los intereses que podrían conseguir por su dinero en entidades financieras. En todo caso, se reconoce que los bancos ofrecen mayor seguridad ante robos u otras fatalidades, en especial cuando se trata de grandes sumas de dinero.
- **Las usuarias del Programa Juntos saben que poseen una cuenta del Banco de la Nación y una tarjeta de débito.** Resulta sorprendente que las entrevistadas, además de conocer la titularidad de sus cuentas de ahorro, sepan utilizar sus tarjetas de débito, dado que en el pasado, la gran mayoría de esta población lo ignoraba. Asimismo, se debe resaltar que tanto el Banco de la Nación como el Programa Juntos han venido realizando esfuerzos sostenidos a través de campañas informativas con esta finalidad.
- **No todos usan sus cuentas de ahorro de la misma manera.** El uso de las cuentas de ahorro se diferencia según el nicho de mercado. Los clientes propietarios de negocios son los que más conocen y emplean los distintos servicios que les ofrece el Banco de la Nación como depósitos, giros y transferencias. Los clientes que no tienen negocios la utilizan principalmente para ahorrar. En cambio, las usuarias de Juntos, generalmente, retiran todo el dinero de sus cuentas y por ello, señalan que tales cuentas no deberían denominarse “cuenta de ahorros”. Los estudiantes de secundaria conocen que las cuentas de ahorro sirven para guardar dinero, pero no especifican los servicios asociados a las mismas. Otra diferencia hallada se refiere al empleo de la tarjeta de débito: mientras que los clientes la usan para retiros y pagos, las usuarias de Juntos la utilizan casi exclusivamente para retirar el dinero de las transferencias hechas por el programa social.
- **La clave de la tarjeta de débito es secreta, pero a veces se comparte.** Todos los adultos e, incluso, los jóvenes de secundaria saben que la clave de la tarjeta de débito debe ser secreta, pero muchos de ellos la comparten. Para los clientes, la clave se comparte, por lo general, con el cónyuge o alguna persona muy cercana. La justificación de esta práctica es un temor a que se pierda el acceso al dinero en caso del fallecimiento del titular de la cuenta o alguna otra situación que imposibilite retirar los fondos. Al contrario, las usuarias del Programa Juntos no comparten la clave de sus tarjetas con sus parejas pues consideran que existe la posibilidad de que hagan un uso indebido del dinero.

- **Los créditos son otorgados por entidades financieras y personas, estos se deben pagar en cuotas, en un periodo de tiempo definido e incluyen intereses.** En general, los entrevistados conocen las características básicas de un crédito, saben cómo se paga y las consecuencias del incumplimiento. En la práctica, solo los grupos de clientes, en especial los que cuentan con negocios, tienen experiencia relevante en el uso de créditos formales, frente a las usuarias del Programa Juntos, que suelen emplear el crédito informal. Para ellas, el crédito entre personas es más flexible, dado que, por lo general, no se establecen frecuencias de pago ni cuotas fijas. En cuanto a las consecuencias ante el retraso o falta de pago, destaca que se mencione que las personas pueden ser reportadas a una central de riesgo o que puede afectar su nivel de empleabilidad. Por último, el embargo o que el banco les "quite" sus propiedades es el mayor temor frente a un retraso o falta de pago.
- **El cajero automático es el canal más usado.** Los grupos de clientes conocen la mayoría de canales de atención, en comparación con las usuarias del Programa Juntos y los estudiantes de secundaria, quienes solo mencionaron los cajeros y los POS, respectivamente. La preferencia por los cajeros automáticos indicaría la propensión al uso de efectivo por parte de los entrevistados.
- **Multired Celular, un servicio aún por explotar.** Un escaso número de entrevistados reportó haber tenido una experiencia con este servicio. Se identificó que existe desconocimiento y confusión con respecto a su uso. La difusión de sus características y beneficios debe reforzarse para impulsar su enorme potencial como vehículo hacia la inclusión financiera.

**Algunos avances en los conocimientos de conceptos y cambios de comportamientos.** Contrastando los contenidos de educación financiera y la información sobre los conceptos de educación financiera, los beneficiarios mostraron un mayor conocimiento acerca del concepto de ahorro, como una forma de juntar dinero, pero aún no cuentan con conceptos claros sobre meta y presupuesto, aunque son parte de su vocabulario habitual. Además, hay que destacar que las personas entrevistadas conocen para que sirve una cuenta de ahorros y cómo se usa la tarjeta de débito. Sin embargo, llama la atención que los grupos más informados, en este caso los clientes, compartan su clave secreta, pese al mensaje difundido. Asimismo, aunque los clientes conocen todos canales de atención; en la práctica, prefieren el uso del cajero y, a pesar de que el concepto de crédito no estaba incluido en los rotafolios, los beneficiarios poseen determinada información acerca de las características del crédito y sus consecuencias en caso de falta o atraso en el pago. Por último, hay que continuar con la difusión de Multired Celular, pues pocos recordaron este servicio.

Finalmente, se espera que la sistematización y el análisis cualitativo provean de información relevante al Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación para realizar los ajustes que se consideren necesarios. Se sugiere incorporar el enfoque cuantitativo en la evaluación del programa para establecer los reales avances en las metas y objetivos planteados. Estas acciones permitirán optimizar la intervención y escalarla manteniendo altos estándares de calidad, conduciendo así al Banco de la Nación al logro de su trascendental misión de promover la inclusión financiera de todos los peruanos.



APEIM

- 1999 *La investigación cualitativa mediante la técnica de focus groups - Lineamientos básicos.* Lima.

Caballero, Elena Y Álvaro Mamani

- 2015 *Instalación de equipos pos en negocios locales: alcances de una estrategia de Inclusión financiera basada en tecnología. Breve, n.º 56.* Lima: Instituto de Estudios Peruanos.

Collins, Daryl, Jonathan Morduch, Stuart Rutherford y Orlanda Ruthven

- 2009 *Portfolios of the Poor: How the World's Poor Live on \$2 a Day.* Princeton: Princeton University Press.

Economist Intelligence Unit (EIU)

- 2016 *Microscopio global 2016: Análisis del entorno para la inclusión nanciera.* Patrocinado por el FOMIN/BID, Accion y la Fundación EIU. New York: MetLife.

Escobar, Jazmine y Francy Ivonne Bonilla-Jiménez,

- 2009 "Grupos focales: Una guía conceptual y metodológica". *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 9 (1): 51-67. Bogotá: Universidad El Bosque.

García Bohórquez, Nidia

- 2012 *El impacto de la educación económica y financiera en los jóvenes: el caso de Finanzas para el Cambio.* Disponible en: <<http://www.banrep.gov.co/docum/ftp/borra687.pdf>>.

Hernández Sampieri, Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio

- 2006 *Metodología de la investigación.* 4ta. ed. México D. F.: McGraw-Hill.

Ministerio de Economía y Finanzas del Perú

2015 *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)*. Perú. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. Disponible en: <<https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>>.

Morgan, David

1997 *Focus groups as qualitative research*. 16ta. ed. Portland: Sage Publications.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE).

2005 *Recommendation on Principles and Good Practices for Financial Education and Awareness*. Disponible en: <<http://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/35108560.pdf>>.

Trivelli, Carolina, Jimena Montenegro y María Cristina Gutiérrez

2011 *Un año ahorrando. Primeros Resultados del Programa Piloto "Promoción del Ahorro en Familias Juntos"*. Documento de Trabajo n.º 159. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.



## Anexo 1: Relación de personas entrevistadas

	Nombre	Cargo	Institución
1	Edgar Córdova Ramírez	Gerente, Asesor de la Gerencia General – Jefe (e) del Programa de Inclusión Financiera del Banco de la Nación	Banco de la Nación
2	Katherine Chacón López	Analista (e) de la Gerencia General – Programa de Inclusión Financiera	Banco de la Nación
3	Claudio Sarmiento Molina	Gerente General de la Fundación Cultural del Banco de la Nación	Banco de la Nación
4	Karim del Solar	Subgerente macrorregional I Piura	Banco de la Nación
5	José Constantini Valderrama	Subgerente macrorregional IV Cusco	Banco de la Nación
6	Jaime Sánchez Advíncula	Subgerente macrorregional V Arequipa	Banco de la Nación
7	Samuel Bazalar Nicho	Subgerente macrorregional II Trujillo	Banco de la Nación
8	Rino Córdova	Apoderado Adjunto I, Sección Servicios Generales – Voluntario de Educación Financiera	Banco de la Nación
9	Nelly Pacori	Analista de la Subgerencia Riesgos Crediticios y Financieros - Voluntaria de Educación Financiera	Banco de la Nación

10	Arturo Caverro Llamoja	Analista de la Sección Cobranzas y Giros - Voluntario de Educación Financiera	Banco de la Nación
11	Cecilia Milagros Doig Valdivieso	Analista de la Subgerencia Desarrollo Organizacional - Voluntaria de Educación Financiera	Banco de la Nación
12	Juana Luz Izquierdo Villasante	Supervisora de Rol Comercial – Agencia Cusco – Facilitadora de Educación Financiera	Banco de la Nación
15	Evelyn Cano	Consultora de Capacitación y Educación Financiera	Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional
16	Nancy Rodríguez	Consultora Senior de Capacitación y Educación Financiera	Fundación Alemana de Cajas de Ahorro para la Cooperación Internacional

## Anexo 2: Modelo de rotafolios utilizados en las capacitaciones de estudiantes de secundaria y población adulta

- Ejemplos de láminas del rotafolio utilizado para el taller “Mi hogar y mi dinero” – Nicho Programas Sociales.



## INGRESOS DE JOSEFINA

Josefina y sus hijos son beneficiarios del programa JUNTOS, trabajan sembrando sus tierras, criando animales para venderlos y alimentarse .



### *¿Qué es una tarjeta de débito?*

*Es un medio electrónico de pago que permite a nuestros clientes realizar movimientos bancarios en las oficinas BN, Cajeros Automáticos, Multired Móviles y Agentes Multired. Además de realizar compras en muchos establecimiento afiliados a VISA sin llevar dinero en efectivo.*

### *¿Para usar una tarjeta débito se debe digitar una clave secreta ?*

- ✓ *Si, todas las tarjetas de débito presentan como dispositivo de seguridad una clave secreta, diseñada por ti (04 dígitos).*
- ✓ *Esta clave no debe ser proporcionada a ningún tercero.*
- ✓ *Si olvida su clave secreta deberá acercarse a una Agencia del Banco y solicitar una nueva.*



- Ejemplos de láminas del rotafolio utilizado para el taller “Yo y mi futuro” – Nicho Estudiantes de Secundaria.



**Banco de la Nación** 2  
 el banco de todos

---

## HISTORIA DE ROSITA



Rosita, es una mujer joven que tiene 4 hijos. Su esposo se fue a trabajar fuera del país, sin embargo no le fue bien y no envía dinero.  
 Rosita cuida a sus hijos y trabaja para mantenerlos.  
 Rosita y sus hijos, trabajan en un pequeño negocio de abarrotes y verduras en el mercado, además como conoce algo de confección y costura, realiza arreglos de ropa.  
 Gasta su dinero en alimentación, salud, educación y vestimenta de sus hijos y ella.  
 Rosita participa en diferentes compromisos sociales para sentirse bien, como las Fiestas Patronales, Bautizos, Cumpleaños, Matrimonios, Sepelios.



### MODELO DE PRESUPUESTO DE UNA FAMILIA

INGRESOS	ENERO S/.	FEBRERO S/.	OPORTUNIDAD AHORRO
Sueldo padre de familia	1,000	1,000	
Negocio de la madre de familia	750	750	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,750</b>	<b>1,750</b>	
<b>GASTOS FIJOS</b>			
Alimentación	550	550	
Juan (hijo)	300	300	
Rosa, Antonio (hijos)	150	150	
Servicios (Agua, Luz,)	80	80	
<b>GASTOS VARIABLES</b>			
Transporte....	150	100	50
Vestimenta	250	100	150
Consulta Médica	50	50	
<b>GASTOS EVENTUALES</b>			
Compromisos, etc.	300	100	200
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1,830</b>	<b>1,430</b>	<b>400</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>1,750</b>	<b>1,750</b>	
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>1,830</b>	<b>1,430</b>	
<b>EXCEDENTE</b>	<b>-80</b>	<b>320</b>	

#### ¿QUÉ ES UN SEGURO?

Es un contrato a través del cual una persona paga un importe (prima) para recibir una indemnización en caso de sufrir un incidente.

Tener un seguro debe ser visto como una inversión que sirve para salvaguardar tu bienestar y el de los tuyos, así como un medio que te permita contar con un verdadero respaldo frente a situaciones inesperadas.

#### PRODUCTOS DEL BN

##### Seguro de Protección de Tarjeta Multired Global Débito

- Seguro que protege los ahorros de los clientes del BN frente a robo, hurto, clonación, utilización forzada, etc.
- Pueden Afiliarse todos los clientes con Tarjeta de Débito. Sin límite de edad.
- Cuesta sólo S/. 1.52 mensual con cargo automático en la cuenta del titular.



##### Seguro de Cuota Protegida para Préstamos Multired



- El BN y la compañía de seguros La Positiva ofrece el beneficio del "Seguro de Cuota Protegida por Incapacidad Temporal o Desempleo Involuntario"
- Suma asegurada: hasta 8 cuotas del préstamo de una sola vez o el saldo insoluto.

Anexo 3: Taller “El Club del Ahorro” y juego de mesa usado en capacitaciones dirigidas a alumnos de primaria



## Anexo 4: Formato de informe de actividades de educación financiera

PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA



### INFORME DE LA ACTIVIDAD DE EDUCACIÓN FINANCIERA REALIZADA EN:

CIUDAD, DISTRITO, DPTO:

FECHA:

BREVE RESUMEN DE LA ACTIVIDAD:

---



---



---



---



---



---

#### RESULTADOS OBTENIDOS

##### I. CUANDO ES ACTIVIDAD EXCLUSIVA DE EDUCACIÓN FINANCIERA

➤ *Ejemplo 1:*

ACTIVIDAD	FICHAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA
3RO SEC.	XXX
4TO SEC.	XXX
5TO SEC.	XXX
<b>TOTALES</b>	<b>XXXX</b>

➤ *Ejemplo 2:*

ACTIVIDAD	FICHAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

NIÑOS	XXX
JÓVENES	XXX
ADULTOS	XXX
<b>TOTALES</b>	<b>XXXX</b>

##### II. CUANDO LA ACTIVIDAD INCLUYE BANCARIZACIÓN Y EDUCACIÓN FINANCIERA

ACTIVIDAD (por ejemplo)	05/05/1 6	06/05/1 6	TOTAL L
Fichas de Educación Financiera			
Emisión de TMGD			

**PROGRAMA DE INCLUSIÓN FINANCIERA**



Duplicado de tarjeta Multired			
Afiliación Banca Celular			
ETC.....			

<b>TOTALES</b>			
----------------	--	--	--

**PERSONA DE CONTACTO Y CARGO:** (nombre de la persona con la que se coordinó la actividad)

**PERSONA O EQUIPO A CARGO DE LA ACTIVIDAD** (Nombre de los facilitadores o equipos BN a cargo de la actividad)

---



---

*Nota: Remitir fotos (en formato JPG) o videos, a los correos kchacun@bn.com.pe; cgalarzst@bn.com.pe*

Lugar,..... de, ..... del 2016

Atentamente,

## Anexo 5: Grupos focales

La técnica de grupos focales ha sido definida por Escobar y Bonilla Jiménez (2009: 52) como un tipo de investigación cualitativa que implica la recolección de datos de un grupo de personas para la cual se ha desarrollado una guía de preguntas semiestructurada, teniendo como objetivo principal que “surjan actitudes, sentimientos, creencias, experiencias y reacciones en los participantes”. En esta misma línea, Morgan (1997: 8) destaca que los grupos focales permiten la observación de la interacción de los participantes en un periodo de tiempo limitado, lo que posibilita comparar las similitudes y diferencias de opiniones. De acuerdo con Escobar y Bonilla Jiménez (2009: 55-56), los grupos focales están a cargo de un moderador quién conduce la discusión con los participantes, los cuales han sido seleccionados por una experiencia común relevante para la investigación.

Por último, para establecer el número de grupos focales, se consideraron los criterios mencionados por Hernández et ál. (2006: 561) como la capacidad operativa, la comprensión del caso investigado sin caer en la saturación de grupos y la frecuencia y acceso a los casos. Cabe destacar, que la Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados (APEIM) (1999: 8-9) considera criterios como la consistencia y pertinencia, recomendando, al menos, el análisis de dos variables o al menos cuatro grupos.

## Anexo 6: Resumen de actividades de Educación Financiera 2013-2016

Nicho de mercado	2013	2014	2015	2016	Total de actividades
Programas sociales	4	3	102	19	128
Clientes	0	5	49	73	127
Usuarios	0	1	12	10	23
Estudiantes de primaria de 8 a 12 años	0	0	12	47	59
Pobladores de zonas urbanas y rurales de pobreza y pobreza extrema.	2	0	8	14	24
Distritos sin presencia del sistema financiero	0	0	9	8	17
Estudiantes de secundaria de 3.º, 4.º y 5.º grado	0	1	0	79	80
Comunidades indígenas, selváticas y comunidades visitadas por las Plataformas Itinerantes de Acción Social (PIAS), entre otras	0	1	0	0	1
Totales	6	11	192	250	459

