



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**LA REGULACIÓN DE LAS COMISIONES BANCARIAS EN LA  
UTILIZACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES DE  
LIMA SUR 2017**

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

**AUTORA:**

DARINKA PERALTA MEDINA

**ASESORES:**

ASESOR TEMÁTICO: DR. JOSÉ JORGE RODRÍGUEZ FIGUEROA

ASESOR METODOLÓGICO: DR. JAVIER WALDIMIRO LARA ORTIZ

ASESOR TEMÁTICO: DR. ELEAZAR ARMANDO FLORES MEDINA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

CONTRATOS

LIMA – PERÚ

2018



**ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (ña)  
DAPINKA PERALTA MEDINA  
cuyo título es: "REGULACION DE LAS COMISIONES BANCARIAS EN LA  
UTILIZACION DE LAS TARJETAS DE CREDITO DE LOS CUENTES DE  
UNIB SUR, 2017 .  
.....  
....."

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el  
estudiante, otorgándole el calificativo de: 13 (número) T.R.E.C.E  
(letras).

Lugar y fecha... Line 10 Diciembre 2018

.....  
**PRESIDENTE**  
DR. RODRIGUEZ FIGUEROA  
JOSE JORGE

.....  
**SECRETARIO**  
DR. LUIS ORTIZ, JAVIER

.....  
**VOCAL**  
MS. FLORES MEDINA  
ELESOR ARMANDO

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por las grandes bendiciones que he recibido hasta este momento de mi vida y por permitirme culminar esta primera carrera profesional.

A mi madre Flor, por sus tiernos consejos, por sus oraciones, por demostrarme siempre su cariño, fortaleza y apoyo incondicional.

A mi padre Helenio, porque siempre me dijo que debía estudiar Derecho y aunque él ya no esté físicamente conmigo sé que se sentirá orgulloso de que ya lo logré.

A mi futuro esposo Leonardo Montalvo por ser mi compañero constante, por su apoyo, motivación, paciencia y sobretodo amor sincero.

A mi familia por sus palabras de ánimo y aliento continuo, sin todos ellos no habría podido concluir esta tesis.

Darinka Peralta Medina.

## AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a la Universidad César Vallejo, institución en la que he podido realizar mis estudios de pregrado y culminar satisfactoriamente la carrera de Derecho.

A mis asesores: Dr. Salas, Dr. Trujillo, Dr. Rodríguez, Dr. Lara y Dr. Flores por su paciencia y enseñanza constante en la realización de esta tesis.

A los jefes y colaboradores del área de Cobranza del Banco Interbank por acceder a ser entrevistados para esta tesis.

A todas aquellas personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para lograr mis objetivos.

### Declaración Jurada de autenticidad

Yo Darinka Peralta Medina con DNI N° 46097334, 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 toda la documentación que acompaño es veraz y autentica, la tesis es de mi autoría, he respetado las normas internacionales de cita y referencias para las fuentes consultadas, por lo tanto, no ha sido plagiada ni total ni parcialmente. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada con anterioridad para obtener grado o título profesional alguno. 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, piratería o falsificación asumo la responsabilidad y las consecuencias que de mi accionar deviene, sometiéndome a las disposiciones contenidas en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre de 2018



---

Darinka Peralta Medina

DNI N° 46097334

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

La presente investigación titulada: “La Regulación de las comisiones bancarias en la utilización de las tarjetas de crédito de los clientes de Lima Sur 2017”, que pongo a vuestra consideración tiene como finalidad determinar si existe una afectación ilícita en la regulación que tenemos vigente en nuestro país, también busca establecer en qué medida es posible considerar que la regulación de las comisiones bancarias de la legislación peruana es de mayor beneficio para las entidades financieras que para los clientes, a su vez busca analizar si es posible considerar que la comisión denominada Membresía es la que más afecta a los clientes de Lima Sur 2017 e investigar si los clientes de Lima Sur conocen como utilizar debidamente las tarjetas de crédito y determinar si se preocupan por la regulación que las rige. Así, cumpliendo con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo, la investigación se ha organizado de la siguiente manera: en la parte introductoria se consignan la aproximación temática, marco teórico y la formulación del problema; estableciendo en este, el problema de investigación, los objetivos y los supuestos jurídicos generales y específicos. 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, cuestionario y análisis documental. Acto seguido se detallaron los resultados que permitirá arribar a una discusión, a las conclusiones y recomendaciones, todo ello con los respaldos bibliográficos y correctamente citados por las Normas APA y de las evidencias contenidas en los anexos del presente trabajo de investigación.

La Autora.

## INDICE

	Pág.
Página del Jurado	II
Dedicatoria	III
Agradecimiento	IV
Declaratoria de autenticidad	V
Presentación	VI
Índice	VII
Glosario	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Aproximación Temática	15
1.2 Marco Teórico	19
1.3 Formulación del problema	51
1.4 Justificación del estudio	56
1.5 Supuestos u Objetivos del Trabajo de Investigación	59
II. MÉTODO	60
2.1 Diseño de Investigación	61
2.2 Métodos de muestreo	62
2.3 Rigor Científico	65
2.4 Análisis Cualitativo de los datos	67
2.5 Aspectos éticos	68
III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS	70
3.1 Análisis de los resultados obtenidos en las entrevistas	71
3.2 Análisis de los resultados obtenidos en las encuestas	80
3.3 Análisis e interpretación documental	85

IV. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES	100
VI. RECOMENDACIONES	102
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	104
VIII. ANEXOS	108
Anexo 01: Matriz de Consistencia	109
Anexo 02: Solicitud de Validación de instrumento de recojo de información – Dr. Mariano Rodolfo Salas Quispe.	114
Anexo 03: Ficha de Validación de Entrevista - Dr. Mariano Rodolfo Salas Quispe.	115
Anexo 04: Solicitud de Validación de instrumento de recojo de información – Dr. Michael Trujillo Pajuelo.	116
Anexo 05: Ficha de Validación de Entrevista - Dr. Michael Trujillo Pajuelo.	117
Anexo 06: Solicitud de Validación de instrumento de recojo de información – Dr. Pedro Santisteban Llontop.	118
Anexo 07: Ficha de Validación de Entrevista - Dr. Pedro Santisteban Llontop.	119
Anexo 08: Solicitud de Validación de instrumento de recojo de información – Dr. Javier Lara Ortiz.	120
Anexo 09: Ficha de Validación de Entrevista – Dr. Javier Lara Ortiz.	121
Anexo 10: Ficha de Validación de Cuestionario – Dr. Javier Lara Ortiz.	122
Anexo 11: Ficha de Validación de Análisis Documental - Dr. Javier Lara Ortiz.	123
Anexo 12: Solicitud de Validación de instrumento de recojo de información – Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa.	124
Anexo 13: Ficha de Validación de Entrevista - Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa.	125
Anexo 14: Ficha de Validación de Cuestionario - Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa.	126
Anexo 15: Ficha de Validación de Análisis Documental - Dr. José Jorge Rodríguez Figueroa.	127



Anexo 16: Solicitud de Validación de instrumento de recojo de información – Dr. Eleazar Flores Medina.	128
Anexo 17: Ficha de Validación de Entrevista - Dr. Eleazar Flores Medina.	129
Anexo 18: Ficha de Validación de Cuestionario - Dr. Eleazar Flores Medina.	130
Anexo 19: Ficha de Validación de Análisis Documental - Dr. Eleazar Flores Medina.	131
Anexo 20: Entrevistas Dirigidas A Especialistas En La Materia.	132
Anexo 21: Encuestas a Clientes con tarjetas de crédito.	192
Anexo 22: Mapa del Escenario de Estudio.	242

## INDICE DE TABLAS

TABLA 1: Tabla 1. Criterios de elección de sujetos a encuestar	63
TABLA 2: Ficha Técnica del Cuestionario	63
TABLA 3: Cuadro de Validación de Instrumentos	66
TABLA 4: Análisis Cualitativo De Los Datos	66
TABLA 5: Lista de entrevistados	70
TABLA 6: Lista de encuestados	79
TABLA 7: Porcentaje por respuesta de pregunta uno	80
TABLA 8: Porcentaje por respuesta de pregunta dos	81
TABLA 9: Porcentaje por respuesta de pregunta tres	81
TABLA 10: Porcentaje por respuesta de pregunta cuatro	82
TABLA 11: Porcentaje por respuesta de pregunta cinco	82
TABLA 12: Porcentaje por respuesta de pregunta seis	83
TABLA 13: Porcentaje por respuesta de pregunta siete	83
TABLA 14: Porcentaje por respuesta de pregunta ocho	83
TABLA 15: Porcentaje por respuesta de pregunta nueve	84
TABLA 16: Porcentaje por respuesta de pregunta diez	84

## GLOSARIO DE SIGLAS Y ACRONIMOS

ASBANC: Asociación de Bancos del Perú.

INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.

COFIDE: Corporación Financiera de Desarrollo.

SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

BCR: Banco Central de Reserva del Perú.

CCE: Cámara de Compensación Electrónica.

BCP: Banco de Crédito del Perú.

CPP: Cliente con problemas potenciales.

INFOCORP: Central de información peruana que recopila los historiales crediticios de las personas.

CPI: Compañía Peruana de Estudios de mercado y opinión pública.

## RESUMEN

La presente investigación hace un análisis de la Regulación de las Comisiones Bancarias en la utilización de las tarjetas de crédito de los clientes de Lima Sur 2017, con la cual se buscó determinar si existe una afectación ilícita en dicha regulación, ya que tras analizar el artículo N° 9 de la Ley N° 26702 encontramos que los Bancos tienen la libertad de establecer intereses, comisiones y gastos de los productos que les ofrece a los clientes.

De acuerdo a ASBANC son siete las comisiones bancarias más conocidas y aplicadas por los Bancos a los clientes con tarjetas de crédito, pero en realidad hay muchas más y son pocos los clientes que conocen de la existencia de ellas, sin embargo las pagan porque están incluidas en los cobros que les realiza el Banco cada fin de mes, incluso existe el desconocimiento por parte de ellos en lo que concierne a la anulación de una de las comisiones más conocidas, estamos refiriéndonos a la membresía, la cual es posible de exonerar pero muchos clientes no lo saben.

Esta libertad que tienen las entidades financieras es la que nos invita a analizar si es debido que la regulación lo haya determinado de esa manera ya que son muchos los reclamos presentados por los clientes, no solo a los Bancos, sino también al INDECOPI.

Es por ello que con la presente Tesis de enfoque cualitativo, tipo de investigación básica y diseño de teoría fundamentada, se entrevistó a colaboradores y jefes del banco y encuestó a clientes de tarjetas de crédito de la zona de Lima Sur, para llegar a la conclusión que afirma nuestro objetivo general, lo que conlleva a advertir a los clientes de ser más minuciosos al utilizar sus tarjetas de crédito para que así no surjan insatisfacciones posteriores ni sobreendeudamiento.

Palabras clave: Tarjetas de Crédito – Comisiones – Membresía – Regulación – Banco

## ABSTRACT

The present investigation makes an analysis of the Regulation of the Banking Commissions in the use of the credit cards of the clients of South Lima 2017, with which it was sought to determine if there is an illicit affectation in said regulation, since after analyzing the article No. 9 of Law No. 26702 we find that banks are free to set interest, commissions and expenses of the products offered to customers.

According to ASBANC, there are seven banking commissions most known and applied by banks to customers with credit cards, but in reality there are many more and few customers know of their existence, however they are paid because they are included. In the collections made by the Bank each end of the month, there is even ignorance on the part of them regarding the cancellation of one of the most known commissions, we are referring to the Membership, which is possible to exonerate but many customers do not know it.

This freedom that financial institutions have is what invites us to analyze if it is due that the regulation has determined it in that way since there are many complaints presented by customers, not only to banks, but also to INDECOPI.

That is why with this thesis of qualitative approach, type of basic research and design of theory based, interviewed employees and heads of the bank and surveyed customers of credit cards in the South Lima area, to reach the conclusion that affirms our general objective, which leads to warn customers to be more thorough in using their credit cards so that no further dissatisfaction or over-indebtedness arises.

Keywords: Credit Cards - Commissions - Membership - Regulation - Banks.

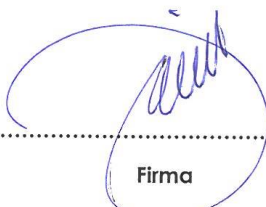
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, JAVIER WALDIMIRO LARA ORTIZ docente de la Facultad de Derecho y Escuela Profesional de Derecho de la Universidad César Vallejo - Lima Norte, revisor (a) de la tesis titulada:

**“LA REGULACIÓN DE LAS COMISIONES BANCARIAS EN LA UTILIZACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES DE LIMA SUR 2017”**, de la estudiante **DARINKA PERALTA MEDINA**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de diciembre de 2018



Firma

**JAVIER WALDIMIRO LARA ORTIZ**

DNI: 1785291

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Resumen de coincidencias X

15 %

Coincidencia 1 de 18  
Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Navigation icons: Home, Check, Edit, Grid, 15, Filter, Funnel, No, Download, Info

Coincidencias

- 1 repositorio.uchile.cl 1 % >  
Fuente de Internet
- 2 Entregado a Pontificia ... 1 % >  
Trabajo del estudiante
- 3 www.sbs.gob.pe 1 % >  
Fuente de Internet
- 4 www.asbanc.com.pe 1 % >  
Fuente de Internet
- 5 www.bancafacil.cl 1 % >  
Fuente de Internet
- 6 Entregado a Universida... 1 % >

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE DERECHO  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

La Regulación de las Compañías Bursátiles en la otorgación de las Tarjetas de Crédito de los clientes de Lima Sur 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

ALTORA:  
Dr. Ana Perote, Medlin  
ASNSOR:  
Dr. José Jorge Rodríguez Pizarro,  
Dr. Javier Waldemar Lara Delgado,  
Dr. Pizarro Armando Torres Medina

LIMA DE INVESTIGACIÓN:  
Centraus,  
LIMA - PERÚ  
2018

DR. RODRIGUEZ FIGUEROA JORGE  
ABOGADO CALN N° 1048  
ADMINISTRADOR CLAP 3363

Handwritten signatures and stamps

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE          TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> <b>UCV</b>	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 2
--	---	---

Yo DARINKA PERALTA MEDINA, identificado con DNI N° 46097334, egresado de la Escuela Profesional de DERECHO de la Universidad César Vallejo, autorizo ( ) , No autorizo ( **X** ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "**LA REGULACIÓN DE LAS COMISIONES BANCARIAS EN LA UTILIZACIÓN DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES DE LIMA SUR 2017**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

No deseo que mi tesis titulada: "La Regulación de las comisiones bancarias en la utilización de las tarjetas de crédito de los clientes de Lima Sur 2017" sea publicada en su totalidad debido a que, se logró gracias a la experiencia laboral que tuve durante 05 años en una entidad bancaria y la información obtenida a través de su personal. Los años laborando en la empresa me sirvieron para encontrar la problemática que existe en la gran mayoría de Bancos, así como los excesivos cobros que realizan, por ello decidí tocar ese tema, sin embargo, por todos los datos que he incluido en ella, considero que mi tesis NO DEBE PUBLICARSE, POR SER UN TEMA QUE INCLUYE DATOS SENSIBLES QUE CUESTIONA LOS PROCEDIMIENTOS QUE REALIZA UN BANCO E INCLUSO POR SER TEMA DE DEBATES NACIONALES. Además, porque si una entidad financiera revisara que cuestiono su forma de trabajar, cobrando comisiones que a mi parecer son excesivas, me perjudicaría laboralmente ya que mi rubro preferido para trabajar es en Bancos precisamente. Por este motivo, le solicito acceder a mi petición y que se evite la publicación del contenido de mi trabajo de investigación para evitar problemas futuros. Gracias por su gentil atención.

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA  
 DNI: 46097334

FECHA: 10 de diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------





# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POREL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
LA ESCUELA DE DERECHO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

PERALTA MEDINA DARINKA

INFORME TITULADO:

LA REGULACION DE LAS COMISIONES BANCARIAS EN LA  
UTILIZACION DE LAS TARJETAS DE CREDITO DE LOS  
CLIENTES DE LIMA SUR.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE: ABOGADO

SUSTENTADO EN FECHA: 10 DE DICIEMBRE DE 2018

NOTA O MENCIÓN: 13



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN  
MAGDA GELINHA MEJIA BARTOLO