



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE DERECHO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

“El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el  
Perú”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**AUTORA**

Pamela Raquel, Guevara Quezada

**ASESOR**

Dr. Vildoso Carrera, Erick Daniel

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Derecho constitucional

LIMA - PERÚ

2017

## **PÁGINA DEL JURADO**

---

**Dr. Jaime Elider Chávez Sánchez**  
**Presidente**

---

**Mg. Mariano Rodolfo Salas Quispe**  
**Secretario**

---

**Dr. Erick Daniel Vildoso Cabrera**  
**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mi padre, Sr. Víctor Guevara Salcedo, quien no ha dudado en apoyarme en esta etapa tan importante de mi vida y que ha sido un gran ejemplo, siendo siempre un gran consejero y quien me enseñó a que debo pelear por lo que quiero y no me debo rendirme sin dar pelea.

A mi madre, Sra. Juana Quezada Torrejón, la mujer más importante en mi vida que gracias a su inconmensurable apoyo no podría haber logrado nada de lo que he conseguido en la vida, sin duda el mayor ejemplo de superación y dedicación.

A mi hijo Marcello, a mi pareja y a mis queridos hermanos que siempre me han brindado su apoyo incondicional y son mi gran motivación en la vida.

### **Agradecimiento**

El presente trabajo quiero dedicárselo a mis señores padres y hermanos por nunca dejar que me rinda, me han dado no solo el apoyo económico sino también emocional, gracias amados padres por estar siempre alado mío, por ser los mejores papitos para mi amado hijo Marcello y mis sobrinos Steffano y Antonella que son mi adoración; a mi hermana Miriam que me ha demostrado su amor incondicional siendo ella una de las personas que me ha dado su comprensión y apoyo desinteresado para poder embarcarme en esta hermosa etapa de mi vida que es el de lograr ser una profesional de la carrera de derecho.

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, Pamela Raquel Guevara Quezada, con DNI N° 70201980, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno.
4. Los datos presentados en los resultados son reales; no Han sido falseados, duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la presente tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En tal sentido de identificarse fraude plagio, auto plagio, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y la consecuencia que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, diciembre del 2017

-----  
Pamela Raquel Guevara Quezada

DNI N° 70201980

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada **El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el Perú** que se pone a su disposición tiene como fin poder analizar la problemática que enfrentan todos los consumidores financieros en nuestro país a consecuencia del libre albedrío que se le otorga a las entidades del sistema financiero en nuestro país al fijar la tasa de interés; esta investigación adquiere bastante importancia porque tiene en su contenido la protección al derecho del consumidor sobre las empresas del Sistema financiero, con una base legal establecida en la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y por ultimo porque evalúa si los entes encargados de proteger a los consumidores financieros en nuestro país están cumpliendo adecuadamente sus funciones con las que fueron creadas vale decir: beneficiar a todos los consumidores y mitigar las asimetría de información.

De esta manera cabe indicar que se está llevando a cabo con el reglamento de grados y títulos, la investigación se ha plasmado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, trabajos previos o antecedentes, teorías relacionadas o marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales. En la segunda parte se abordará el marco metodológico en el que se sustenta el trabajo como una investigación desarrollada en el enfoque cualitativo, de tipo de estudio orientado a la comprensión a la luz del diseño de la entrevista y análisis documental. Y por finalizar se detallarán los resultados que permitirá arribar a las discusiones, conclusiones y recomendaciones, todo ello con el respaldo de las bibliográficas obtenidas de la misma manera por las evidencias contenidas en el anexo de la presente investigación.

**La autora**

## ÍNDICE

Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaración Jurada de Autenticidad	V
Presentación	VI
<b>ÍNDICE</b>	VII
<b>RESUMEN</b>	IX
<b>ABSTRACT</b>	X
<b>I. ¡Error! Marcador no definido.</b>	
1	
Aproximación Temática	2
Antecedentes	3
Marco teórico	7
Formulación del Problema de Investigación	31
Justificación del Estudio	31
Justificación de teórica	32
Justificación practica	32
Objetivos	33
Supuesto Jurídico	33
<b>II. ¡Error! Marcador no definido.</b>	
<b>2.1 ¡Error! Marcador no definido.</b>	
2.2 Diseño de Investigación	36
2.3 Caracterización de Sujetos	37
2.4 Poblaciónsx y Muestra	37
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
<b>2.6.P¡Error! Marcador no definido.</b>	
39	
2.7 Unidad de Análisis: Categorización	39
2.8 Aspectos éticos	40
<b>III.RESULTADOS</b>	<b>41</b>
3.1 Descripción de resultados: Técnicas de entrevista	42

3.2 Descripción de resultados: Técnicas de análisis documentales	49
3.3 Descripción de resultados: Técnicas de jurisprudencia	51
<b>IV. DISCUSION</b>	<b>53</b>
<b>V. Conclusión</b>	<b>60</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>62</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia	69
Anexo 2. Instrumentos	71
Anexo 3. Validación de Instrumentos	79
Anexo 3- A. Validación de Guía de Entrevista	80
Anexo 4. Ficha de análisis de casos	83
Anexo 5. Ficha de Análisis Jurisprudencial	85

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú; para tal fin se aplicó la técnica de recolección de datos como la entrevista, el análisis de casos y el análisis jurisprudencial. En ese sentido, se concluyó que los derechos del consumidor financiero en su gran mayoría han sido vulnerados por el sistema financiero, a través de la aplicación de las operaciones abusivas. El Estado peruano a través de la Ley N° 29571 – Código de Protección y Defensa del consumidor protege al consumidor financiero; sin embargo, la mencionada Ley no se aplica de manera efectiva lo que genera una desprotección y vulneración de los derechos del consumidor financiero.

### **Palabras claves:**

Consumidor financiero, operaciones abusivas, protección, derechos, defensoría del cliente financiero.

## **ABSTRACT**

This research aimed to determine how the system of collection of interest affects the right of the financial consumer in Peru; for this purpose the technique of data collection such as interview, case analysis and jurisprudential analysis was applied. In that sense, it was concluded that the rights of the financial consumer in the vast majority have been violated by the financial system, through the application of abusive operations. The Peruvian State through Law No. 29571 - Consumer Protection and Protection Code protects the financial consumer; However, the aforementioned Law is not effectively applied which generates a lack of protection and infringement of the rights of the financial consumer.

### **Key words:**

Financial consumer, abusive operations, protection, rights, financial customer advocacy.

## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad se pueden percibir diferentes problemas en el sistema financiero, principalmente en los bancos, ya sea por cobros excesivos, por la falta de información que se le otorga al consumidor financiero o simplemente la libertad que nuestra legislación peruana otorga al sistema financiero, al no tener topes sobre las tasas de interés que se le cobran al consumidor financiero que toma un crédito.

En ese sentido decidimos realizar la presente investigación con el fin de obtener una mayor información respecto al desarrollo legislativo del derecho al consumidor, en lo que concierne al interés que se aplica a los créditos que brinda el sistema financiero formal.

En ese sentido, la investigación tiene por objeto analizar el cobro de intereses del sistema financiero formal y el derecho del consumidor financiero peruano; debido a que un gran porcentaje de consumidores financieros en nuestro país, adquieren créditos sin informarse adecuadamente de sus características e implicancias legales, ni la tasa de interés que le corresponderá.

En relación a lo anterior, es preciso indicar que la legislación peruana otorga libertad al sistema financiero para que esta imponga a los consumidores financieros la tasa de interés que mejor se adecue a sus intereses.

En esa línea de investigación, buscamos obtener o plantear un mejor beneficio para el consumidor financiero, respecto a las tasas de interés que le otorgue el sistema financiero, de las cuales con la presente investigación no se busca perjudicar los intereses propios del consumidor financiero al momento de solicitar un préstamo a la entidad financiera de su localidad, así las empresas del sistema financiero podrán tener una mejor fiscalización en la entrega de información, considerando que nuestra legislación peruana no establece topes específicos a las empresas del sistema financiero respecto al cobro de las tasas de interés que otorga a sus consumidores.

Sin embargo, sí podemos evitar que el libre albedrío que nuestra legislación peruana otorga al sistema financiero en nuestro país derive en abusos de poder por parte de las empresas del sistema financieras al tener en su poder una libertad abalada por su normativa, es por ello que en la actualidad se puede observar voces que discrepan de lo dispuesto por el Art.9 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N°26702 (en adelante, la Ley General) que facilita a todas las empresas del sistema

financiero a poder otorgar a sus consumidores financieros la tasas de interés, comisiones y gastos en sus operaciones pasivas, activas y servicios que mejor se beneficie o favorezca, sin velar por el resguardo y la debida seguridad del consumidor financiero, como siendo unas de las partes se puede considerar como el mayor perjudicado, esto se debe por el libre albedrio que nuestra normativa les otorga a todas las entidades financieras de nuestro país, si bien es cierto se encuentra respaldado por su propia ley está se encontraría abusando del poder otorgado .

Si bien es cierto las empresas del sistema financiero deben velar por sus intereses económicos al momentos de entregar al consumidor financiero el crédito solicitado teniendo en cuenta las evaluaciones de la capacidad de pago (boletas de pago, recibos por honorarios, garantías, etc.) y voluntad de pago (historial crediticio), por ejemplo; es necesario garantizar el derecho del consumidor financiero a ser justamente evaluado y a contar con una tasa de interés adecuada a sus características; con lo que se buscaría realizar un estudio al consumidor para que de esta manera las empresas del sistema financiero se encuentren seguros de la transacción bancaria que en mención tendrán que realizar , si bien existe un estudio al consumidor antes de otorgarle el crédito correspondiente también existe la posibilidad de no estar apto de merecer el crédito solicitado por lo cual será rechazado.

Se encuentra determinado nuestro objeto de estudio, orientado a concientizar a la población de la necesidad de incrementar su nivel de conocimientos respecto a las tasas de interés. Esta investigación resulta totalmente válida, debido que contiene desde un análisis del cobro de intereses hasta a información dirigida a los consumidores financieros que permite tener un grado mayor de responsabilidad, conocimiento al momento de requerir o solicitar un crédito a cualquier entidad financiera.

### **Antecedentes o Trabajos previos**

(Ramírez, 2014) nos indica que los trabajos previos son básicamente recapitulaciones de sucesos anteriores que serán empleados para aclarar, juzgar y descifrar el cuestionamiento de la investigación sobre el tema que se planteará; por lo tanto, se podría determinar que deberá ser utilizado en tesis de grado ya que

mantiene una similitud con el problema planteado. Es por ello que en la investigación se ha considerado investigaciones anteriores a nivel nacional e internacional. Bajo esta premisa, a nivel nacional tenemos investigaciones desarrolladas como se plantearán por:

### **Antecedentes nacionales**

(Bernuy, 2015), en su investigación titulada “Los efectos negativos al sistema financiero y a una economía de mercado de una prohibición de pactar intereses que puede exigir el acreedor”, para obtener el grado de magister en derecho empresarial, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, siguiendo el método de investigación cualitativa, concluyó; que nuestra legislación peruana se encuentra bajo un régimen dual, esto significa que está basada en un régimen donde se puede regular las tasas de intereses; por lo cual nos indica que el encargado de poder fijar los topes máximos de las tasas de intereses en nuestro país solo en operaciones de particulares, serán las acciones que se encuentren fuera del sistema financiero esta será el Banco Central de Reserva del Perú; esto se debe a que las operaciones de particulares pueden ser establecidas por el propio mercado, el procedimiento de este trato diferenciado en mención, es la razón por lo cual nuestro sistema financiero existe cierto grado de competencia que regula correctamente las tasas de interés. A diferencia de las operaciones de personas ajenas al sistema financiero, por lo que no se encuentra necesario, de esta manera el Banco Central de Reserva del Perú es quien fija los topes máximos que conforme a ley no pueden exceder.

(Palomino, 2016), en su investigación titulada “Comisiones bancarias: Análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú”, para obtener el grado el Título profesional de abogada, en la Universidad San Martín de Porres, siguiendo el método cualitativo, concluyó que: el Reglamento de Transparencia que debería ser el ente que protege los intereses de todos los consumidores financieros en nuestro país, no estaría cumpliendo con sus funciones con las que en un primer momento fueron creados en la debía protección de los consumidores financieros, ya que esta norma se legislo con el fin de proteger al consumidor poco diligente como usuario de la entidad bancaria, siendo este el motivo por el cual todos paguen por igual. Se puede considerar que la gran parte de porcentajes de nuestra población peruana se encuentra considerada como

consumidores negligentes, ya que el usuario tiene poco estudio financiero, por las cuales juega un punto en contra del consumidor financiero considerando que afectan sus propios intereses como usuario de las empresas del sistema financiero en nuestro país.

(Viguria, 2012, pp.180-184), en su investigación titulada “El consumidor financiero: Necesidades de su implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor”, para obtener título de abogado, en la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima -Perú, siguiendo el método descriptivo concluyó; se determina que la Defensoría del Consumidor Financiero, se legisló como una instancia especializada en la solución de controversias entre los clientes y el Sistema Financiero, teniendo un punto a favor gracias al apoyo de las diferentes entidades financieras de nuestro país, a la vez tiene una desventaja al no contar con una jurisdicción suficiente para resolver los diversos cuestionamientos sobre las Entidades de Desarrollo y Progreso de la Pequeña y Microempresa, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, y de ciertas empresas financieras que no se encuentran afiliadas a la asociación de Bancos; de esta manera es preciso señalar que es importante que se proteja al consumidor financiero ya que en muchos casos los consumidores financieros desconocen las consecuencias que puede contraer la ejecución de un contrato financiero, si bien es cierto que en nuestro país se puede invertir en los negocios micro financiero por lo cual es preciso que se tutele los derechos del usuario para que se pueda otorgar un debido trato justo, por lo que se demostrar que el consumidor financiero peruanos no tiene una adecuada protección

De tal forma se puede considerar que la elaboración de la Defensoría del Consumidor Financiero fue creada con el fin de poder resguardar la debida seguridad del consumidor financiero de nuestro país con un objetivo claro, tomando en cuenta que la Defensoría también fue creada por las entidades financieras afiliadas a la Asociación de Bancos y de tal forma también tiene la función de resolver casos de sus propios afiliados.

### **Antecedentes internacionales**

(Martínez, 2010), en su investigación titulada “ La liberación de las tasas de interés en el sistema bancario guatemalteco y el conflicto generado al utilizarla como medida de coerción para los préstamos en mora”, para obtener el grado de académico de licenciado en ciencias jurídicas y sociales y los títulos profesionales de abogado y notario, en la Universidad de San Carlos de Guatemala, siguiendo el método cualitativo concluyó; que anteriormente los usuarios del sector financiero no concordaban con el monto fijado en las tasas de intereses por parte de la Junta Monetaria; de las cuales en la actualidad los únicos beneficiarios eran los bancos ya que realizan negocios rentables, teniendo como resultados altos dividendos perjudicando a todos los consumidores, es por ello que los únicos que estaría siendo perjudicados serían los usuarios, ya que no existe una adecuada supervisión por la Superintendencia de Bancos; respecto a ese planteamiento se indica que se estaría vulnera los derechos del consumidor basándonos en el cobro excesivo de las tasas de interés, comisiones y recargos; perjudicando económicamente el desarrollo de los consumidores financieros.

(Ortiz, 2013), en su investigación Impacto Socioeconómico de Cooperación de la Banca tradicional al nuevo sistema de las finanzas populares de la provincia del Azuay, cantón cuenca parroquia Turi, en el periodo 2010 y el primer semestre del 2011, para obtener el título de Economista, en la Universidad Católica de Cuenca, siguiendo el método cualitativo concluyó; que se tuvo que incorporar un nuevo programa económico en Ecuador, que sería básicamente el encargado de manejar y en la realización de este nuevo programa junto a los sectores empresariales, teniendo como resultado una adecuada progresividad, estabilidad y crecimiento en la economía ecuatoriana, respecto a los créditos en las cooperativas, estos han permitido mejorar las condiciones económicas ecuatoriana, a comparación de los años anteriores, ya que en la actualidad los requisitos exigidos por el sector empresarial son más accesibles, el tiempo de espera para la aprobación del crédito es más rápido, respecto a la cancelación del crédito será menor ya que tiene una mejor flexibilidad, se puede visualizar un mejor productividad gracias a los créditos de las cooperativas con los bancos tradicionales en Ecuador;

Pero como consecuencia ha sido perjudicado la banca tradicional compuesto por el sistema financiero, y la confianza que han obtenido los clientes de estas

cooperativas es mucho mayor a la banca tradicional, por lo cual la población ecuatoriana acude más a solicitar préstamos a esos programas compuestos por las empresas de dicho país, ya que gracias a este programa se obtiene mejores beneficios para el consumidor financiero.

(López, 2012, p. 105), en su investigación titulada “La protección de los usuarios en el Sistema Bancario Nacional y la creación de la Ley que regule la Atención al cliente” para optar el grado académico de licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales en la Universidad de San Carlos de Guatemala- Guatemala, siguiendo el método deductivo e inductivo, analítico y sintético concluyo que; en dicho país existen oficinas de atención al consumidor que no cumplen con las funciones que fueron creadas siendo estas incapaces de atender los reclamos que los consumidores financiero realizan por la prestación de servicios. Notoriamente cabe indicar que existe una desprotección a los usuarios sobre los servicios financieros, por lo que la Ley de Protección y Asistencia al Consumidor y Usuario es insuficiente al no existir políticas de control de calidad ni una adecuada atención y servicio con el consumidor financiero. Los abusos que se ven sometidos los clientes es el cobro de intereses mayores a las legales, los cobros indebidos, reclamos, moras, cobro de cheques rechazados sin estas encontrarse reguladas, esto se da básicamente al no existir una Ley que proteja a los usuarios de servicios bancarios y financieros sobre todo al no existir un defensor financiero.

(Salinas, 2012, pp. 43-44) en su investigación titulada “Protección al Consumidor Financiero: educación financiera y aportes desde la economía conductual como complementos al modelo clásico de regulación” en la Universidad de Chile- Chile, siguiendo el método descriptivo concluyo que en dicho país se busca que los consumidores financieros puedan disponer en una determinada instancia en donde los clientes puedan ser tratados de la misma manera que las empresas del sistema financiero referente a los quejas presentadas, de tal forma al momento que se tenga que resolver los reclamos presentados por los consumidores financieros estas puedan tomar en cuenta todos los puntos relevantes de ambas partes.

### **Teorías relacionadas al tema**

Es preciso que se realice las teorías más resaltantes relacionadas con la investigación según (Monje, 2011, p.77) determina a las teorías relacionadas como

un proceso de construcción, así mismo lo relaciona como una idea alusiva, se puede indicar que está orientada al problema de investigación, teniendo como fin brindar una perspectiva del problema al investigador para que así pueda analizar los diversos resultados del estudio que se empleara.

Conforme lo señalan los autores, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.60) el marco teórico brinda una visión sobre el desarrollo de la investigación donde se podrá distribuir diferentes ideas.

A continuación, se definirá cada concepto importante para la elaboración de la presente investigación:

### **Historia de la banca**

El autor refiere que en el siglo XVI se inicia los descubrimientos de los nuevos continentes y la irrupción de la moneda. Seguidamente en los países como Inglaterra, Portugal, Holanda y Francia comienza la política expansionista, de esta manera estos países ya mencionados se convierten en potencias colonizadoras; pudiendo observar el desarrollo de las empresas con contenido político - económico, su asentamiento y consolidación, con lo que se pudo verificar grandes resultados en el requerimiento financiero de esos tiempos. Gracias al desarrollo del comercio marítimo internacional se pudo precisar lo que fue el centro financiero del occidente. Estos sucesos mencionados en líneas anteriores son hechos cruciales y fundamentales para la banca sobre todo para el desarrollo del colonialismo especialmente en los siglos XVI y XVII, por lo que se tuvo que gestionar diversos recursos económicos para financiar sus expediciones.

Los primeros bancos fueron creados con el propósito de garantizar y reservar el oro, de tal forma comenzó la convertibilidad del papel moneda, cabe mencionar que no eran muchas las funciones que realizaban los primeros bancos, por lo que no se encontraba estipulada en su ley orgánica las diversas funciones que debió realizar los primero bancos. El banco central más antiguo que subsiste en la actualidad es el RIKSBANK que se encuentra localizado en Suecia que fue creado en el año 1668; pero es el banco de Inglaterra fue el primero que tuvo la debida autorización para emitir billetes que fue debidamente creado en el año 1694. (**Figuroa, 2009. p.25**)

## **Derecho Financiero**

Es importante precisar que el derecho financiero en los últimos tiempo ha tenido una rápida evolución respecto a la debida aplicación por considerarse una rama impórtate en el derecho, según (Sabilich, 2012, p.50) define el derecho financiero tiene la finalidad de poder regular la actividad financiera, por considerarse una disciplina jurídica vinculado a otras ramas jurídicas como las ciencias económicas sociales, manteniendo un vínculo cercano con el derecho administrativo ya que se vincula la identificación del sujeto de ambas disciplinas, considerando la semejanza del derecho constitucional ya que es el poder asumir la importancia excepcional, del derecho internacional se puede considerar la vinculación con la internacionalización de las finanzas generando importancia de esta disciplina y por último el derecho financiero tiene un gran vínculo con el derecho penal respecto a la vinculación de las leyes, normas y reglamentos.

## **El derecho del mercado Financiero**

(Figuroa, 2010 p.47) el autor menciona que el derecho del mercado financiero se encuentra comprendido por las normas que regulan los mecanismos de la economía del mercado, conforme se encuentra señalado se puede afirmar que será la eficiente retribución del ahorro a la inversión, el principal mecanismo que permitirá el cumplimiento de esta función es la economía del mercado. Cabe mencionar que el estudio del derecho del mercado financiero se encuentra comprendido por cuatro partes; la primera son los instrumento financieros, que se encuentra englobados por el dinero, los títulos y los servicios de inversión, de las cuales se encuentra comprendidos los créditos bancarios; la segunda parte se encuentra centrada en los sujetos del mercado financiero que serán denominados como las entidades de crédito y las empresas de servicio de inversión; la tercera parte donde se encuentra abarcadas la ordenación del mercado de valores como uno de los principales mecanismos de remuneración directa del ahorro de la inversión y por último la cuarta parte que se halla dedicado a la debida contratación en el mercado financiero, esto es, a los negocios jurídicos que sirven a la realización de la función inversora.

El mercado financiero será el único mecanismo que se encontrara regulado por la ley para una apropiada asignación de ahorro a las necesidades de la financiación, por lo cual se otorgara una prospera confianza en el mercado financiero para que se cumpla con esta labor acorde a la función económica, es decir se encontrara justificado por el apuro de poder avalar la eficaz asignación del ahorro a la inversión, para que así se pueda cumplir con los objetivos constitucionales de progreso económico y pleno empleo. El autor refiere que la vida financiera se encuentra basada en la confianza del público y siempre se encontrara amenazada por el desequilibrio que puede resultar de la lesión de esta confianza, para que se pueda garantizar el correcto funcionamiento del mercado, se establece un estatuto profesional de las entidades financieras y un régimen contractual protector a los usuarios dentro de nuestro país.

### **Sistema financiero**

Según (López, 2012, p.12) lo define como una parte del conjunto de instituciones de las cuales permite que se pueda realizar la intermediación financiera.

(Aguilar, Camargo y Morales, 2004, p3) los ilustres autores definen el sistema financiero como el encargado de dar oportunidades de negocios y de consumo, esto es el encargado del funcionamiento de la economía.

Conforme lo indica (Ventura, 2011, p.20) que es el sistema financiero el encargado del flujo monetario, cumpliendo el deber de canalizar el dinero, asimismo recalca que las entidades que realizan intermediación y con autorización de la SBS son las pertenecen al sistema financiero

### **Legislación Peruana**

De acuerdo con nuestra legislación peruana regulado en el Art. 1242°, 1243° y 1244° del Código Civil, el Art. 9° de la Ley N°26702 y sus modificatorias, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, y los artículos 51° y 52° de su Ley Orgánica de las cuales establece diversos parámetros de las tasas de interés que posteriormente se señalara.

## **Tasas de interés en el Perú**

Para el autor que define la tasa de interés, nos indica que será determinada como el alza o disminución de la referente tasa, esto será el costo efectivo del dinero, de la forma que se ejecutara en el mercado, una porcentaje mayor o menor cantidad de la determinada masa monetaria; por lo cual el alza de las tasas de intereses proporcionará como resultado que el costo de dinero sea significativo, es decir que menos usuarios accedan al crédito y por lo cual exista una menor precisión monetaria, a diferencia de una reducción a las tasas de interés que esta permite un mayor acceso al incremento de la circulación monetaria, por lo cual una mayor capacidad adquisitiva y una reactivación empresarial. (Figuroa, 2009. p.33-57)

Es decir, la tasa de interés será un costo de dinero, por lo tanto, el interés compensatorio se generará como una contraprestación por el desembolso efectuado por parte del acreedor, esto se realiza con la finalidad de poder resarcir su desprendimiento de los recursos financieros a favor del deudor, caso contrario sucede con el interés moratorio ya que este interés se dará ante una demora en el cumplimiento de la obligación por lo cual se tendrá que devolver los recursos financieros prestados.

### **Tasa de interés es el precio que se paga por la utilización del dinero ajeno, expresado en un porcentaje anual**

Se puede señalar como tasa de interés, el monto que el usuario tiene que pagar a una entidad financiera, por la utilización de un capital en un periodo de tiempo determinado.

Ministerio de Economía y Finanzas (2012) Porcentaje con el cual se calcula el pago de los intereses sobre el valor facial de un instrumento y que sirve de referencia para determinar el reembolso del principal en un periodo determinado. Si se fracciona o amortiza el principal, el porcentaje se calcula sobre el saldo del principal aun no amortizado (p.2)

En efecto, la tasa de intereses será definido como la proporción que el consumidor tendrá que pagar a la entidad financiera en un plazo fijado acordada por ambas partes, se da a petición del deudor en requerir una operación de crédito, ante su entidad financiera. Entonces puedo decir que, con el pago de los intereses ganados por el crédito otorgado al deudor, más el capital se reembolsara o compensar a la entidad financiera por el tiempo perdido de la adquisición de dinero.

### **Interés monetario**

Según los autores será un precio o costo por lo cual se van a negociar sobre los capitales dentro del mercado crediticio o desde otra vista bastante concordante, también se puede denominar como el precio del crédito que se adaptara a las operaciones mercantiles, bancarias, financieras y en todas aquellas operaciones donde las contraprestaciones se manifiestan en forma diferida, se tendrá que realizar mediante las tasas, tipos o porcentajes y estas tendrá que encontrarse regulados y establecidos por una atracción de las fuerzas de la oferta y la demanda de fondos (Alva y Rivas, 2011)

De esta manera se podrá definir el interés monetario como un precio, costo o renta que se recaudará mediante una persona capitalista, esta acción se realizará por la utilización del dinero otorgado mediante una contraprestación.

### **Clases de interés**

(Alva y Rivas 2011) Los autores refieren que en base a la ley orgánica del BCR Art. 51° y 52° Ley N°26123 donde se encuentra regulado y señalado que las **tasas de interés para las operaciones ajenas al sistema financiero** se encuentra separado de las **tasas de interés para las operaciones del sistema financiero**; de las cuales se puede concordar que las operaciones ajenas al sistema financiero tendrá que ser determinadas por el BCR y el código civil, asimismo siguiendo con el reglamento de transparencia se puede señalar que las tasas de interés compensatorio y moratorio respecto a las operaciones activas y pasivas de los bancos y otros intermediarios tendrá que ser fijadas por las empresas que son denominadas como las operaciones múltiples.

De esta manera se puede precisar que las clases de tasas de intereses tendrán que reajustarse a la deuda principal, esta acción se proporcionara para todas las tasas de interés que se encuentren sujetas al sistema, nuestra norma señala de la misma que esta deberán guardar una serie de correlación con las tasas de interés existentes en las entidades del sistema financiero.

### **Tasa de interés moratorio**

(Alva y Rivas, 2011) para los autores el interés moratorio será legal cuando en la contraprestación se acuerde el pago de un cumplimiento por una tardanza del usuario, se puede denominar como una obligación que el usuario tendrá que cancelar a la empresa del sistema financiera, esto es, usualmente la tasa de interés se efectúa en la tardanza de poder cancelar o pagar una determinada cantidad líquida y vencida de dinero a las empresas que conforman el sistema financiero en nuestro país.

(Banco Central de Reserva del Perú, 2017), refiere el pago del interés moratorio tiene como finalidad la indemnización de la mora respecto al pago. En nuestro país se determina básicamente por estudios del mercado financiero a lo cual se podría denominar como libre competencia, se podrá realizar el cobro siempre y cuando se haya pactado por ambas partes, estas se encuentren de acuerdo y solo se referirán al monto de la deuda correspondiente al capital no pagado, haciendo referencia que el plazo otorgado se encuentra vencido.

(Castellares, 2009), refiere que el interés moratorio establecido en el Art. 1242 del C.C. cumple la función de indemnizar la mora respecto al pago; ya que al establecer el pago de la mora está tendrá que ser cobrada siempre y cuando las partes al momento de establecer el pacto así lo establezcan, en el supuesto que no exista el pacto durante el tiempo que se establece la mora este tendrá que cancelar el pacto compensatorio, por lo tanto, se concluirá en el legal que será de libre determinación dentro del sistema financiero y todo aquel sujeto fuera del sistema financiero.

### **Tasas de interés compensatorio**

(Alva y Rivas, 2011) refiere que el interés compensatorio se determinará básicamente con la contraprestación por un monto, porcentaje o cantidad de dinero de las cuales este bien o dinero fue utilizado para el uso.

### **Tasa de interés compensatorio para las operaciones de personas ajenas al sistema Financiero**

El interés compensatorio es la voluntad de las partes que deseen realizar alguna operación de crédito, por lo consiguiente se encuentra regulado en nuestro Código Civil. (Vargas, S.F) nos indica que:

El acuerdo referido al artículo 1243° del Código civil, las operaciones realizadas por personas ajenas al sistema financiero se encuentran sujetas a un régimen de tasas máximas que fija el BCR, mas no se sanciona con nulidad el pacto o contrato que establezca una tasa de interés superior a la permitida, sino que es facultad del deudor imputar al capital las tasas de interés pagadas en exceso, pedir la devolución de los mismos, o acceder al pago de dichas tasas

A lo que hace referencia la autora sobre las tasas compensatorias, son todas aquellas personas ajenas a la entidad financiera que serán sometidas por el BCR, con la finalidad que el sistema financiero les imponga la tasa máxima ya existente y estas tendrán que ser publicadas diariamente en el diario oficial el Peruano, literalmente no se encuentra regulado inhabilitar los contratos ya pactados donde exhorta la tasa de interés superior aprobada, sin embargo la persona que tendrá la capacidad de poder imputar el determinado capital, de solicitar el reembolso y entre otros será en este caso el deudor.

### **Tasa de interés compensatorio para las operaciones realizadas dentro del sistema financiero**

La tasa de interés compensatorio para las operaciones realizadas dentro del sistema financiero otorga la potestad de imponer las tasas de intereses a sus usuarios, (Vargas, S.F) nos indica:

Ley 26702, actual Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, se repite la liberalización otorgada por el artículo 17 del Decreto Legislativo 770 y contiene sustancialmente las mismas normas en lo relacionado a las tasas de interés, precisando que “las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios”. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera (artículo 9 de la Ley 26702).

A lo que hace referencia la autora en mención sobre la tasa de interés compensatorio para las operaciones que se realizan dentro del sistema financiero

se refiere a la ley general del sistema financiero donde señala el Art. 1243 están tendrán que ser observados por el BCR para poder fijar límites, conforme a su Ley orgánica lo establece.

### **Tasa de interés legal**

(Alva y Rivas, 2011) el autor refiere que se efectuara la tasa de interés legal siempre y cuando se de en el caso que el deudor deba pagar debidamente el interés, sin anteriormente haber fijado una conveniente tasa de interés; según el Art. 1324 del C.C. nos refiere que la responsabilidad de otorgar sumas de dinero devengara interés legal desde el momento en que el deudor incumplan con la mora, eso se elaborara sin necesidad que el propio acreedor pruebe haber sufrido daños. De esta manera se puede determinar o hacer mención si antes de producir efecto la mora se debían intereses mayores, estos seguirán devengándose hasta el día después de la mora, pero en este caso se seguirá denominando como interés moratorio.

### **Clases de Operaciones**

Las clases de operaciones bancarias de denominaran como operaciones activas, pasivas y neutras o de servicios.

**Operaciones activas bajo el sistema de cuotas:** (Figueroa, 2009, p. 243) refiere que serán todas aquellas operaciones en donde todas las empresas del sistema financiero brindarán a sus usuarios un porcentaje de créditos, posterior a esto deberán ser registrados en el activo de la contabilidad bancaria esto se determinara por considerarse una acreencia. Se realizará bajo la modalidad de un desembolso de dinero por parte de la empresa del SF, posterior a esto deberá ser pagado por el usuario bajo un debido cronograma de cuotas elaboradas por las empresas del sistema financiero que tendrán que otorgar a sus usuarios de forma gratuita, de la misma manera se le brindara al usuario un plazo de vencimiento sobre los créditos hipotecarios, vehiculares y de consumo, entre otros. Cabe resaltar que en las operaciones activas bajo el sistema de cuotas no se encuentra las tarjetas de crédito.

Básicamente serán las operaciones efectuadas por las empresas del SF, mediante un desembolso de dinero en efectivo bajo una modalidad contractual comúnmente

llamadas OPERACIONES DE CREDITO POR CAJA por lo que el intermediario pone a disposición de sus clientes una suma de dinero en efectivo.

**Operaciones pasivas:** (Figuroa, 2009, p. 243) para el autor existirán las operaciones pasivas siempre y cuando el usuario perciba dinero por quienes formen parte de las empresas que conforman el SF, al igual que las operaciones activas deberán ser registrados en el pasivo de la contabilidad ya que representan una deuda frente a los usuarios. Con lo que usualmente se denomina recolección de fondos de los clientes bajo la modalidad contractual; de esta manera las instituciones de crédito intermediarias, en el marco de una política de captación salen al mercado a adquirir fondos que hagan posible el cumplimiento de su actividad típica de poder producir banca y permite la estimación de una tasa de costo promedio de interés que representa una tasa de costo del dinero depositado por la clientela.

**Operaciones neutras o de servicios:** (Figuroa, 2009, p. 33) El autor señala que las operaciones de servicio bancaria son todas aquellas que no se encontrarán consignadas en las operaciones activas ni pasivas; la única entidad que se encuentra facultada para dar autorización a la realización de otras operaciones es la SBS de tal forma que se pueda valorar la compatibilidad de sus funciones específicas. De esta manera se encuentra dentro de un campo amplio de acción de las empresas en el ámbito financiero, dentro de la banca múltiple vigente. Pero, la SBS tiene la facultad de poder considerar o no a las nuevas operaciones compatibles con una adecuada cautela y objetividad; de esta manera se tendrá que exhortar el desarrollo o afectación sobre el desarrollo de un tipo de entidad perjudicando de otra u otras maneras, por el camino de aceptar o no la realización de operaciones no citadas en la norma.

### **Consumidor Financiero**

Según (Marín, 2013, p.461) define al consumidor financiero como aquella persona que realizan actividades de compra sobre un producto o simplemente adquieren un servicio, de tal forma se considera a los consumidores financieros como aquellas personas que soliciten servicios a una entidad financiera (bancos).

Resaltando lo señalado en la Ley N° 29571, del código de Protección y Defensa del Consumidor citando el Art. IV define a los consumidores financieros como toda persona que adquiere un determinado beneficio propio, en conjunto familiar y social ya que gracias a este beneficio se disfruta del producto; el consumidor financiero pueden ser tanto personas naturales como jurídicas.

### **Protección de los Consumidores Financieros**

Pérez (2009, p.57) refiere que se inicia cuando el Estado comienza a regular su propia protección, buscando encontrar la estabilidad económica exactamente en el siglo xx; de esta manera (Mayda, 2013, p.461) señala que la protección del consumidor será la aplicación de los derechos que se les corresponde como usuarios de dicha entidad financiera por la relación contractual que tiene la empresa de la entidad financiero con el consumidor, por lo cual este derecho surge en poder resguardar los intereses de todos los consumidores.

Nuestra Constitución Política del Perú de 1993, regulado en su Art. 65° señala de la misma manera la protección del consumidor, de tal forma establece la defensa de los intereses del consumidor otorgándoles garantías como es el derecho de información que la entidad financiera debe de otorgar a sus usuarios, de tal forma la constitución política del Perú manifiesta la defensa de los consumidores ya que es un interés y deber del estado tutelar los derechos del consumidor y así se muestra garantista de la protección a la información para que se evite la asimetría de información.

Y por último (Marín, 2013, p. 461) señala como los derechos que deberán amparar los intereses de los consumidores de la misma manera cumple con la función de garantizar que el sujeto pueda evidenciar el equilibrio contractual frente a las diversas irregularidades de las entidades financieras.

De tal forma se puede considerar al consumidor financiero a la persona que realiza alguna transacción, adquiere un producto o servicio dentro de una entidad bancaria, de las cuales no solo se encontrará normada en nuestra constitución si no que tendrá su propia Ley que lo respalda en donde se definirá todos sus derechos que se les corresponde frente a las entidades financieras ya que en muchos casos se puede observar una incorrecta aplicación.

## **Derechos de los Consumidores Financieros**

Es una denominación del grupo de normas emanadas por los poderes públicos que son destinadas a la debida protección del consumidor dentro del mercado de bienes y servicios, asimismo cabe recalcar que se brindara a los consumidores derechos y obligaciones sobre el usuario dando o brindando a estos productos deseables e idoneidad, según (López, 2015, p.) recalca los derechos reconocidos como es el Derecho a la libertad de poder contratar, el acceso al crédito sin discriminación, como mejoras de las condiciones de los contratos, a la necesidad de una legislación financiera sin embargo también refiere al derecho de no ser privado a la libertad en ningún caso por razón de deudas bancarias.

De acuerdo a lo señalado en la Ley N° 29571, del Código de Protección y Defensa del Consumidor, en el Capítulo V (Productos o Servicios Financieros), establece que los consumidores financieros tiene derecho a la Transparencia Información sobre los productos o servicios financieros, a un Servicio Idóneo, a la contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales, a efectuar pagos anticipados, como a la imputación de pagos, derecho a presentar su reclamo de productos o servicios financieros, podrán solicitar un informe técnico en la SBS con el fin que se le brinde las garantías de la reclamación.

### **Derecho a la Transparencia de la Información**

Es el derecho al acceso de información que tiene todo usuario regulado en el Artículo N° 65 de la Constitución Política del Perú donde se establece que el Estado defiende el interés de los consumidores garantizando el derecho a la información. Así mismo en el inciso b) del Artículo N° 1 de la Ley N° 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor donde se encuentra establecido que el Consumidor Financiero tiene el Derecho acceder a la información oportuna, suficiente, veraz y fácilmente accesible, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses.

De tal forma se puede precisar que el Derecho a la Transparencia de la Información, cuenta con una base legal el cual las empresas del sistema financiero deben de facilitar a sus usuarios dicha información, en este caso son las entidades financieras que deben facilitar la información que el usuario necesite saber ande de formalizar

un contrato financiera. Sin embargo, la información deberá referirse también a los beneficios, riesgos y condiciones a lo cual se encuentra sujeto del contrato, se tomará como cumplida la obligación cuando la entidad financiera haya utilizado todos los medios para informar al consumidor, teniendo además de asignar a un especialista para brindar asesoría respecto a los temas que sean implicados de la relación.

### **Regulación del Sistema de Atención al Usuario**

La regulación del sistema de atención al usuario se encuentre en la Resolución de la SBS N° 8181-2012, que mediante el principio de transparencia de información regulado en el Art.3, se rebusca obtener un adecuado acceso de información para los consumidores, con el objetivo que las empresas del SF al momento de ofertar sus productos y servicios al usuario sean claras, con la finalidad que las empresas del sistema financiero sean precisos, así los usuarios tomen una decisión correcta respecto al consumo informado.

Las empresas del SF tienen el deber de otorgar a sus consumidores información sobre la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio y en el caso que el usuario no cancele en el tiempo pactado se le impondrá una penalidad, dicha penalidad también debe de ser informado al usuario, las empresas del sistema financiera deberán otorgar al usuario una correcta información que debe ser clara para que el usuario tenga un mejor discernimiento del tema, esta debe ser explícita y comprensible para que se realice una buena simetría de información y el usuario se encuentre adecuadamente informado en cuanto al tema.

Referente a las comisiones que cobran las empresas estas tendrán que presentarse de acuerdo con que categoría pertenecen, la adecuada manera de saber a qué categoría pertenecen se encontrara regulado en la Superintendencia y estarán obligadas a que el usuario deba comprender el costo y servicio que se le impone por el cobro.

### **Derecho a un servicio idóneo**

Es necesario desarrollar el Derecho a un Servicio Idóneo, para (Viguria, 2012, p. 176), refiere que la entidad financiera se encuentra en la obligación de poder cumplir frente al consumidor financiero respecto al producto o servicio que ofrece,

el consumidor financiero tiene el Derecho de recibir lo que espera respecto a lo que se le ofreció. Sin embargo, el consumidor va esperar respecto a la información que recibió, se considera que el derecho a la idoneidad y el de la información no se encuentran ligados lo cual es un error, porque si partimos que la entidad financiera cuanta con mayor información podrá tomar precauciones de lo que ofrece al consumidor. Si él diseña el bien o servicio y finalmente lo suministra, la información con que cuenta le permite saber qué medidas debe adoptar para ofrecerlo a un consumidor financiero, por lo que el derecho del consumidor de alguna manera obliga a la entidad financiera actuar de manera responsable respecto a los productos o servicios que ofrezca.

(Vilela, 2008, p. 27-28) según el autor a falta de idoneidad se producirá cuando no se encuentre una coincidencia, es decir, es lo que el consumidor espera por parte de las empresas del SF y lo que realmente recibe, de tal forma abarcará lo que el usuario espera recibir, esto es, lo que el consumidor espera recibir al momento de realizar una contratación sobre la calidad y cantidad de información que ha recibido por parte de su proveedor , asimismo en el análisis de idoneidad se tendrá que analizar si el consumidor recibió lo que esperaba sobre en base de lo que se le correspondió informar; se puede indicar que el derecho del consumidor gira sobre los estándares de la información y de la idoneidad. La idoneidad abarca los requisitos de la comercialización de un bien o la prestación de un servicio, de tal manera se debe de verificar que se cumpla aquello que el proveedor ha ofertado al consumidor, será lo que el consumidor ha esperado recibir del bien o servicio que satisfaga sus expectativas, por lo que ha pagado y lo que se le han ofrecido, en un supuesto al encontrarse en una situación contraria dependerá del proveedor diligente cumplir con todas las condiciones que incorporo a su oferta de bienes y servicios , caso contrario, el que asumirá toda la responsabilidad que se le pudiera corresponder en caso del incumplimiento de lo que se señale; por lo cual no bastara con que se acredite haber realizado correctamente todos los actos preparatorios para un adecuado resultado a los consumidores.

(Durand, 2008, p.216) para el autor se puede denominar como el parecido entre lo que el consumidor espera y lo que el consumidor espera recibir y lo que recibe dependerá de la cantidad y calidad de información que ha podido recibir por parte

de su proveedor. Se darán los problemas de falta de idoneidad cuando no exista similitud entre lo que el consumidor espera y por lo cual ha pagado una cierta cantidad de dinero y por lo que realmente el consumidor recibe y no satisfaga sus expectativas, de esta manera el autor indica que el modelo de idoneidad se construye bajo tres premisas:

Que son las garantías implícitas: que se le atribuyera al proveedor de responder por el bien o servicio en el supuesto que no resultara adecuado para satisfacer al consumidor.

Garantía expresa: refiere a los términos ofrecidos por el proveedor, en donde el consumidor razonable deberá de tener el conocimiento todos los términos que sean ofrecidos por el proveedor lo que se le denominara como el consumidor razonable utilizando su diligencia ordinaria de esta manera se excluye la garantía implícita, es decir señala algo distinto por lo cual en esto casos primara la garantía expresa sobre la implícita

Garantía legal: se establecerá como la que se encuentra expresa en la ley, no será lo que el proveedor determina si la que el consumidor razonable espera, si no la que manda la ley.

## **Defensor del Cliente Financiero**

Un tema importante de la presente investigación es la figura que entra a tallar el Defensor del Cliente Financiero, según (Gómez, 2006, p. 130), señala que será un representante del consumidor financiero que tendrá como características una moral intachable y sobre todo debe contar con credibilidad, además debe tener una personalidad formada adecuadamente y con competencias profesionales, las entidades financieras que pertenecen a la Asociación de Bancos en el Perú tendrán la obligación de escoger sobre quien recaerá dichas funciones.

En el Artículo 5° del Reglamento de la Defensoría del Cliente Financiero se establece que la designación del cargo del DCF tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno las entidades financieras.

Según (Gómez, 2006, p. 132), conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca, menciona las funciones del DCF, los cuales son el conocer y estudiar los problemas que interpone el consumidor como también la entidad financiera, por otro lado, debe actuar como intermediario entre ambas en busca de una solución amistosa y debe formular ante las entidades financieras recomendaciones para un mejor trato a los clientes.

Respecto a lo antes mencionado, el Defensor del Cliente Financiero tiene funciones que al aplicarlas debe garantizar que el problema con la entidad financiera se solucione, sin embargo, respecto a lo mencionada (Gómez, 2006, p. 131), precisa que la función más importante del Defensor del Cliente Financiero es el de tutelar los derechos del consumidor financiero, generando protección frente a las irregularidades de las entidades financieras.

Sin embargo, para (Durand, 2011, pp. 25-26), el Defensor del Cliente Financiero, representa un mecanismo de solución, por lo que actúa como una segunda instancia en base a los reclamos de los consumidores financieros ya que en un primer momento los reclamos deben ser interpuestos ante las mismas entidades con quien se tiene el conflicto y si esta no brinda una solución podrá recurrir al DCF quien hará las gestiones para salvaguardar los derechos del consumidor.

### **Intermediación financiera**

Para (Ambrosini, 2001, p. 32) consistirá en mecanismos que van a permitir canalizar los recursos deficitarios, se realiza a través de un mercado de valores o con la participación de una entidad financiera.

La Función de los Intermediarios Financieros, según (Aguilar, 2000, p, 284) son las personas que se dedican a transformar pasivos financieros en activos y mediante la oferta y la demanda.

### **Contrato financiero**

Es necesario definir que es un Contrato financiero, según (Mayda, 2013, p. 463) es la relación entre la entidad financiera y el cliente respecto a un producto o servicio ofrecido y aceptado, que se formaliza mediante un contrato, así mismo tiene el

propósito de lograr un adecuado desarrollo de la relación ente la entidad financiera y el consumidor financiero, donde se deberá aplicar las garantías, lo cual resulta importante las coberturas que van asegurar el cumplimiento de ambos.

### **Desequilibrio contractual**

Según (Stiglitz, 2012, p. 13) refiere que será un contrato oneroso y abusivo, de las cuales señala que una de las partes se beneficia o se encuentra en ventaja de la otra parte o de un tercero.

Las aplicaciones de las operaciones abusivas generan un desequilibrio contractual entre la entidad financiera y el usuario, conllevando un desequilibrio entre ambas partes contractuales, sin embargo, es importante mencionar que los contratos financieros en su mayoría su contenido general conduce a contrastar la existencia de un desequilibrio. Su funcionamiento no necesita más que el poder desequilibrante surja solo de una operación abusiva que imponga la voluntad unilateral al otro contratante.

### **El deber de informar a los consumidores en los contratos de crédito**

(Vilela, 2008, p. 110) el autor precisa que es adecuado resaltar que en las obligaciones de informar se debe visualizar dos situaciones; la primera es el deber de informar al consumidor correctamente al momento de realizar la contratación conforme lo indica el Art.1397° del C.C. es preciso mencionar que en este primer punto se tendrá que realizar una correcta publicidad ya que esta deberá ser suficiente para que se acredite el deber de informar conforme lo indica la Ley de Protección al Consumidor, la segunda situación se producirá cuando se encuentre en una relación contractual entre las partes (el proveedor y el consumidor) , de esta manera es necesario que el proveedor deba utilizar medios directos de información a los consumidores, toda vez que se encuentre en casos en los que se produce modificaciones de las condicione sobre las que se contrató.

### **Asimetría informativa**

(Viguria, 2012), refiere que la asimetría de información es una relación contractual entre la entidad financiera y el consumidor, de las cuales la entidad financiera conocerá mejor el producto y acceder a una adecuada información, por lo que le

permitirá tomar mejores decisiones, caso contrario le sucedía al consumidor al no tener ese beneficio como si lo tiene la entidad financiera.

La asimetría informativa, pues, se presenta cuando el consumidor posee mucha menos información y experiencia que las empresas del sistema financiero al momento de contratar. En efecto, el consumidor al no estar en un plano asimétrico de información se perjudica, ya que no entiende claramente la normativa o simplemente el usuario no se informa correctamente, caso contrario sucede con la empresa del sistema financiera que si se informan y están pendiente de todas las normativas y la tasa máxima que fija el BCRP, es por ello que nuestra legislación mediante el reglamento de atención al usuario regula que toda clase de información como tasas, moras, gastos entre otros deben de informar claramente al usuario para que tanto la empresa financiera como el usuario compartan la misma información del trámite u operación que realizarán.

Con una adecuada información se busca reducir la asimetría que existía entre ambas, durante tiempos anteriores sé interpusieron diversas modificaciones a la norma, por lo que en la actualidad las entidades financieras se encuentran obligas a entregar a los consumidores información relevante de sus productos y servicios; lo que se buscó al otorgar información debidamente relevante, es respetar el derecho del consumidor de esta manera poder tomar adecuadas decisiones estando informado al momento de realizar la transacción correspondiente.

( Vilela, 2008, p. 26) refiere que el propósito de la asimetría de información es buscar una medida de solución del problema de la asimetría de informativa esto comprendería identificar, dentro de sus categoría los sujetos participes en las diversas relaciones de consumos existentes, como primer punto aquella que se encuentra en una mejor postura para tener como alcance una mejor información o también para que las personas puedan tener sus precaución y así se pueda disminuir los diversos riesgos involucrados en una debida relación contractual , a lo que se denominara como el proveedor . De esta manera y según el Art. 2° se aplica el principio de *in dubio pro consumidor*, ya que el autor considera al otro partícipe, al debido consumidor, por lo tanto, será reflejado como la parte más débil en la relación.

## **Información relevante**

(Vilela, 2008, p.27) El autor refiere en más de una oportunidad que es necesario que la información que se le brinde al consumidor deba ser relevante, para que de esta manera se pueda determinar la opción de compra de los consumidores, la información relevante que se le otorga a los consumidores debe de ser en forma previa a una contratación y no la información que se entregó al momento de la debía compra.

(Durand, 2008, p.215) para el autor el problema de la información, tiene origen en los supuestos que el proveedor omite al brindar una adecuada información relevante o en algunos casos brinda la información pero defectuosa, por lo que cabe mencionar que toda la información que se otorgue o brinde al consumidor deba ser lo que el consumidor espera, esto dependerá de la información que se le otorgó; se puede precisar que si hay una mínima información los efectos se transmitiría en que el consumidor tome su decisión de consumo, por lo que se deberá indicar al consumidor de manera rápida, adecuada y por ultima suficiente. Para que se puede determinar la relevancia de una correcta información y así atender a la omisión de información relevante, esta hubiera podido cambiar la decisión del consumidor de adquirir o no el servicio o producto requerido. Lo más resaltante del derecho a la información es proporcionar de manera más amplia posible y a la par sea relevante ya que es un factor muy adecuado para el acto de consumo, lo que acreditara que la información que se brinde al consumidor sea la más adecuada, se podrá denominar adecuada ya que las vías donde se transmite la información no son las más idóneas por lo que no se toma en consideración los desniveles sociales y culturales de la población y por ende se puede determinar los diversos patrones de consumo en un mercado imperfecto.

Cabe mencionar que la información oportuna es un factor por tomar en cuenta, ya que se ve en la sociedad que se informa después de haber cometido la falta o por un mandato de INDECOPI, lo que no se logra minimizar a veces los efectos de la omisión de información ya que con esa acción perjudica notoriamente a los consumidores.

### **Sistema financiero y conciliación especializada**

(Figuroa,2009, p.223) para el autor la conciliación extrajudicial ,se encuentra anclada con la interposición de una acción judicial a la par con todos los derechos patrimoniales y disponible por las partes, por lo cual se deberá obligatoriamente recurrir al mecanismo alternativo de solución de conflictos; de esta manera el autor refiere que tendría aplicación especial en el tratamiento de pago sobre las deudas y en la debida protección del ahorro, esto se producirá con la finalidad de poder vincular la pretensión de pago de las entidades del sistema financiero con las posibilidades del consumidor, de tal manera mediante este mecanismo de solución se adoptara medios adecuados para asegurar la recuperación del capital que en un primer momento fue desembolsado y de los intereses compensatorios, permitiendo la exoneración de los intereses moratorios, gastos administrativos. Estos diversos mecanismos de solución de conflictos ayudaran a poder reducir la cartera de los bancos y posibilitar que las personas naturales, jurídicas con dificultades financieras puedan atender sus deudas.

Se considera que el sistema financiero con el fin de atender y poder desarrollar sus actividades de intermediación indirecta entre las personas que tienen excedentes financieros y aquellos que los necesitan, buscan tener un determinado margen financiero, por lo tanto, estos podrán cobrar la tasa de interés más alta por los créditos que brindan de tal forma se abonar la tasa mínima por los depósitos que reciben.

### **Infracciones sujetas a sanción**

(Figuroa, 2009, p.223) según el autor serán para los determinados actos que se realizan, en principio, por todas aquellas entidades del sistema financiero o personas físicas que van en contra de nuestro ordenamiento del sistema financiero institucionalizado; básicamente se determina un sistema abierto, esto es, una interrelación con el reglamento emitido por la SBS con la finalidad de la instrumentación de criterios políticos referentes a la coyuntura economía; la función que cumple el legislador de poder considerar las sanciones de inobservancia de la normas que impone determinada forma de obra o prohíben otras, por su propia naturaleza, alcances y oportunidad de las conductas que se requiere disuadir, por lo que no pueden ir en contra de nuestra Constitución Política del Perú, en razón

de configurar normas que serán denominadas de tipo ABIERTO en donde ya no se discutirá su constitucionalidad. Serán susceptibles todas las sanciones personas o entidades del sistema financiero, que se resuelva como responsables de la comisión de infracciones punibles

### **Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero**

Mediante Resolución SBS N° 1765-2005 con fecha 28 de noviembre de 2000, de la cuales señala " la transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios y público general, con la finalidad que estos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar o utilizar con las empresas"

Si bien es cierto que el determinado reglamento se creó con la finalidad de que el usuario tenga mejores beneficios al momento de realizar una operación bancaria, creando ciertos accesos a una adecuada información, de la misma forma escoger que empresa del sistema financiero mejor se adecue, por lo cual la SBS establece que todas las empresas del SF deberán de poner en conocimiento al público en general cual es la tasa de interés que su determinada empresa impondrá al usuario. Bajo este reglamento las operaciones múltiples tendrán la facultad de designar un OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO este tendrá la función de velar y cumplir con el sistema de atención al usuario respecto a las políticas y procedimientos generales establecidos por el banco y la norma que sustenten el sistema de atención al usuario

(Alva y Rivas, 2011) nos indica que en la década de los 80, sobre el proceso de inflación, será el BCRP quien decidirá realizar acoples a la tasa de interés, mediante los mediadores o terceros financieros quienes insertaran las diversas modalidades operativas y el cómputos de la tasa de interés con diversas capitalizaciones y sobre un conclusión de pago, en muchos casos se realizaran por adelantado, por lo cual se va a tener como resultados un máximo porcentaje de desorden y desconcierto dentro del mercado de fondos.

## **Plataforma de atención al usuario**

Para (Viguria, 2012, p. 55) se crea con la finalidad de resolver todas las consultas de los consumidores sobre temas financieros como también resolver los conflictos que demanda una relación contractual entre el consumidor y la entidad financiera; de tal manera el primer accionar para la utilización de la plataforma de atención al usuario se tendrá que solicitar toda la información con referente a la denuncia presentada por el consumidor, para analizar si existen elementos que demuestran que la entidad ha cometido una infracción, posterior a ello se solicitara que la SBS se pronuncie, para que de esta manera se pueda iniciar el procedimiento sancionador y será la misma SBS quien resuelva la problemática del consumidor y de la entidad financiera.

La Plataforma de Atención al Usuario, se regulo por la Resolución SBS N° 1059-1999, el 30 de noviembre de 1999, sin embargo, el 21 de febrero de 2003 la Resolución SBS N° 200-2003, derogo dicha regulación, estableciendo las funciones, finalidad y objeto de la PAU. Respecto a lo establecido por la Resolución SBS N° 200-2003, la finalidad con la que fue creada fue en poder absolver consultas, así como tomar conocimiento y resolver los reclamos y las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas pertenecientes al sistema financiero.

Respecto a lo establecido mediante la resolución mencionada, la PAU tiene como finalidad justamente el de absolver las consultas de los consumidores, esto implica que de orientar al consumidor respecto a sus reclamos o denuncias, así mismo respecto a la resolución la PAU tiene por objeto la atención y solución de consultas y reclamos del usuario además tiene como propósito resolver la situación de incertidumbre, desconocimiento o duda planteada por el usuario, expresando una opinión técnica sobre la materia consultada.

**El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)**, para ello (Viguria, 2012, p. 56), conceptualiza y define a esta Institución como principal para resolver denuncias y reclamos presentados por diferentes consumidores, por lo cual se encuentra incluida las

operaciones financieras, así mismo asegura la idoneidad de los servicios y bienes con respecto a la información brindada.

Es un organismo que aplicará las normas legales destinadas a la protección del consumidor, frente a la falta de información o por la mala calidad del producto o servicio brindado, como también es un organismo que tutela los derechos de los consumidores, en el Código de protección y defensa del consumidor en su Artículo N°105 se le otorga al INDECOPI la competencia para conocer las sanciones o medidas en materia financiera.

### **Entes de regulación y control del sistema bancario**

#### **Banco Central de Reserva del Perú**

(Figuroa, 2009, p. 33) el autor refiere que es un organismo constitucional autónomo responsable de la elaboración y ejecución de la política monetaria, de la cuales se tiene por propósito el control sobre el incremento de los medios de pago y del cuasi- dinero a través del manejo de los instrumentos.

Se denomina al BCRP como un ente financiero autónomo, regulado en nuestra Constitución Política del Perú, en los Art. 83° al 87°, capítulo V.

De las cuales nos indica que el BCR es la única entidad delegada de establecer la tasa de interés, regular la moneda dentro del país, conservar la estabilidad de la moneda y el crédito del sistema financiero, administrar las reservas internacionales a su cargo, emitir diariamente las tasas de intereses.

(Alva y Rivas, 2011) señala que la función del BCR es fijar las tasas de interés en las operaciones del SF estas se proporcionarían por la libre competencia, en relación con las tasas máximas estas serán fijadas con el ejercicio de sus atribuciones, si bien es cierto el BCR cumple con la función de fijar las tasas de interés máximas y mínimas esto se determinaría con el fin de poder regular el mercado nacional.

(Banco Central de Reserva del Perú, s.f.) Para que se fije diariamente el monto a la tasa de interés, estas realizarán diversas operaciones dentro del mercado abierto, como la inyección y la esterilización que explicare a continuación:

Inyección: Se realiza para prevenir el alza de tasas de interés, por lo cual BCRP inyecta liquidez a las entidades financieras a cambio de títulos valores, mediante subastas de repos.

Esterilización: Al existir exceso de fondos líquidos dentro del mercado bancario, se tendrá como respuesta la baja de tasas de interés al referente, por lo cual el BCRP coloca valores emitidos ante las entidades financieras y de seguros, AFPs y fondos mutuos, entre otras, para que así las entidades financieras entreguen fondos líquidos al Banco Central a cambio de les otorgue títulos valores que pagan una tasa de interés.

### **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP**

La SBS se encuentra regulado mediante la Ley N° 26702, donde señala que el Sistema Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones se encuentra regulado y supervisada por la SBS, quien bajo disposición de la ley tiene facultades de cultivar correctamente sus funciones y facultades que se le es correspondido, por lo que se determina como un ente autónomo, con personería jurídica; el fin que conlleva al legislador a regular la SBS fue pensando en la protección del consumidor en velar por sus intereses, de la misma forma en la protección del asegurado, por lo cual se le concede a la SBS la potestad de controlar y supervisar a todas las empresas que conformen el SF y el sistema de seguros y por último posee la obligación de supervisar a las empresas que cumplan con lo dispuesto a la ley orgánica y las disposiciones complementarias referente al Banco Central como lo indica el Art. 345° de la presente ley.

De la misma manera la SBS se encuentra reconocida por la Constitución Política del Perú, que señala que tiene potestad de prever y detectar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. El fin que tiene la SBS es preservar los intereses de los depositantes, asegurados y afiliados al SPP.

### **Superintendencia de Mercado de Valores**

Mediante el decreto legislativo N°861 de la ley de Mercado de Valores, se planteó con la finalidad de impulsar un adecuado desarrollo estructurado y la debida transparencia en el mercado de valores, de la misma manera otorgar a los

inversionistas una correcta seguridad al momento de invertir en nuestro país; conforme lo indica el Art.1 de la mencionada ley.

Es necesario mencionar que dicha Ley tiene a su disposición personería jurídica del derecho público interno, por lo cual disfruta en la libertad funcional (administrativa, económica, técnica y presupuestal), de las cuales la SMV es el encargado de proteger a los inversionistas en todo sus aspectos con una adecuada eficacia en el mercado y por último en un mercado claro para que así los inversionistas puedan realizar sus operaciones sin tener inconvenientes, con una correcta información de precios y la transmisión de toda la información relevante para los objetivos que se encuentran designados por el MEF.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general:**

¿De qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú?

#### **Problemas específicos:**

- a. ¿De qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú?
  
- b. ¿De qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses?

### **Justificación del estudio**

#### **Justificación metodológica**

Lo que se desea plantear con esta investigación, es proponer a nuestra legislación peruana topes específicos y claros, a lo que concierne la fijación de las tasas de interés en nuestro país, para que de esta manera ya no observar en nuestra realidad tanto abuso de poder por el sistema financiero, por lo cual poner un alto a las tasas de interés y prevalecer el derecho que tiene todo ciudadano peruano como consumidor de los entes del sistema financiero.

### **Justificación teórica**

Mediante esta investigación se busca nutrir a los consumidores con conocimientos reales, acerca del sistema financiero regulado en nuestro país, específicamente sobre las tasas de interés y cuál es el derecho que al consumidor le corresponde, conforme lo ya dicho en líneas anteriores me referiré al Art.9 en adelante de La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros N°26702, que fija la libertad de las empresas del sistema financiera de poder imponer la tasas de interés, comisiones y la tarifas que mejor se adecue a su sistema, de las cuales se puede observar en la realidad que las empresas del sistema financiero fijan la tasa de interés más elevada del mercado nacional adherido por el BCR.

Esto conlleva a que el deudor no pueda cancelar oportunamente su crédito, por lo cual se debe de poner topes claros y precios al fijar las tasas de interés para que el SF no tenga ese libre albedrio que tiene actualmente en nuestro país; respecto a que derechos tiene el consumidor en nuestro país, esto no lleva a revisar nuestro código de protección y defensa del consumidor N°29571, en el Art.81 en adelante donde estipula claramente que las empresas que se encuentren supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros tendrán que otorgar al consumidor toda la información correcta tanto verbal como escrita informales de manera clara, la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) y la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), aplicable para operaciones activas en cuotas o pasivas, de acuerdo a lo pactado entre las partes en el momento que el deudor solicito el crédito y la empresa del sistema financiera realizo la transacción.

### **Justificación práctica**

La referente investigación se planteó con el fin contribuir con los usuarios a proporcionarles un adecuado discernimiento respecto a nuestro SF, a lo que se planteara específicamente en el libre albedrio que tienen las empresas del sistema financiero de nuestro país, ya que en realidad observamos diversas deficiencias y abuso de poder por parte de estas empresas, al imponer a sus usuarios un monto elevado u otorgar a sus consumidores la tasa de interés más alta del mercado nacional, llevándolos a tener deudas excesivas sin tener alguna posibilidad de liquidar en el tiempo pactado entre el usuario y la empresa financiera, por

consiguiente el usuario al no cancelar en el tiempo pactado la empresa financiera le impondrá una mora y subirán los intereses respectivamente al crédito que el usuario solicitó, llevando al usuario a solicitar préstamos de otras empresas financieras o buscar préstamos entre su entorno familiar o amical.

Con el fin de poder cancelar el crédito solicitado, con los intereses y la mora que generara al no cancelar debidamente el crédito, en algunos casos los bancos realizaran la acción de embargar sus propiedades del deudor a mérito de poder ser reembolsado por el préstamo otorgado al deudor, no se puede determinar completamente la culpa a las empresas financieras porque si bien ellas imponen la tasa de interés y realizan la transacción del crédito solicitado, es el deudor quien acepta y asume todo lo impuesto por la entidad financiera, sin tener muy en claro la acción que conllevara aceptar todo lo dispuesto por las empresas del sistema financiero, sin informarse o tener un adecuado asesoramiento.

### **Objetivo**

Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú

#### **Objetivo específico 1**

Identificar de qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú

#### **Objetivo específico 2**

Evaluar de qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses.

### **Supuesto**

El sistema de cobro de intereses repercute de manera significativa en el derecho del consumidor financiero en el Perú.

### **Supuestos**

- a. La estructura del sistema de intermediación indirecta incide de manera positiva en el otorgamiento de créditos en el Perú

- b. El impacto del interés compensatorio y moratorio influye de modo significativa en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses

## II. MÉTODO

## **El Enfoque cualitativo**

La investigación se determinó en base al plan de análisis referente a un **enfoque cualitativo**, de las cuales se ha utilizado en la búsqueda de estudiar como los individuos viven o experimentan los fenómenos que los rodean referentes a la investigación que se planteó e realizó una adecuada búsqueda de información (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.358).

Por lo cual se determina que la tesis tiene en un enfoque cualitativo, ya que se buscó, mediante la investigación, comprender como se puede implementar una adecuada protección al consumidor peruano y como se encuentra desarrollado en nuestra legislación peruana el cobro de intereses en el sistema bancario en el Perú.

### **2.1 Tipo de Estudio**

El tipo de estudio que se consideró para el desarrollo del trabajo de investigación se encuentra orientada a la comprensión, por lo cual considero que el tipo de estudio tiene un enfoque cualitativo que implicaría diversos conjuntos de investigaciones, de tal forma cabe la posibilidad que se puedan presentar similares características en la investigación, esto no significa que persigan el mismo propósito, de tal manera será aplicado porque no hay nada nuevo de inventar por lo que vamos a aplicar algo ya pactado o precisado por nuestra norma.

### **2.2 Diseño de Investigación**

Conforme lo indican precitados autores (Hernández, Fernández y baptista, 2010, p.120), sobre el enfoque cualitativo donde refieren que existen variedades tipológicas de diseños cualitativos, de esta manera señala la teoría fundamentada, diseño etnográfico, diseño fenomenológico, estudio de casos cualitativos y diseño de investigación – acción; se denomina a la estrategia utilizada para la obtención de información que requiere en la investigación, por lo cual el investigador tiene que seguir ciertas pautas, como los instrumentos de dirección, para que de esta manera pueda elegir correctamente el diseño de investigación que utilizará en su proyecto de investigación. Cabe mencionar que dentro de esta investigación cualitativa se encuentran diversos diseños de investigación, de los cuales se emplearon los siguientes:

### **Diseño teoría fundamentada**

El diseño que se decidió emplear en la referida investigación fue el diseño de teoría fundamentada (Hernández, 2010), ya que el referido diseño escogido nos indica la estrategia metodológica, por lo cual tiene como fin generar o poder descubrir una nueva teoría. El objetivo general será la adecuada construcción de un debido esquema, teniendo como resultados análisis muy altos de abstracción dentro de un fenómeno social específico.

### **2.3 Caracterización de Sujetos**

Una debida caracterización de los sujetos radicara en poder indicar cuáles serán los participantes del debido suceso, por lo cual se describirá aquellos arquetipos, estilos, conductas, patrones, de dichos participantes (Otiniano y Benites, 2014, p.13)

Entrevistado:

Dr. Jorge Machuca abogado de profesión, analista principal de inclusión financiera en la SBS, con 15 años de experiencia.

Dr. Ricardo Bacigalupo Martínez abogado de la Oficina de Proyectos y Cooperación Técnica Internacional del Ministerio Público, con 15 años de experiencia.

Dr. Salas Quispe abogado de profesión, catedrático de Derecho Bancario y Financiero – UCV.

### **2.4 Población y Muestra**

La población y muestra será un conjunto de seres que se encuentran en un determinado territorio, de las cuales se utilizó en la investigación usando a dicha población como parte de la investigación.

### **2.5 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez nos indica (Behar, 2008, p.55) que conlleva a una adecuada comprobación del problema planteado. Por lo cual cada modelo de investigación dispone las técnicas que se deben de emplear; de esta manera se utilizará la entrevista y el análisis de documentos, tanto como técnicas de recolección y una conforme medición de datos y por último con

una eficaz encuesta. (Hernandez, 2010) refiere que es una recolección de datos dentro del enfoque cualitativo donde se pretende obtener datos de personas, comunidades o diversas situaciones, que tiene como fin conseguir una adecuada información. Por lo cual se tiene que recoger con el objetivo de ser analizados y poder ser comprendidos, de esta manera se podrá obtener resultados a los cuestionamientos de la debida investigación y poder generar un eficaz conocimiento.

### **Entrevista**

La debida investigación me llevo a utilizar la técnica de entrevista, ya que se busca ocasionar un enfrentamiento interpersonal, entre una de las partes será el entrevistador, quien es el encargado de formular diversos cuestionamientos a la otra parte, que en ese sentido se denominara respondiente, cuestionamientos que tiene como finalidad la obtención de contestaciones correspondiente al problema de investigación. (Ramirez, 2004) de tal manera, se realizó los cuestionamientos a profesionales y especialistas de la materia, ya que son los más idóneos a ser cuestionados en la eficacia de sus conocimientos, opiniones, experiencias y criterios, por lo cual cooperaran en obtener información que ayude a la verificación de la investigación.

### **El análisis documental**

Respecto al análisis documental (Peñaloza y Osorio, 2005) nos indica que será el deseo de poder averiguar sobre todo alcance informativo y conceptual, sobre una fuente objeto de análisis con el propósito de dar soporte teórico al estudio que se está realizando.

### **Encuesta**

En la referida investigación con el fin de realizar los objetivos proyectados de acuerdo con nuestra indagación, se denomina necesario emplear en esta investigación de manera accesoria la técnica de la encuesta.

Concerniente al instrumento de recolección de datos, se utilizó la guía de entrevista, que es básicamente un instrumento conforme con la entrevista, se puede decir que es un formato que incorpora diversos cuestionamientos en consonancia con los objetivos dirigidos a los profesionales y especialistas en la materia.

## 2.6 Plan de Análisis de Datos

La concurrente investigación se ha empleado el método sistemático, ya que la recolección de datos se realizó en un periodo de tiempo determinado.

## 2.7 Unidad de Análisis: Categorización

### Categorías

**Cobro de intereses:** Conforme al Art.1242 del C.C. nos indica que es la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier alquiler.

**Sistema financiero:** Es el conjunto de instituciones que permite que se realice la intermediación financiera, encargado de permitir que recursos fluyan permitiendo que se dé la oportunidad de negocio y de consumo, por lo que se encarga del funcionamiento de la economía.

**Consumidor financiero:** El consumidor financiero es básicamente una protección a los sujetos que se sienten afectados por la asimetría informativa y la negocial, de esta manera lo que se pretende es instaurar un ente encargado y debidamente especializado en la adecuada protección que debe de tener el consumidor del sistema financiero.

### Sub categorías:

**Compensatorios:** Es el interés que se debe de cancelar al deudor, siempre y cuando exista la obligación de cancelar el interés y se hubiera fijado la tasa.

**Moratorios:** Será moratorio cuando se tiene por fin la indemnización la mora en el pago

**Entidad Financiera:** Empresas asociadas a la Asociación de Bancos en el Perú, bajo el control de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs al desarrollar actividades en el sistema financiero, las entidades financieras funcionan como una instancia alternativa con gran importancia.

**Protección al consumidor financiero:** La valoración de los derechos que van a amparar el interés de los consumidores y al mismo tiempo tienen una función garantista que va permitir que el sujeto evidencie un equilibrio contractual frente a las irregularidades de las entidades financieras.

**Derechos del consumidor financiero:** Es la denominación que se da al conjunto de normas emanadas de los poderes públicos destinada a la protección del consumidor o usuario en el mercado de bienes y servicios, otorgándole y regulando ciertos derechos y obligaciones

## **2.8 Aspectos Ético**

La determinada investigación se ejecutó conforme a las normas morales, de orden social, citándose correctamente a los autores que fueron requeridos en la investigación, respetando el derecho de autor indica en el sistema APA. Así mismo en las entrevistas, se ha ejecutada con la colaboración voluntaria de especialistas en la materia.

### **III. RESULTADOS**

## **Análisis de las entrevistas**

La **descripción de resultados** se realizó en la etapa de la investigación, donde debidamente se interpretó todas las respuestas, comentarios, análisis de los instrumentos, etc. que se aplicaron debidamente para la recolección de datos que se nos brindó en los diversos aportes, para la realización de la investigación. Con lo que se obtuvo como fin la búsqueda de un resultado más amplio (Otiniano y Benítez, 2014, p.26).

Se planteó los resultados obtenidos de la siguiente manera: en primer lugar, los hallazgos obtenidos del instrumento de entrevista, en segundo lugar, los hallazgos obtenidos del instrumento de la aplicación de la técnica del análisis de casos y por último los hallazgos obtenidos de la técnica de análisis jurisprudencial. Se procederá a realizar la descripción de resultados que se obtuvo mediante la recolección de datos en aplicación de los instrumentos utilizados en la presente investigación.

### **3.1 Descripción de resultados de la Técnica: Entrevista**

Referente a la guía de entrevista se ha considerado necesario la incorporación del problema de investigación en las diversas preguntas que se planteó en la técnica de la entrevista, con el fin de poder determinar la relación que existe entre el problema, objetivos y las diversas interrogantes que se planteó en la entrevista.

#### **1. ¿Cree usted que el cobro de intereses que fijan las empresas del sistema financiero afecta al consumidor financiero?**

En la aplicación de las técnicas de recolección de datos se arribó que los resultados que fueron validados en los supuestos de la investigación.

En primer lugar, Bacigalupo (2017) indica lo que afecta al consumidor financiero es la poca o inexistente educación financiera, la cual le permitiría elegir correctamente el producto financiero de su interés.

Por otro lado, el siguiente entrevistado sostiene similar opinión Ibarra (2017), señala que no en la medida que está establecida en la ley, que es la única forma en que puede aplicarse. No obstante, donde si puede verse una afectación, es al asignar intereses por categorías, que no deberían aplicarse a una deuda.

Salas (2017) señala que los intereses se encuentran reguladas en la Ley N° 26702, conforme lo indica el sistema financiero tiene el libre albedrío de cobrar los intereses que fije y estas deberán ser reguladas por la ley de la oferta y la demanda.

La Torre (2017) indica que no ya que los consumidores tienen la libertad de contratar con la entidad financiera que mejor se adecue a sus posibilidades.

Machuca (2017) señala el entrevistado que si ya que los intereses serán los precio que paga el consumidor financiero al adquirir o solicitar un producto en el mercado ya que siempre le afectara por la relación que en este caso tendría el consumidor financiero con la empresa del sistema financiero por este suceso si se afectaría el interés del consumidor financiero en nuestro país.

## **2. ¿Cuáles son las normas que regulan el esquema de intereses en el sistema financiero en el Perú?**

Respecto a las normas que regulan el esquema de interés Bacigalupo (2017) señala, las normas que regulan el esquema del interés son las mismas que regulan el sistema financiero;

Por otro lado, según Ibarra (2017) señala, que la norma que se encuentran regulando el esquema de intereses son las que se encuentran vigentes ahora, y referencia a las tasas de intereses son:

Circular 021-2007-BCRP (28/09/2007): Referencia: Tasas de interés.

Circular 41-94-EF/90 (21/12/1994): Precisa que las tasas de interés activas y pasivas en moneda nacional (TAMN y TIPMN) de las instituciones financieras se expresarán en términos efectivos anuales.

Según Salas (2017) señala que las normas que regulan el esquema de interés es la ley N° 26702, que vela por la protección del consumidor y el ente que supervisor es la SBS.

La Torre (2017) nos indica que son las que regulan el sistema financiero por la SBS.

Machuca (2017) lo regula principalmente la constitución en el Art. 58 al 65 que establece el régimen económico del mercado y la libertad de las empresas para fijar precios así como rol para subsidiar del estado para prestación de servicios de los ciudadanos de tal manera considera que el mercado el libre para las empresas privadas , de la misma forma la Ley N° 26702 Art.9 la libertad que existe para fijar

la tasa de interés comisión y gastos existiendo solo una prerrogativa del BCR en el sentido que puede poner restricciones a la libertad de interés cuando han sido considerado pertinente pero en toda la historia del BCR nunca ha puesto una restricción, fuera del sistema financiero los intereses son libres salvo lo que establece el Código Civil respecto al delito de usura.

### **3. ¿Considera usted que la asimetría de información es un factor en contra del consumidor financiero en nuestro país?**

Referente a que si unos de los factores del consumidor financiero en nuestro país es la asimetría de información Bacigalupo (2017) señala, que por supuesto, sin embargo, no considera que sea un problema que deba de resolver solo el sistema financiero que las deficiencias educativas peruana son un factor primordial en la asimetría de la información, por lo cual el estado peruano juega un rol fundamental en este tema.

Por otro lado, el entrevistado Ibarra (2017) señala, definitivamente que es la asimetría informativa, la que afecta los derechos del consumidor, tanto por falta de información que se otorga, así como de quien debe informarse antes de asumir cargas financieras.

De la misma manera Salas (2017) refiere que efectivamente, pero recalca que es un deber del consumidor de poder informarse antes de requerir el crédito; de la misma manera refiere que la necesidad a veces obliga al consumidor a firmar requerimientos prohibidos.

La Torre (2017) nos indica que si ya que dando una correcta información a los consumidores se tendrá un mejor manejo en favor al consumidor financiero de nuestro país.

Machuca (2017) reafirma que si ya que la asimetría de información es cuando una de las partes no solo tiene más información si no mejor capacidad de poder entenderla, ya que los consumidores financieros no tienen una adecuada capacidad financiera.

#### **4. ¿Cuáles serían las ventajas al realizar modificaciones a la legislación dando una mayor protección al consumidor?**

Referentes a las ventajas sobre las modificaciones para la protección del consumidor Bacigalupo (2017) señala, que una de las tantas ventajas al modificar la legislación peruana en favor de la protección del consumidor es disminuir las tasas de morosidad y conducir el accionar del sistema financiero peruano hacia un sistema más justo.

Por otro lado, Ibarra (2017) señala que en la medida que se busque facilitar la información y la diversidad de opciones, siempre va a ser favorable para el consumidor, dado que le permitirá tomar una mejor decisión al momento de asumir una responsabilidad financiera.

Refiere Salas (2017) que la SBS es el fiscalizador del sistema financiero, de la misma manera refiere que si la SBS se tiene que acercar más al público, que se tiene que informarse más ya que es vital para un buen crecimiento de la economía del país.

La Torre (2017) señala que las ventajas de modificar la legislación es que los consumidores financieros puedan aplicar correctamente sus derechos que se les corresponde como consumidores.

Machuca (2017) señala que cuando uno habla de protección del consumidor la gran ventaja es que genera más confianza si uno entra a un mercado donde el consumidor no es protegido se alejas de el en cambio si ves un mercado donde el consumidor el protegido te quedas porque sabes que te va a proteger , en nuestro país el nivel de bancario es muy bajo de 100 personas solo 36 están en el sistema financiero por depósitos, créditos etc. se tiene un margen de 64 % de posibilidades de crecimiento se tiene un tercio de la población en muchos de los casos es por la desconfianza, la sensación que los bancos son abusivos, con una mayor protección se tendrá una mayor confianza por parte del sistema financiero y por ende una mayor cantidad de porcentaje de ciudadanos dentro del sistema financiero.

**5. ¿Cuáles serían los mecanismos que emplearía usted para la protección del consumidor financiero?**

Tomando en cuenta los mecanismos para la protección del consumidor financiero Bacigalupo (2017) precisa exigir a las entidades financieras crear programas sociales de educación financiera y por otro lado el estado incluya en la curricular escolar.

A lo que refiere Ibarra (2017) precisa informar adecuadamente al consumidor financiero y otorgar al consumidor una mayor cantidad de opciones para que el consumidor pueda tomar una mejor decisión.

Salas (2017) que las denuncias sean administradas por la SBS sin tanto requerimiento de la misma manera manifiesta que la SBS realice programas culturales sobre el financiamiento del Perú.

La Torre (2017) el mecanismo que emplearía el entrevistado sería una buena comunicación respecto a la atención del desarrollo financiero.

Machuca (2017) más allá de brindar más información a los consumidores esta por el lado que el sistema financiero resulte útil, que otorgue productos a la medida de lo que realmente necesitan, de que te sirve otorgarles crédito a personas que no te podrán pagar o dar ahorros a personas que no tienen acceso, lograr un sistema financiero universal accesible que los productos sean acorde con las necesidades, con el fin de buscar más inclusión.

**6. ¿Considera usted que las empresas del sistema financiero deben dar una correcta simetría de información a los consumidores financieros al momento de requerir un crédito?**

Considerando la correcta simetría de información que se debe de otorgar a los consumidores financieros por parte del sistema financiero Bacigalupo (2017) refiere que si ya que es obligación del sistema financiero manifestar a sus consumidores una información adecuada y precisa.

De la misma manera Ibarra (2017) señala que se encuentra convencido, dado que el mayor problema radica en la falta de información, respecto a los servicios financieros que se otorga por parte de uno, y de los que se contrata por parte de otros.

Así mismo Salas(2017) indica que si se debe de dar una correcta simetría de información por parte de todas las entidades bancarias que pertenezcan al sistema financiero en nuestro país, por otro lado refiere que al momento de solicitar el préstamo las empresas del sistema financiero deberán dejar las reglas claras respecto al prestamos que se otorgara a sus consumidores, asimismo informar al consumidor financiero donde, cuando y como se debe de hacer en el caso que el sistema financiero abuse de su poder como autoridad.

La Torre (2017) considera el entrevistado que si por cuanto el sistema financiero tiene el manejo de la información sobre los consumidores

Machuca (2017) claro, más que lograr una correcta simetría de información es brindar seguridad ya que con las instituciones existente no se ha podido informar correctamente a los consumidores financieros, lo que realmente se debe de brindar, lo que busca el consumidor es seguridad de los contratos u operaciones que se llevado acabo, teniendo como un punto resaltante que si hay problema la legislación no favorecer a la entidad financiera si no al consumidor financiero.

## **7. ¿Considera usted que se está cumpliendo con la obligatoriedad de información sobre las tasas de interés por parte del sistema financiero?**

Respecto a la obligatoriedad de información que brinda el sistema financiero sobre las tasas de interés Bacigalupo (2017) señala que es muy probable que las entidades financieras estén cumpliendo lo que se les exige, sin embargo, la poca fiscalización al respecto y la deficiente educación financiera hacen casi imperceptibles efectos positivos de la referida obligatoriedad.

Por otra parte, Ibarra (2017) cree que no, más aun, existen dos situaciones que se presentan y ponen en riesgo el derecho del consumidor financiero, la no correcta información de quien otorga el servicio, y la falta de preocupación por informarse, por parte del quien contrata el servicio, lo cual deja casi en situación vulnerable a la persona.

Considera Salas (2017) que, si se encuentra cumpliendo un buen papel ya que la información es abierta, accesible, por lo que el problema radica en la deficiencia de la educación financiera.

La torre (2017) señala que no ya que el sistema financiero induce sobre los consumidores por tener más información que las empresas del sistema financiero sobre los usuarios.

Machuca (2017) que, si ya que las empresas cumplen con informar las tasas de interés, bajo los parámetros pactados como la tasa de costos efectivo anual lo que está faltando es que los usuarios puedan comparar esas tasas interés antes de elegir.

**8. De no ser afirmativa la respuesta anterior; ¿Cuáles considera usted que sería las medidas más adecuadas para la correcta información para las tasas de interés, optaría por un cambio normativo o una aplicación de sanciones?**

Por otro lado, Bacigalupo (2017) señala que la medida más adecuada para la correcta información sobre las tasas de interés considera que sería aplicaciones de sanciones de la misma manera considera que sería adecuado programas de educación financiera a sus clientes o posibles clientes.

Por otro lado, Ibarra (2017) señala que la medida más adecuada para la correcta información sobre las tasas de interés sería un cambio normativo para fortalecer la obligatoriedad de información, y generar, más espacios donde el consumidor pueda recurrir a informarse, y proteger su derecho.

Considera Salas (2017) que nos encontramos en una economía liberal, en el que maneja el interés es la oferta y la demanda, por otra parte, recalca que la información que se otorgue debe de ser clara, transparente.

La torre (2017) señala el entrevistado que la medida más adecuada es una simetría de información.

Machuca (2017) optaría por un cambio normativo ya que para imponer una sanción por excesivas tasas de interés sería la sanción sobre algo que difícilmente las

empresas incumplirían si es que la norma precisara rangos de obligatorio de cumplimiento, sería adecuado poner un rango a las tasas.

### **9. ¿Cómo considera usted la participación del ente regulador respecto al cobro de intereses en nuestro país?**

Respecto a la participación del ente regulador respecto al cobro de interés Bacigalupo (2017) señala la participación de los entes regulador es pasiva y poco participativa.

De esta manera Ibarra (2017) señala que si bien es cierto el ente regulador hace sus mayores esfuerzos, no está funcionando adecuadamente, al no dar una protección eficaz al consumidor, motivo por el cual, debería fortalecerse a través de la participación no solo del Estado, sino también de la sociedad civil.

Por otro lado, Salas (2017) nos indica que la SBS cumple el rol de fiscalizar el sistema financiero en nuestro país y que hasta la actualidad lo viene cumpliendo junto con la UIF (unidad de inteligencia financiera) con el fin de buscar estabilidad económica.

La torre (2017) que si bien es cierto la SBS es el organismo encargado de la supervisar juntamente con el BCR que regula el interés legal.

Machuca (2017) si bien es cierto la SBS pone límites a las tasas de interés y estas impactan sobre el mercado financiero, el regulador considera hay situaciones que hace que ciertos consumidores sean excluidos.

### **3.2 Descripción de resultados de la Técnica: Análisis de casos**

Respecto al instrumento de análisis de casos, se ha considerado incorporar los objetivos para el correcto análisis de cada caso por lo que se tuvo como fin determinar la correlación existente entre el problema, objetivos y los ítems que se planteó en el análisis de casos

El análisis realizado el Expediente N° 00043-2015/DCF-RE, recaída sobre la Resolución N° 443-2015/ DCF-RE, referente a la defensoría del consumidor financiero en una segunda instancia, se especifica la discusión de la debida controversia que se mencionara: el 10 de septiembre del 2015, el consumidor

presentó su reclamo ante la Defensoría en el Cajero Global Net solicitando un monto de S/. 500.00 nuevos soles de las cuales dicho importe no fue dispensado, de tal manera el cliente se dirigió a otro cajero de la misma entidad bancaria en donde sí pudo retirar los S/. 500.00 nuevos soles informando que le habían descontado el primer retiro no dispensado. Por lo cual presenta su reclamo ante su entidad bancaria como primera instancia, de las cuales tuvo como respuesta un reclamo rechazado, de tal forma el cliente se dirigió a la defensoría para que tomen cartas sobre el asunto, pidiendo que se le haga el reintegro de S/. 500.00 nuevos soles ya que no se le fue dispensado por el cajero, pero si fue cargado en su tarjeta. Después que la defensoría del cliente financiero realizara sus investigaciones solicito a la entidad financiera de sus descargos sobre el reclamo del consumidor financiero, por consiguiente, dicha entidad bancaria no presento ningún descargo en materia de análisis, de esta manera el incumplimiento de la entrega de información o documentación por parte de esta entidad financiera, la DFC conforme al Art. 15 de sus reglamento se pronunció sobre el reclamo y determino que la entidad financiera había procedido defectuosamente sobre el retiro del dinero, por lo que no se pudo verificar que dicha circunstancia no responde a un hecho imputado, aplicando una vulneración de los derechos del consumidor financiero sobre la operación abusiva que realizo sobre el consumidor.

Por lo que el DFC, indico que dicha entidad financiero trasgredió los Art. 17 y 23 del Reglamento de tarjetas de crédito y débito Resolución SBS N° 6523-2013, donde se encuentra establecido las medidas de seguridad sobre el monitoreo y las operaciones.

Sobre el análisis del caso se pudo visualizar el gran desequilibrio contractual que se ha generado por la aplicación de las operaciones abusivas vulnerando el derecho de los consumidores financieros de nuestro país por parte de la entidad financiera al descontar el primer retiro que no fue dispensado y al no probar ni presentar sus descargos. De esta manera la DFC resolvió una medida correctiva sobre la entidad financiera, por lo que se le ordenó a la entidad financiera que dentro de un plazo de 5 días cumpla con devolver a su cliente el monto ascendente a s/. 500.00 nuevos soles correspondiente al agravio del cliente financiero.

### **3.3 Descripción de resultados de la técnica: Análisis Jurisprudencial**

Respecto al instrumento de análisis jurisprudencial se ha considerado necesario analizar sobre las funciones de la plataforma de atención al usuario que a continuación se detallan.

De esta manera se analizó la Resolución SBS N° 200-2013 que fue emitida por la SBS con fecha 21 de febrero del 2003, dejando sin efecto la resolución SBS N° 1059-1999, en donde la Plataforma de Atención al Usuario se estableció como un área especializada de la SBS. Según la resolución de la SBS la PAU tiene como fin absolver consultas, tomar conocimientos y resolver todos los reclamos y las denuncias que se formulen los usuarios contra las empresas de las entidades financieras pertenecientes al sistema financiero.

La plataforma de Atención al Usuario tiene como objetivo la debida atención, la solución de consultas y reclamos del usuario; de esta manera cabe recalcar que cuenta con el propósito de solución de las situaciones de incertidumbre planteada por la materia de consulta sobre el usuario.

En la resolución analizada se estableció las funciones de la PAU con el objetivo sobre el procedimiento administrativo que debe seguir en última instancia vía administrativa para que se pueda resolver las controversias presentada entre el consumidor y las entidades financieras.

Respecto al segundo instrumento de análisis jurisdiccionales, se puede precisar mediante un arduo análisis de la Resolución No. SBS 2017- 049 emitida por la SBS con fecha 19 de enero del 2017, en donde se precisó el pronunciamiento del defensor del cliente que fue establecido con la finalidad de poder obtener conocimiento de los diversos reclamos sobre las operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros con relación directa a los cliente, que mediante dicha resolución se señaló que el defensor del cliente realizara sus funciones dentro de la entidad financiera con el fin de poder resguardar los derechos del consumidor financiero y que los reclamos que el consumidor desee realizar lo podrá hacer mediante su entidad financiera o mediante el defensor del cliente que toda entidad bancaria deberá de tener, cabe resaltar que el defensor del cliente tendrá la potestad de conocer los diversos reclamos que los

consumidores financieros realice de esta manera se solicitara a la entidad financiera información sobre el usuario financiero teniendo como plazo de 15 días desde el momento que el cliente presento la solicitud

Y por último respecto a la ley N°26702 con fecha 06 de diciembre de 1996 que refiere el otorgamiento del libre albedrio que nuestra legislación otorga a las empresas del SF en nuestro país al fijar la tasa de interés que mejor se adecuado a su propio beneficio, por lo cual gracias a esta norma se puede observar diversos abusos de poder por parte de estas empresas ya que no se preocupan en la economía del usuario o de los diversos factores que contraerán los usuarios con las operaciones que tendrán que realizar ante su entidad financiera.

#### **IV. DISCUSIÓN**

En este capítulo se llegará a demostrar los objetivos del tema de investigación; se realizó de la contrastación entre los datos obtenidos con los instrumentos y los antecedentes; así como el marco teórico

Respecto a la investigación planteada se tuvo como resultados la discusión, que se obtuvo de los datos del objetivo general: Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú

Los especialistas a los que se les entrevistaron concluyeron que no se estaría vulnerando el derecho del consumidor financiero al estar normada y protegida por nuestra Constitución política del Perú y Ley N° 26702 referido en el Art. 9, de tal forma cabe señalar que las empresas del sistema financiero no vulneraría ningún derecho del consumidor ya que se encontraría amparada por nuestra normativa al otorgar a las empresas que conformen al sistema financiero el libre albedrío de poder imponer la tasa de interés más alta del mercado a sus consumidores financieros favoreciendo notoriamente a las empresas que conformen el sistema financiero de nuestro país, en algunos casos las empresas del sistema financiero abusa del poder que se les otorga, podemos indicar que en nuestro país tenemos una inexistente educación financiera por no decir una educación financiera bastante pobre por parte de los consumidores financiero esta premisa se puede observar al momento de elegir de manera errónea un producto o servicios ante su entidad financiera esta mala elección del consumidor causaría efectos en la relación existente entre el consumidor y las empresas del sistema financiero se puede determinar la existencia de una asimetría de información que dañaría los derechos de los consumidor financiero en el Perú de tal forma al tener más información las empresas del sistema financiero que los consumidores estos tendrían un punto a favor para poder afectar los derechos de todos los consumidores que se les es correspondido como usuarios de dicha entidad bancaria tomando como referencia a Palomino (2016) en su investigación titulada "Comisiones bancarias: Análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú", indica que la creación del reglamento de transparencia no se encuentra cumpliendo con la función que fue creada de esta manera se estaría vulnerando los derechos de los consumidores, sin bien es cierto los consumidores financieros tienen poca o casi nada estudio financiero este factor sería muy perjudicial para los usuarios de las entidades financieras, otro punto en contra de los consumidores financieros son

los entes que se crean para la protección de los consumidores y estas no estarían cumpliendo con las diversas funciones con las que fueron creados, si bien es cierto se crea estas instituciones o entes con el propósito de resguardar a los consumidores financieros de nuestro país, ya que al tener un punto en contra los consumidores financieros al respetar la tasa de interés que le imponga las empresas del sistema financiero estos no encuentren asumiendo su función por lo cual se estaría afectando los derechos del consumidor financiero de nuestro país. Conforme lo señala de DFC mediante su Resolución N° 443-2015/DCF-RE del 17 de setiembre de 2015, donde se califica a los cobros indebidos como una operación abusiva que genera un desequilibrio contractual en agravio del consumidor financiero y a su relación contractual con el sistema.

Respecto al desarrollo de la relación contractual del consumidor financiero respecto a los agravios del consumidor financiero por parte de las empresas del sistema financiero mediante una operación abusiva ya que esta generará un agravio al consumidor y a su relación contractual con las empresas que conformen al sistema financiero en nuestro país.

Asimismo dando referencia a la legislación comparada de Chile según su Ley N°18010 Art.6 determina que la Superintendencia de Bancos de Chile es quien mensualmente publica en su diario oficial las tasas de interés que serán abarcadas por el interés corriente, como el interés máximo convencional, de la misma forma es precisa indicar que no se debe exceder de un 50% el interés corriente fijado en la convención; dicha legislación reconoce el derecho de las empresas del sistema financiero de poder realizar cobros a los consumidores financieros por lo que se dará la potestad a las partes de poder colocar o imponer la tasa de interés que mejor se adecue a ellos, teniendo un límite como la tasa máxima convencional que se aplicara en casos que el consumidor se atrase en el pago de la cuota o mora.

Referente a los resultados obtenidos en la entrevista referente al primer objetivo específico Identificar de qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú;

Los entrevistados concluyeron que para una adecuada y buena protección del consumidor financiero peruano, se debe de brindar una mejor confianza a los consumidores financieros si bien es cierto solo de cada 100 consumidores

financiero solo 36 se encuentran dentro de las entidades bancarias se estaría estableciendo un tercio de la población peruana que se encontrarían dentro del sistema financiero esto se da básicamente por los diversos abusos que se puedan observar en nuestro entorno, sin embargo los entrevistados indicaron para resolver la protección del consumidor financiero sería adecuado educar a la población mediante programas de educación financiera, indicar a los consumidores financieros diversas opción para poder contratar, por lo cual es preciso indicar que las empresas del sistema financiero deben resultar útil para los consumidores financieros; cabe mencionar que los entrevistados indicaron que es necesario una correcta simetría de información.

Por otro lado Viguria (2012), en su investigación titulada “El consumidor financiero: Necesidades de su implementación en el Sistema Nacional de Protección al Consumidor” determina que se ha creado la Defensoría del Consumidor Financiero con el fin de poder resolver las diversas controversias entre los clientes y las empresas del sistema financiero de nuestro país, teniendo un punto en desventaja al no contar con una jurisdicción suficiente para resolver los diversos cuestionamientos sobre las Entidades de Desarrollo y Progreso de la Pequeña y Microempresa, Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, y Cajas Rurales de Ahorro y Crédito, y de ciertas empresas financieras que no se encuentran afiliadas o estén dentro del sistema financiero; es necesario señalar la importancia de proteger al consumidor financiero ya que en muchos casos los consumidores financieros desconocen las consecuencias que puede contraer la ejecución de un contrato financiero, si bien es cierto en nuestro país se puede invertir en los negocios micro financiero por lo cual es preciso que se tutele los derechos del consumidor para que se pueda otorgar un trato justo, por lo que se ha podido demostrar que el consumidor financiero peruanos no tiene una adecuada protección sobre los derechos de los consumidores dentro del país, mediante Resolución SBS N° 200-2013 que fue emitida el 21 de febrero de 2003, que ha sido materia de análisis jurisprudencial de la presente investigación, donde se estable las funciones y finalidad de la PAU, es el resolver los reclamos y las denuncias que formulen los usuarios contra las entidades que pertenecen al sistema financiero.

Lo cual se entiende que como Plataforma de Atención al Usuario se debe de cumplir con sus funciones que en parte es orientar a los usuarios sobre la presentación de

consultas, denuncias y reclamos, así mismo debe recibir las denuncias, centralizar los reclamos y denuncias de los consumidores, estableciendo una solución considerando las leyes, normas y reglamentos en base a la protección del consumidor financiero. Sin embargo, la PUA más allá de sus funciones como órgano administrativo protector, debe cumplir con la finalidad por la cual ha sido creada que es el de resolver los reclamos y las denuncias que formulen los usuarios contra las entidades financieras pertenecientes al sistema financiero, por lo que lo mencionado por el entrevistado ha debilitado su entrevista.

En ese sentido, resulta importante una adecuada y eficaz solución por parte de la PAU, a las denuncias y reclamos presentados por los consumidores financieros contra las entidades financiera, en ese sentido, la solución que brinda la PAU frente a los reclamos y denuncias no es adecuada, menos eficaz porque no es suficiente para una adecuada protección al consumidor, puede existir otras instancias pero eso no justifica la falta de criterio para resolver un reclamo o una denuncia, no dando cumplimiento a lo establecido por la Constitución Política del Perú en su art. 65º, donde se garantiza mecanismos eficientes y expeditivos para la solución de conflictos entre proveedores y consumidores.

De acuerdo al decreto legislativo 2995 refiere que en dicho país de Guatemala las empresas del sistema financiero no podrán imponerle una tasa de interés, comisiones siempre y cuando al momento de realizar la operación hubo un acuerdo entre las empresas del sistema financiero y sus usuarios, cabe recalcar que en dicho país no existe una entidad que fije una tasa máximo del mercado, sucede lo contrario se da la libertad a las empresas del sistema financiera y los usuarios de poder pactar entre ambas una tasa de interés que mejor se adecue; la única manera de poder controlar la tasa de interés es que si en el momento en que se pactó el monto o porcentaje de la tasa de interés y esta sea desmedido al interés corriente del mercado tendrán la posibilidad de acudir a un juez y esta tendrá la potestad de reducir de una forma justa sin perjudicar a ninguna de las partes.

Teniendo como resultado de la investigación referente al segundo objetivo específico evaluar de qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses

Se puede determinar sobre los resultados obtenidos por los entrevistados que las empresas del sistema financiero si se encuentran cumpliendo con informar con los parámetros establecidos ante los usuarios pero cabe recalcar que no se estaría informando correctamente o los usuarios pocos diligentes no estarían analizando otros precios que imponen la tasa de interés en el mercado sin embargo es preciso mencionar que juega un papel muy importante la oferta y la demanda en el mercado por lo cual al consumidor financiero se le complica al momento de solicitar o adquirir un servicio por estas empresas que conforman el sistema financiero en nuestro país; respecto al considerar las medidas más adecuadas para la correcta información el entrevistado Bacigalupo (2017) opto por realizar aplicaciones sancionadores de la mismo forma recalca que para una correcta información sería adecuado que las empresas que conformen las empresas del sistema financiero deberían crear programas de educación financiero y de esta manera poder informar correctamente a sus usuarios y los futuros usuarios, por otro lado los entrevistados Ibarra y Machuca (2017) optaron por tomar medidas sobre los cambios de la normativa por lo que consideran que para poner sancionar por las excesivas tasas de interés se deberían fortalecer las obligatoriedad de la información que se tiene, en donde sí se ponen de acuerdo los entrevistados es poder señalar que se debe de buscar espacios, programas para que consumidor se pueda informar correctamente, pueda recurrir y ser protegido su derecho que se le es correspondido como consumidor financiero; cabe indicar que la participación del ente regulador de nuestro país no estaría cumpliendo adecuadamente con sus funciones ya que consideran que es poco participativa.

Tomando como referencia a Bernuy (2015), en su investigación titulada “Los efectos negativos al sistema financiero y a una economía de mercado de una prohibición de pactar intereses que puede exigir el acreedor” refiere que en nuestros país estamos bajo un régimen dual, esto es un régimen en donde las empresas del sistema financiero regulan las tasas de interés, esta regulación de las tasas de intereses perjudica a los consumidores financiero ya que teniendo como libertad de poder imponer la tasa de interés que mejor se adecue o favorezca a su entidad financiera perjudica económicamente al consumidor financiero ya que por la oferta y demanda de la población al solicitar créditos ante la entidad financiera estas pondrán la tasa de interés más alta del mercado nacional; siguiendo con los

parámetros de la ficha de análisis jurisprudencias la ley N°26702 con fecha 06 de diciembre de 1996 en su Art. 9 refiere el libre albedrío que tienen las empresas del sistema financiero en establecer la tasa de interés que mejor se adecue a sus sistema, afectando el derecho de los consumidores financieros que en muchos casos aceptan la tasa de interés que fijan estas empresas del sistema financiero por necesidad sin tomar conciencia el gran incremento de afectación que contraerá con una tasa de interés y más aún si se puede observar que las entidades que se crean con el fin de proteger al consumidor financiero no están cumpliendo con su deber con las que fueron creadas.

De la misma forma cabe precisar que en el país de Chile como el nuestro la tasa de interés que se publica mensualmente en el diario oficial, en dicho país mensualmente se publica la tasa máxima convencional y el interés corriente.

De lo dispuesto por el consejo del Banco Central de Chile N° 9 del Art.35 de su Ley Orgánica Constitucional sobre todas las operaciones de crédito que sean parte del banco referente a los sistemas de reajustes debidamente autorizados por el BRC ya que este sistema no afectaría las operaciones de crédito por lo cual se seguiría requiriendo, de esta manera se puede tener como resultado que las empresas del sistema financiero están impedidos de descontar o poder adquirir efectos de comercio ya que se tiene cláusulas de reajustabilidad precisado en el N°5 del Art. 84 de la Ley General de Bancos. Se señala sobre los pagos anticipados que se pueden realizar y están serán convenidos por el acreedor y el deudor pero el importe no debe de superar de 5000 unidades del fomento ese artículo facilita el medio de pago de sus consumidores financieros ya que le otorga al deudor el derecho irrenunciable de poder cancelar su deuda con la entidad financiera antes del plazo pactado entre ambas el consumidor puede anticipar el pago aun cuando la entidad financiera este en contra de su voluntad, se dará en las operaciones no reajustables y las reajustables facilitando a los consumidores poder cancelar antes de la fecha pactada la deuda que mantuvo con la entidad financiera, favorece al consumidor respecto a que si en menos tiempo paga la deuda los consumidores financieros pagaran menos intereses.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primero**

Se ha analizado que el sistema de cobro de intereses repercute de manera significativa en el derecho del consumidor financiero en el Perú, si bien es cierto las tasas de interés que las empresas del sistema financiero imponen a sus usuarios se encuentran normadas y avaladas por nuestra normativa, sin embargo cabe precisar que gracias a este libre albedrío que tienen las empresas del sistema financiero los consumidores o usuarios se encontrarían en una gran desventaja con las empresas que conforman el sistema financiero en nuestro país, por lo que los únicos beneficiados en la realización del contrato son las empresas que conforman el sistema financiero, asimismo uno de los factores más resaltantes que perjudica al usuario es la asimetría de información existente entre ambas partes.

### **Segundo**

Se ha podido identificar que la estructura del sistema de intermediación indirecta incide de manera positiva en el otorgamiento de créditos en el Perú, si bien es cierto el sistema de intermediación indirecta vinculada a la oferta y demanda dentro del mercado financiero nacional es un factor muy importante al ser considerado una ventaja o desventaja que pueda tener el usuario dentro del sistema financiero y que dependerá del porcentaje que la tasa de interés que se le pueda imponer a los usuarios de la misma manera será un factor para el otorgamiento de préstamos.

### **Tercero**

Al evaluar que el impacto del interés compensatorio y moratorio que influye de modo significativo en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses, cabe señalar que el interés compensatorio y moratorio sería una traba para el cobro de las tasas de interés ya que las entidades que conforman el sistema financiero de nuestro país cumplen la obligatoriedad de informar a sus usuarios el monto de los cobros que se realizará en la operación, sin embargo no se explica correctamente y de manera clara los efectos que contraerá el cobro elevado de la tasa de interés ni mucho menos el cobro de la mora que se aplicará por el pago tardío de la deuda, si bien es cierto la participación de los entes que regulan la aplicación de la tasa de interés en nuestro país en poco participativa este factor afectaría aún más a los usuarios.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primero**

Es preciso que las empresas que conformen el sistema financiero en el Perú trabajen en la creación de programas de educación financiera, en beneficio del usuario teniendo como punto de partida obtener una correcta simetría de información entre las empresas que conforman el sistema financiero y el consumidor. En ese contexto, la SBS deberá monitoriar dichos programas de educación financiera supervisando primero que todas las empresas que conformen el sistema financiero cumplan en brindar a sus usuarios programas de educación financiera gratuita, lo segundo que dichas empresas otorguen a sus usuarios un correcto servicio de sus productos.

### **Segundo**

La SBS, entidad competente en poder regular la relación jurídica entre el consumidor financiero y las empresas que conformen el sistema financiero del país, debe efectuar una regulación pertinente de tal manera elimine los factores que afecten negativamente el interés y los derechos de los consumidores financiero. Asimismo, debe regular el régimen de sanciones mediante un cambio normativo en caso que las entidades del sistema financiero implementen las operaciones abusivas.

### **Tercero**

Es necesario restaurar el Art.9 de la Ley General del Sistema Financiero N° 26702, con el fin de poder fijar topes a las tasas de intereses, teniendo como fin restringir el libre albedrio que se les fue concedido e avaladas a las empresas del sistema financiero por nuestra normativa, de imponer a los usuarios que conformen las empresas del sistema financiero la tasa de interés, comisiones y gastos que mejor se adecue a sus interés como lo refiere dicho Artículo, por lo que se brindaría a los usuarios una mayor seguridad en la protección de sus derechos frente a las acciones abusivas de las entidades financieras.

## **VII. REFERENCIAS**

- Aguilar, G., Camargo, G., & Morales, R. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Instituto de Estudios Peruanos, 3.
- Alva, J. y Rivas, V. (2011). *Las tasas de interés bancario en el Perú* (1° ed.). Lima
- Ambrosini, D. (2001). *Introducción a la Banca*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Banco central de reserva del Perú. (s.f.). Obtenido de Glosario de términos económicos  
Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/t.html>.
- Behar R., D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de:  
<http://www.rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
- Bernuy, N. (2015). “*Los efectos negativos al sistema financiero y a una economía de mercado de una prohibición de pactar intereses que puede exigir el acreedor*”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú
- Carvajal, L. (2013). *Los Recursos en la Investigación Científica y sus clases*. Recuperado de: <http://www.lizardo-carvajal.com/los-recursos-en-la-investigacion-cientifica-y-sus-clases>
- Durand C., J. (2008). *El derecho del consumidor como disciplina jurídica autónoma*. Lima.
- Espinoza, J. (2010). *Primeras reflexiones a propósito del Código de Protección y Defensa del Consumidor*. Pontificia Universidad Católica del Perú, p.1
- Figueroa, H. (2009). *Introducción al derecho financiero bancario y bursátil*. Lima: San Marcos.
- Gómez, V. (2006). El Ombudsman bancario, defensor del cliente financiero. *Alternativa Financiera*, 124-132.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. (5° ed.). México: MCGraw-Hill

- La Superintendencia del Mercado de Valores (s.f.). *Finalidad y Funciones*. Recuperado de: [http://www.smv.gob.pe/Frm\\_VerArticulo.aspx?data=BB59C7F473A6A3A7364E3D611A6E59708F2EC053FD3AD4533881D5B48E6C9458CAFA3A](http://www.smv.gob.pe/Frm_VerArticulo.aspx?data=BB59C7F473A6A3A7364E3D611A6E59708F2EC053FD3AD4533881D5B48E6C9458CAFA3A)
- López, J. (2012). *La Protección de los Usuarios en el Sistema Bancario Nacional y La Creación de la Ley que regule la Atención al Cliente*. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Marín, M. (2013). *La Protección De Los Consumidores Financieros*. Medellín: El Ágora Usb.
- Martínez, H. (2010). *La liberación de las tasas de interés en el sistema bancario guatemalteco y el conflicto generado al utilizarla como medida de coerción para los préstamos en mora*. Universidad de San Carlos de Guatemala
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). *Manual de instrumentos financieros*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro\\_pub/gestion\\_act\\_pas/Manual\\_instrumentos\\_financieros.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/tesoro_pub/gestion_act_pas/Manual_instrumentos_financieros.pdf)
- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Colombia: Universidad Sur Colombiana.
- Ortiz Ordoñez, M. (2013). *Impacto socioeconómico de cooperación de la banca tradicional al nuevo sistema de las finanzas populares de la provincia del Azuay, Cantón Cuenca parroquia Turi, en el periodo 2010 y el primer semestre del 2011*. Universidad Católica de Cuenca.
- Otiniano, N., y Benites, S. (2014). *Instrucciones para la elaboración de Proyectos e Informes de Tesis*. Perú: Dirección de Investigación de la Universidad César Vallejo.
- Palomino, B. (2016). *Comisiones bancarias: Análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú*. Universidad San Martín de Porres. Lima –Perú.
- Pérez, J. (2009). *Banca y Contabilidad Historia, Instituciones, Riesgos y Normas Internacionales IFRS*. España: Marcial Pons.

- Ramírez, A. (2004). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Pontificia Universidad Javeriana. Recuperado de:  
<http://www.bdigital.unal.edu.co/9859/1/701683.2013.pdf>
- Reglamento de transparencia SBS (2005). *Resolución S.B.S. N° 1765-2005*.  
Recuperado de:  
[https://www.db.com/peru/docs/Reglamento\\_de\\_Transparencia\\_\(SBS\).pdf](https://www.db.com/peru/docs/Reglamento_de_Transparencia_(SBS).pdf)
- Salinas, J. (2012). *Protección al Consumidor Financiero: Educación Financiera y Aportes desde la Economía Conductual como complementos al Modelo Clásico de Regulación*. Chile: Universidad de Chile.
- Sablich, C. (2012). *Derecho Financiero, Una Visión Actual en el Perú*. Lima: Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Stiglitz, S. (2012). El desequilibrio contractual. Una visión comparatista. *Revista Ibero-Latinoamericana De Seguros*, 13-27.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (s.f). *Acerca de la SBS*. Recuperado de: <http://www.sbs.gob.pe/principal/categoria/acerca-de-la-sbs/4/c-4>
- Vargas, R. (S.F). *Intereses, Tasas, anatocismo y usura*. Recuperado de:  
[http://dike.pucp.edu.pe/doctrina/civ\\_art28.PDF](http://dike.pucp.edu.pe/doctrina/civ_art28.PDF)
- Ventura, D. (2011). *Incidencia del Crédito en el Consumo y la Inversión Privada en el Perú: Periodo 2000 – 2010*. Lima: Universidad Nacional de Trujillo.
- Viguria, C. (2012). “*El consumidor financiero: Necesidades de su implementación en el sistema nacional de protección al consumidor*”. Pontificia universidad Católica del Perú. Lima Perú
- Vilela, C. (2008). *La protección al consumidor en la jurisprudencia del Indecopi*. Lima.

## **V. ANEXOS**

## ANEXO N° 1

### Matriz de Consistencia

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:** GUEVARA QUEZADA PAMELA RAQUEL

**FACULTAD/ESCUELA:** DERECHO

<b>TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	El sistema de cobro de intereses y el derecho del consumidor financiero en el Perú
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	¿De qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú?
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>Problema específico 1</b> c. ¿De qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú? d. ¿De qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses?
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>Objetivo específico 1</b> e. Identificar de qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú f. Evaluar de qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses

<b>SUPUESTO GENERAL</b>	El sistema de cobro de intereses repercute de manera significativa en el derecho del consumidor financiero en el Perú.
<b>SUPUESTOS ESPECIFICOS</b>	<p style="text-align: center;"><b>Supuesto específico 1</b></p> <p>La estructura del sistema de intermediación indirecta incide de manera positiva en el otorgamiento de créditos en el Perú</p> <p>El impacto del interés compensatorio y moratorio influye de modo significativa en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses</p>
<b>DISEÑO DEL ESTUDIO</b>	Diseño teoría fundamentada
<b>TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</b>	Entrevistas
<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	Estará compuesta por cuatro personas y se aplica la guía de instrumento como la entrevista
<b>CATEGORIAS</b>	Cobro de intereses, sistema bancario y derecho al consumidor.
<b>SUB CATEGORIA</b>	Interés compensatorio e interés moratorio, intermediación indirecta, consumidor financiero
<b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>	Método sistemático

**ANEXO N°2 Instrumentos**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

**Título:** Análisis del cobro de intereses en el sistema bancario y sus efectos en el consumidor financiero peruano

Entrevistado:

Cargo/profesión/grado académico:

Institución:

**OBJETIVO GENERAL**

Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú
--

**Preguntas:**

1. **¿Cree usted que el cobro de intereses que fijan las empresas del sistema financiero afecta al consumidor financiero?**

-----  
-----  
-----  
-----

2. **¿Cuáles son las normas que regulan el esquema de intereses en el sistema financiero en el Perú?**

-----  
-----  
-----  
-----

3. **¿Considera usted que la asimetría de información es un factor en contra del consumidor financiero en nuestro país?**

-----  
-----  
-----  
-----

### **Objetivo específico 1**

Identificar de qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú

#### **Preguntas:**

**1. ¿Cuáles serían las ventajas al realizar modificaciones a la legislación dando una mayor protección al consumidor?**

-----  
-----  
-----  
-----

**2. ¿Cuáles serían los mecanismos que emplearía usted para la protección del consumidor financiero?**

-----  
-----  
-----  
-----

**3. ¿Considera usted que las empresas del sistema financiero deben dar una correcta simetría de información a los consumidores financieros al momento de requerir un crédito?**

-----  
-----  
-----  
-----

**Objetivo específico 2**

Evaluar de qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses.

**Preguntas:**

**1. ¿Considera usted que se está cumpliendo con la obligatoriedad de información sobre las tasas de interés por parte del sistema financiero?**

.....  
.....  
.....  
.....

**2. De no ser afirmativa la respuesta anterior; ¿Cuáles considera usted que sería las medidas más adecuadas para la correcta información para las tasas de interés, optaría por un cambio normativo o una aplicación de sanciones?**

.....  
.....  
.....  
.....

**3. ¿Cómo considera usted la participación del ente regulador respecto al cobro de intereses en nuestro país?**

.....  
.....  
.....  
.....

## FICHA DE ANÁLISIS DE CASOS

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Número de Expediente	
Número de Resolución	
Fecha y Lugar de Emisión	
Elaborado	

### OBJETIVO ESPECIFICO 2

Evaluar de qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses

### PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO EN BASE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

		Marcar	
		SI	NO
1. Se estableció la cuestión de discusión de la controversia.		x	
Describir la Cuestión			
2. Se determinó la consecuencia jurídica de la controversia.		x	
Describir lo determinado			
3. Se sometió a consideración los hechos o antecedentes controversiales.		x	
Describir los hechos o antecedentes			
Fecha de los hechos			
4. Se señaló el desequilibrio contractual de la relación contractual		x	

Describir el desequilibrio contractual		
5. Se señaló Artículos que se generan en la controversia	x	
Norma Jurídico		
Artículo Jurídico		
6. Se aplicó una medida correctiva por el Órgano Competente	x	
Medida Correctiva		

**SE RESUELVE**

**Primero:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Segundo:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## FICHA DE ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL

### DESCRIPCIÓN GENERAL

Número de Resolución	
Fecha y Lugar de Emisión	
Elaborado	

### OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú

### PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO EN BASE A LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

		Marcar	
		SI	NO
1. Se señaló la regulación en la Plataforma de Atención al Usuario		x	
Indicar Regulación			
2. Se marcó la finalidad de la Plataforma de Atención al Usuario		x	
Describir finalidad			
3. Se precisó el objeto de La Plataforma de Atención al Usuario		x	
Describir objeto			
4. Se precisó las funciones de la Plataforma de Atención al Usuario		x	

Describir sus funciones			
5. Se señaló el procedimiento que debe aplicar la PAU respecto a las denuncias presentadas por los Usuarios Financieros		x	
Procedimiento			

**DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

**Primero:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

**Segundo:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## FICHA DE ANÁLISIS JURISDICCIONAL

### I. DESCRIPCIÓN GENERAL

Tipo del documento	
Título del documento	
Fecha del documento	
Procedencia del documento	

### II. OBJETIVO GENERAL

Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú

### III. FRAGMENTO DEL DOCUMENTO pag.3

Marcar	
SI	NO
x	

### IV. INTERPRETACION

## Anexo 3. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

- I.1. Apellidos y Nombres:.....
- I.2. Cargo e institución donde labora:.....
- I.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación:.....
- I.4. Autor(A) de Instrumento:.....

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación


### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

%
---

Lima,..... del 2016

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL EXPERTO  
INFORMANTE

DNI N°..... Telf:.....

## Anexo 3 – A. Validación de Guía de Entrevista

### VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: John Quipe, Mónica Rojas  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: D. Te. UCV  
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ENTREVISTA  
 1.4. Autor (A) de Instrumento: QUEVEDO, SUAREZ, PACHECO

II. ASPECTOS DE VALIDACION:

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.													
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.													
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de los Supuestos.													
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre lo problemas, objetivos, supuestos.													
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.													
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													

III. OPINION DE APLICABILIDAD

- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

SI
NO

IV. PROMEDIO DE VALORACION:

95%

Lima, 16 de noviembre del 2017

*[Firma]*

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 06989923 Telf: 953526951

**VALIDACION DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS GENERALES**

- 1.1. Apellidos y Nombres: VILLARSO CARRERA, ERIC  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: TIEMPO COMPLETO  
 1.3. Nombre del Instrumento motivo de evaluación: GUIA DE ENTREVISTA  
 1.4. Autor (A) de Instrumento: GUERRA QUEZADA, PAMELA

**II. ASPECTOS DE VALIDACION:**

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X
3. ACTUALIDAD	Este adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X
4. ORGANIZACION	Existe una organización lógica.												X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales.												X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de los Supuestos.												X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre lo problemas, objetivos, supuestos.												X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar los supuestos jurídicos.												X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X

**III. OPINION DE APLICABILIDAD**

- El instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación.
- El instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación.

Si

No

**IV. PROMEDIO DE VALORACION:**

95 %

Lima, NOVIEMBRE del 2017

ERIC

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI N° 0994001 Telf: 99667771



## Anexo 4. Análisis de Casos

<b>DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	
Número de Expediente	Expediente N° 00043-2015/DCF-RE
Número de Resolución	Resolución N° 443-2015/DCF-RE
Fecha y Lugar de Emisión	Lima – 17 de Diciembre de 2015
Elaborado	Defensoría del Cliente Financiero

### **OBJETIVO ESPECIFICO 2**

Evaluar de qué modo el impacto del interés compensatorio y moratorio influye en las restricciones para el cobro de las tasas de intereses

### **PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO EN BASE A LA PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

		<b>Marcar</b>	
<b>Ítems</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>7. Se estableció la cuestión de discusión de la controversia.</b>		<b>x</b>	
<b>Describir Cuestión</b>	<b>la</b> En el presente caso, el cliente cuestiono que el banco no haya presentado los descargos correspondientes, con respecto a su reclamo de retiro defectuoso de S/. 500.00 realizado por el Banco y que la misma aplicó una operación abusiva en agravio del cliente.		
<b>8. Se determinó la consecuencia jurídica de la controversia.</b>		<b>x</b>	
<b>Describir determinado</b>	<b>lo</b> Se determinó que el banco habría procesado defectuosamente el retiro de efectivo cuestionado por la cliente, por el importe de S/. 500.00, ya que no se lo dispuso el monto solicitado, aplicando una operación abusiva en agravio del consumidor financiero.		
<b>9. Se sometió a consideración los hechos o antecedentes controversiales.</b>		<b>x</b>	

<b>Describir hechos antecedentes</b>	los o	El cliente presento un reclamo ante la defensoría del cliente financiero, señalando que el banco le cobro S /. 2,253.94 en su estado de cuenta del mes de febrero de 2015, el cual considera un coro excesivo que no corresponde a sus consumos y gastos del mes. En razón a ello, presento su reclamo ante el banco, no obteniendo una respuesta satisfactoria, por ese motivo acudió a la defensoría solicitando una revisión exhaustiva de sus estados de cuenta para evidenciar si éxito cobro indebido alguno.
<b>Fecha de los hechos</b>		10 de setiembre de 2015
<b>10. Se señaló el desequilibrio contractual de la relación contractual</b>		<b>x</b>
<b>Describir desequilibrio contractual</b>	el	El desequilibrio contractual que se generó en el presente caso fue la aplicación de la operación abusiva que realizo el banco al descontar del primer retiro sin que el cliente lo haya dispensado y no demostrar mediante sus descargos no presentados el por qué se generó el descuento.
<b>11. Se señaló Artículos que se generan en la controversia</b>		<b>x</b>
<b>Norma Jurídico</b>		Resolución SBS N° 6523-2013 (Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito)
<b>Artículo Jurídico</b>		<b>Art. 17.-Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones.</b> - Las empresas deben adoptar como mínimo las siguientes medidas de seguridad con respecto a las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios. <b>Art.23.-Responsabilidad por operaciones no reconocidas.</b> - Ante el rechazo de la transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.
<b>12. Se aplicó una medida correctiva por el Órgano Competente</b>		<b>x</b>
<b>Medida Correctiva</b>		Describe la medida correctiva: se ordenó al banco que dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días posteriores a la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al cliente el monto ascendente a S/. 500.00, correspondientes al monto de la operación abusiva.

### **SE RESUELVE**

**Primero:** Declarar fundado el reclamo presentado por el cliente en contra del banco, debido a que a entidad financiera no cumplió con su obligación de sustentar que el retiro de efectivo cuestionado por el reclamante, por el importe de S/. 500.00,

de fecha 23 de julio de 2015, se ejecutó correctamente y que el cajero automático utilizado dispuso efectivamente el monto solicitado.

**Segundo:** Ordenar al banco que dentro de un plazo no mayor de cinco (5) días posteriores a la notificación de la presente resolución, cumpla con devolver al cliente el monto ascendente a S/. 500.00, correspondientes al monto de la operación abusiva.

### **ANEXO 5: FICHA DE ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL**

#### **DESCRIPCIÓN GENERAL**

Número de Resolución	Resolución SBS N° 200-2003
Fecha y Lugar de Emisión	Lima – 21 de Febrero de 2003
Elaborado	Superintendencia de Banca y Seguros.

#### **OBJETIVO GENERAL**

Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú

### **PRONUNCIAMIENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO EN BASE A LA PROTECCIÓN DEL DERECHO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

		<b>Marcar</b>	
<b>Ítems</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>6. Se señaló la regulación en la Plataforma de Atención al Usuario</b>		<b>x</b>	
<b>Indicar Regulación</b>	Resolución SBS N° 1059-1999 el 30 de noviembre de 1999 Resolución SBS N° 200-2003 el 21 de Febrero de 2003		
<b>7. Se marcó la finalidad de la Plataforma de Atención al Usuario</b>		<b>x</b>	
<b>Describir finalidad</b>	La Plataforma de Atención al Usuario de la SBS tiene por finalidad absolver consultas, así como tomar conocimiento, resolver los reclamos y las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas por el sistema financiero.		

<b>8. Se precisó el objeto de La Plataforma de Atención al Usuario</b>		<b>x</b>	
<b>Describir objeto</b>	La Plataforma de Atención al Usuario de la SBS tiene por objeto la atención y solución de consultas y reclamos del usuario además tiene como propósito resolver la situación de incertidumbre, desconocimiento o duda planteada por el usuario, expresando una opinión técnica sobre la materia consultada.		
<b>9. Se precisó las funciones de la Plataforma de Atención al Usuario</b>		<b>x</b>	
<b>Describir funciones</b>	<b>sus</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientar a los usuarios sobre la presentación de consultas, denuncias y reclamos previstos en la presente Resolución, así como sobre los procedimientos establecidos al efecto por el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Superintendencia.</li> <li>- Centralizar el seguimiento y la respuesta a las consultas, reclamos y denuncias presentadas por los usuarios.</li> <li>- Trasladar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) aquellas consultas, denuncias y reclamos que correspondan al ámbito de su competencia.</li> <li>- Recibir las denuncias y reclamos, realizar las indagaciones preliminares y, de ser el caso, iniciar de oficio el procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución y en la Ley del Procedimiento Administrativo General; asimismo, iniciar el procedimiento sancionador a solicitud de cualquier órgano de la Superintendencia.</li> <li>- Elaborar estadísticas sobre las consultas atendidas, así como sobre las denuncias y reclamos presentados ante la PAU, las cuales podrán ser difundidas por la Superintendencia. Asimismo, elaborar estadísticas sobre reclamos presentados ante las empresas supervisadas.</li> <li>- Proponer y llevar a cabo programas de difusión de información relacionada con los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones;</li> <li>- Otras funciones que le asigne el Superintendente.</li> </ul>	
<b>10. Se señaló el procedimiento que debe aplicar la PAU respecto a las denuncias presentadas por los Usuarios Financieros</b>		<b>x</b>	
<b>Procedimiento</b>	- La PAU realizará las indagaciones preliminares sobre la denuncia presentada, para lo cual solicitará a		

la empresa supervisada correspondiente que le remita la información referida al caso denunciado, incluyendo aquella información que fuera considerada cuando evaluó la gestión previa. El plazo para la remisión de la información será de diez (10) días hábiles.

- Concluidas las indagaciones preliminares, en caso la PAU determine que no hay mérito para el inicio de un procedimiento sancionador, deberá comunicar al denunciante el resultado de su denuncia, mediante oficio debidamente motivado, con copia a la Superintendencia Adjunta competente, el mismo que no podrá ser impugnado por el denunciante al no tener éste la calidad de parte. Si de lo actuado aparecen suficientes elementos de juicio que hagan suponer que la empresa supervisada pudo haber incurrido en la comisión de una infracción, la PAU solicitará opinión a la Superintendencia Adjunta competente, quien deberá emitirla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. Recabada la opinión del precitado órgano de línea, o transcurrido el plazo antes señalado, la PAU, de considerarlo pertinente, dará inicio al correspondiente procedimiento sancionador previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo General, asumiendo la calidad de órgano instructor del mismo.

-Concluida la etapa instructiva del procedimiento sancionador, la PAU elaborará un informe que contendrá una propuesta en la que se determinará, de manera motivada, las conductas que se consideren constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción para dichas conductas y la sanción propuesta; o bien, se propondrá la declaración de no existencia de infracción. El referido informe, con el visto del Departamento Legal, será enviado a la Superintendencia Adjunta que corresponda.

### **DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

**Primera. -Incumplimiento de obligación de informar.** - El incumplimiento, por parte de las empresas supervisadas, de la obligación de remitir la información requerida por la PAU, en los plazos señalados, constituye infracción leve, sancionable de acuerdo con el Reglamento de Sanciones de la Superintendencia.

**Segunda. -Materias no incluidas en la presente Resolución.** - No se aplican las normas previstas en la presente Resolución, respecto de controversias que surjan en el marco del Contrato de Administración de Riesgos de Invalidez, Sobrevivencia y Gastos de Sepelio celebrados entre las AFP y las empresas de seguros. Tampoco se aplican respecto de los reclamos que surjan dentro de los procesos de evaluación y calificación de invalidez, ni a las denuncias contra promotores de

ventas de las AFP. Tales materias serán resueltas por la Superintendencia Adjunta de AFP, conforme a las normas que las regulan.

**Tercera. -Denuncias en trámite.** - Las denuncias que se encuentren en trámite se adecuarán a lo dispuesto en la presente Resolución, en lo que fuere aplicable.

**Cuarta. -Disposición derogatoria.** - Derogar la Resolución SBS N° 1059-99 del 30 de noviembre de 1999 y cualquier otra norma que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

**Quinta. -Vigencia.** - La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario El Peruano.

### FICHA DE ANÁLISIS JURISDICCIONAL

<b>V. DESCRIPCIÓN GENERAL</b>	
Tipo del documento	Ley N.ª 26702
Título del documento	Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánica de la superintendencia de banca y seguros
Fecha del documento	06 de Diciembre del 1996
Procedencia del documento	Lima

#### **VI. OBJETIVO GENERAL**

Analizar de qué manera el sistema de cobro de intereses repercute en el derecho del consumidor financiero en el Perú

#### **VII. FRAGMENTO DEL DOCUMENTO pag.3**

Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera.

<b>Marcar</b>	
<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>x</b>	

## VIII. INTERPRETACION

Gracias a las facilidades que nuestra legislación peruana otorga a las empresas que conformen el sistema financiero, se puede visualizar diversos abusos de poder por parte de las empresas del sistema financiero a imponer a sus consumidores la tasa de interés, comisiones y gastos que mejor sea adecuada a su propia economía sin preocuparse o analizar la situación económica o los factores económicos que contraerán dichos usuarios al realizar las operaciones con su entidad financiera.

### FICHA DE ANÁLISIS JURISPRUDENCIAL

DESCRIPCIÓN GENERAL	
Número de Resolución	Resolución No. SB-2017- 049
Fecha y Lugar de Emisión	Lima – 19 de Enero del 2017
Elaborado	Superintendencia de Banca y Seguros y AFP.

#### OBJETIVO ESPECIFICO 1

Identificar de qué manera la estructura del sistema de intermediación indirecta incide en el otorgamiento de créditos en el Perú

### PRONUNCIAMIENTO SOBRE EL CONTROL DEL DEFENSOR DEL CLIENTE DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS PÚBLICAS Y PRIVADAS

		Marcar	
Ítems		SI	NO
11. Se estableció la regulación en la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP		x	
Indicar Regulación	Resolución SBS N° 2017-049 el 19 de Enero del 2017		
12. Se determinó la finalidad del defensor del cliente		x	

<b>Describir finalidad</b>	El defensor del cliente tiene la finalidad de conocerá y tramitar los reclamos sobre todo tipo de operaciones activas, pasivas, contingentes o de servicios financieros que tengan relación directa con el cliente o usuario financiero reclamante.		
<b>13. Se determinó las atribuciones del defensor del cliente</b>		<b>x</b>	
<b>Describir atribuciones</b>	El defensor del cliente laborará dentro de las instalaciones que para el efecto las entidades financieras le faciliten en su domicilio principal. También, deberán atender a los usuarios financieros por vía telefónica, video conferencia o medios electrónicos y receptar los reclamos o documentos de manera personal, por correo convencional o electrónico.		
<b>14. Se señaló las funciones del defensor del cliente</b>		<b>x</b>	
<b>Describir sus funciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitar a la entidad financiera y a los clientes la información que sea necesaria para el análisis y solución del reclamo</li> <li>- Emitir su pronunciamiento respecto del reclamo, dentro del término señalado en esta norma</li> <li>- Presentar un informe anual a la Junta General Ordinaria de Accionistas de la entidad financiera, sobre el desarrollo de su función durante el año precedente, el mismo que puede incluir recomendaciones encaminadas a facilitar las relaciones entre las entidades y sus clientes o usuarios.</li> <li>-Presentar a la Superintendencia de Bancos, informes de gestión mensual y de gestión anual, debidamente sustentados.</li> <li>- Atender a los clientes de la entidad financiera, obligatoriamente dentro del horario establecido por la entidad para la atención al público.</li> <li>- Las demás que sean inherentes al cumplimiento de su función.</li> </ul>		
<b>15. Se señaló el procedimiento para la presentación de los reclamos de los usuarios al defensor del cliente</b>		<b>x</b>	
<b>Procedimiento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios de las entidades financieras públicas o privadas podrán interponer sus reclamos ante la propia entidad, ante el defensor del cliente o ante el organismo de control, para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados.</li> <li>-En el caso de que el cliente o usuario financiero acudió a la entidad financiera o ante el defensor del cliente y no estuviese satisfecho con la solución de la</li> </ul>		

queja o reclamo interpuesto, o no hubiese obtenido respuesta alguna en un plazo no mayor a quince (15) días, tratándose de reclamos de transacciones originadas en el país, y de hasta sesenta (60) días en transacciones en el exterior, podrá interponer su reclamo ante la Superintendencia de Bancos.

-El reclamo deberá ser presentado por el usuario financiero dirigido al defensor del cliente de la entidad financiera, quien deberá dejar constancia del lugar y fecha de recepción del reclamo. El reclamo será presentado al defensor del cliente por escrito o a través de medios electrónicos, al cual se adjuntará los documentos de respaldo que lo sustenten; de haber presentado el reclamo en la entidad financiera, se acompañará el documento en el cual conste la fe de recepción o la negativa de la entidad donde se evidencie que hayan transcurrido los quince (15) días o sesenta (60) días que tienen para contestar los reclamos presentados por los usuarios financieros, sin perjuicio de que más adelante, dentro del proceso y en forma oportuna, presente documentación.

El defensor del cliente una vez recibida la petición por parte del usuario financiero, procederá a requerir por escrito por cualquier medio a la entidad financiera, la información necesaria sobre el usuario financiero para poder atender el reclamo. En estos casos, la entidad financiera está obligada a entregar la información requerida al defensor del cliente en el plazo de quince (15) días desde que el defensor del cliente realizó la solicitud.

- Los plazos para la resolución del reclamo por parte del defensor del cliente, se suspenderán desde el día que se solicita la información hasta el día que la información sea entregada. Las actuaciones deben efectuarse en el lugar, días y horas hábiles de atención al público, de conformidad con el horario de cada entidad financiera.

-Para los efectos del procedimiento que establece la presente norma de control, las notificaciones de los pronunciamientos del defensor del cliente se dirigirán al domicilio que las partes hayan señalado en el reclamo. Asimismo, las partes podrán autorizar que las notificaciones se realicen a través de medios electrónicos, utilizando las direcciones que éstas consignen en su reclamo.

### **DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Segunda de la resolución 291-2016-F de 28 de octubre de 2016 expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, los defensores del cliente en funciones cobrarán sus honorarios bajo la modalidad de pago que se ha venido aplicando