

Pontificia Universidad Católica del Perú

Facultad de Derecho



Programa de Segunda Especialidad en Derecho de Protección al Consumidor

**La Bancarización enfocada a las transacciones realizadas con Tarjetas de Crédito,
implicancias, responsabilidades y mejoras a futuro**

**Trabajo Académico para optar el título de Segunda Especialidad en Derecho de
Protección al Consumidor**

AUTORA

Catherine Alexandra Lozano Castillo

ASESOR:

Julio Baltazar Durand Carrión

CÓDIGO DEL ALUMNO:

20073077

AÑO

2019

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar los cambios surgidos a partir de la Ley de Bancarización en el sector de Tarjetas de Crédito, tomando como protagonistas a la Superintendencia de Banca, Seguros & AFP (en adelante, SBS) y al Consumidor Financiero. En ese sentido, tiene como objetivo identificar los logros obtenidos a partir de la promulgación de la mencionada Ley y cuáles son las deficiencias que todavía se pueden percibir tanto por parte de la SBS como del propio Consumidor Financiero, vale decir cuánto han podido evolucionar en éstos años.

En primer lugar, el presente trabajo desarrolla tres (3) pilares básicos y esenciales. A saber: la Inclusión, Cultura y Educación Financiera. Se realiza una explicación general de cada uno de ellos para posteriormente realizar un enfoque de estos tres pilares en el sector de tarjetas de crédito.

Posterior a ello, se realiza un análisis del rol de la SBS tanto como ente supervisor como ente educador en el sector de tarjetas de crédito, puntualizando en este último las acciones mediante el portal SBS y el Plan Nacional de Educación Financiera.

Después, se desarrolla al Consumidor Financiero de Tarjetas de Crédito, y en específico frente a las transacciones no reconocidas por éste.

Finalmente, se concluye indicando que La Ley de Bancarización ha sido una norma de impulso fundamental para que los peruanos puedan acercarse al sistema financiero. No obstante, a pesar de este impulso, todavía es escaso este acercamiento, por lo que se deben de profundizar en tres pilares fundamentales: la Inclusión, Cultura, y Educación Financiera.

CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN	1
II.	LA BANCARIZACIÓN EN EL PERÚ	2
a.	La Ley de Bancarización	2
b.	La Bancarización y los fenómenos producidos por esta.....	3
III.	INCLUSIÓN, CULTURA Y EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR DE TARJETAS DE CRÉDITO	4
a.	Inclusión Financiera	4
b.	Inclusión Financiera en el Sector de Tarjetas de Crédito	6
c.	Cultura Financiera.....	7
d.	Cultura Financiera en el Sector de Tarjetas de Crédito	9
e.	Educación Financiera	10
f.	Educación Financiera en el Sector de Tarjeta de Crédito.....	11
IV.	EL ROL LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP COMO SUPERVISOR Y COMO EDUCADOR EN EL SECTOR DE TARJETAS DE CRÉDITO.....	12
a.	¿Qué es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)?.....	12
b.	La SBS como ente Supervisor en el Sector de Tarjeta de Crédito	13
c.	La SBS como ente Educador en el Sector de Tarjetas de Crédito	17
1.	Acciones mediante el Portal de la SBS	17
2.	Plan Nacional de Educación Financiera	19
V.	SOBRE EL CONSUMIDOR FINANCIERO DE TARJETAS DE CRÉDITO	22
a.	La dinámica de las Tarjetas de Crédito	22
b.	El consumidor financiero y las Tarjetas de Crédito	23
c.	El consumidor financiero de tarjetas de crédito y las transacciones no reconocidas	26
VI.	CONCLUSIONES	32
VII.	BIBLIOGRAFIA	34
VIII.	TABLAS	1

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad es cada vez más común que los peruanos tengan o requieran de la necesidad de entrar al sistema financiero. En el sector de Tarjetas de Crédito, en específico, todavía se tiene cierto recelo sobre la adquisición de este producto pues muchos consideran que les conlleva más dificultades que beneficios, por lo que optan por alternativas no bancarizadas que no necesariamente son las óptimas y más seguras.

El presente trabajo de investigación partirá desde el enfoque impulsado por la Ley de Bancarización frente a los consumidores financieros de Tarjetas de Crédito promoviendo la mejora en base a tres pilares importantes que son la Inclusión, Cultura y Educación Financiera.

Asimismo, se desarrollará el espectro de dos actores importantes de las transacciones comerciales con el uso de Tarjetas de Crédito: la Superintendencia de Banca, Seguros & AFP (SBS) y el consumidor financiero.

Finalmente, como ejemplo, se dará un enfoque guiado a las transacciones no reconocidas con el uso de tarjeta de crédito por el cliente y la responsabilidad sobre medidas de seguridad respectivas a fin de evitar dichas transacciones fraudulentas.

II. LA BANCARIZACIÓN EN EL PERÚ

a. La Ley de Bancarización

Hace poco más de 15 años aproximadamente, cada fin de mes (o quincena) los trabajadores peruanos recibían por parte de sus empleadores un sobre con el monto en efectivo de su respectiva remuneración¹, saliendo a las calles expuestos a que dicho dinero fuera robado. Hace 20 años, el peruano sólo concebía costear adquisiciones que implicaban costos elevados con dinero en efectivo, sin que pudiese contemplarse que dicho monto pueda ser afrontado en cuotas o a través de algún intermediario. Hace 10 años los usuarios del Banco de la Nación perdían un día completo en la entidad financiera para poder realizar sus operaciones.

En la actualidad, los escenarios antes descritos son inimaginables para el contexto en el que las transacciones económicas se vienen desarrollando pues necesariamente requerimos entrar en contacto con la denominada **Bancarización**: hoy por hoy, los colaboradores reciben sus remuneraciones directamente en una cuenta de ahorros; ahora los peruanos y las peruanas tienen acceso a adquirir créditos que podrán ser pagados en cuotas mes a mes; y finalmente ya los clientes de entidades como el Banco de la Nación pueden realizar diversas operaciones en establecimientos denominados Agentes Multired sin necesidad de realizar largas colas.

Podemos decir, entonces, que, a partir del año 2004, cuando se promulgó en nuestro país la Ley N° 28194 "*Ley para la lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía*"² se dio inicio la **Bancarización**.

Con la mencionada Ley, y sus posteriores modificaciones, se está buscando que ciertas operaciones precisadas en la misma se efectúen a través sistema financiero; en ese sentido, se pretende evitar la evasión tributaria, así como promover la formalización económica que hoy por hoy es de gran problema en nuestro país y el desarrollo del mismo. Asimismo, lo que se pretende es realizar un seguimiento por parte del Estado de grandes transacciones, sobre todo, y así también dilucidar la procedencia de los fondos con los cuales se realizan

¹ En otras ocasiones se les entregaba a través de cheques.

² Texto Único Ordenado de la Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía - DECRETO SUPREMO N° 150-2007-EF

dichas operaciones y si éstas han sido o no obtenidas de forma ilícita.

b. La Bancarización y los fenómenos producidos por esta

Es preciso indicar que, tal como se detalla en el párrafo precedente, la Ley de Bancarización tiene un sentido más ligado a uno de índole tributario, sin embargo, no se puede pretender desconocer que la misma ha traído consigo consecuencias de índole jurídico, social y económico, principalmente.

Desde el punto de vista jurídico, fundamentalmente dicha ley ha impuesto una obligación tanto para la persona natural como la jurídica de ceñirse a una normativa que determina ciertos parámetros al momento querer efectuar ciertas operaciones. Asimismo, tal como ya se ha indicado, se busca implementar una legislación que ayude a prevenir y disminuir los delitos de lavado de activos y evasión tributaria, los cuales actualmente han cobrado un elevado protagonismo en todas las esferas del país.

En relación al carácter social ocasionado por la Ley de Bancarización, ya sea por necesidad u obligación, los peruanos han entrado en contacto directo o indirecto con las entidades financieras lo que les ha permitido mejorar su nivel de vida pudiendo acceder a oportunidades que involucran montos de dinero considerables.

En lo que respecta al carácter económico, la Bancarización principalmente ha permitido elevar el flujo de transacciones económicas por día, logrando que la economía se agilice a niveles elevados.

En líneas generales, podemos decir que la Bancarización en nuestro país todavía es *joven e inexperta*. Consideramos, pues, que a fin de lograr mayor solidez se necesita reforzar tres elementos importantes: **La Inclusión, Cultura y Educación Financiera**. Así, en los apartados siguientes desarrollaremos los tres elementos antes detallados los cuales serán enfocados en el Sector de Tarjetas de Crédito. Dicho sector es de importancia por el volumen considerable de transacciones realizadas diariamente; asimismo, involucra la participación

activa de varios actores, enfocándonos en el presente ensayo en los roles de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) y el consumidor financiero.

III. INCLUSIÓN, CULTURA Y EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL SECTOR DE TARJETAS DE CRÉDITO

a. Inclusión Financiera

La Ley de Bancarización ha sido un elemento importante en la llamada *Inclusión Financiera* ya que, en la actualidad, tal como se ha señalado en los párrafos precedentes, muchos más peruanos se interrelacionan con las entidades financieras sin importar el nivel socio-económico al cual pertenecen. En ese sentido:

La inclusión financiera es un medio para mejorar el bienestar de la población a través del uso responsable de los productos y servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras, el crecimiento económico y la reducción de la informalidad.

[...]

Asimismo, favorece a las empresas permitiéndoles acceder a nuevas oportunidades de crecimiento a través de la inversión en nuevas tecnologías y en capital humano. Al igual que para los hogares, las necesidades de inversión o de gasto necesarias no se adecuan frecuentemente a los recursos generados, es por ello la importancia de acceder a ciertos productos que permitan generar liquidez para afrontar los gastos respectivos. Por tanto, acceder a servicios financieros de calidad impulsa el aumento de la productividad y rentabilidad de los negocios al facilitar las transacciones de pago y cobro a un menor costo y con mayor.³

³ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): Portal de Inclusión Financiera. Consulta: 8 de octubre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera/Importancia>

En ese sentido, el sistema Financiero, y su respectiva estructura, es fundamental para el desarrollo económico de nuestro país y sobre todo para lograr que la Inclusión Financiera pueda ser transversal a toda la población, he ahí su importancia:

Un sistema financiero nos ofrece servicios que son de carácter primordial en una economía moderna. El empleo de un medio de intercambio estable aceptado reduce los costos de las transacciones, facilita el comercio y por lo tanto la especialización en la producción. Los activos financieros con rendimiento atractivo, liquidez y características de riesgo atractivas estimulan el ahorro en forma financiera.

[...]

El acceso a una variedad de instrumentos financieros permite a los agentes económicos mancomunar el riesgo de los precios y del comercio.⁴

Para julio del 2019, la estructura del Sistema Financiero estuvo determinada de acuerdo a lo siguiente:

Empresas de Operaciones Múltiples	Activos a julio 2019		
	Número de Empresas	Monto (S/ Millones)	Participación (%)
Banca Múltiple	15	409 409	89,11
Empresas financieras	11	16 253	3,54
Cajas municipales (CM)	12	28 294	6,16
Cajas rurales de ahorro y crédito (CRAC)	7	2 796	0,61
Entidades de desarrollo de la pequeña y microempresa (Edpyme)	9	2 684	0,58
TOTAL	54	459 437	100

5

⁴ RODRIGUEZ, Karem. (2012) "Sistema Financiero Peruano". *Actualidad Empresarial*. Lima, N° 265, p. VII-1.

⁵ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): Portal de Sistema Financiero. Consulta: 08 de octubre de 2019. <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Setiembre/SF-0003-se2019.PDF>

b. Inclusión Financiera en el Sector de Tarjetas de Crédito

Con el paso de los años, un mayor número de peruanos ha optado por acceder a diversos tipos de crédito, entre los que destacan la adquisición de tarjeta de crédito:

Artículo 3°. - Tarjeta de crédito La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.⁶ (el resaltado es nuestro)

El uso de este tipo de crédito ha tenido una evolución considerable pues, a través de ella, el usuario puede realizar diferentes tipos de consumo:

Perú es uno de los países de la región con mayor consumo promedio de pago con tarjeta de crédito, según detalla el informe Tendencias de Medios de Pago 2018, realizado por Minsait.

El estudio, que analiza un total de 8 años de datos y 3,600 entrevistas a la población bancarizada internauta¹ en Latinoamérica, España y Portugal, indica que al 2017, **los peruanos gastaron un promedio de US\$ 71 en**

⁶ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS). 2013 Resolución SBS N° 6523-2013. Lima, 02 de noviembre. Consulta: 9 de octubre de 2019.
<http://spijlibre.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dII/CLPlegcargen/coleccion00000.htm/tomo00448.htm/a%C3%B1o387901.htm/mes406709.htm/dia406868.htm/sector406881.htm/sumilla406883.htm>

cada compra con tarjeta de crédito, ubicándose en tercer lugar por debajo de Chile y Colombia, con US\$ 77 y US\$ 88, respectivamente.

Perú superó por US\$ 9 el monto promedio de compra con tarjeta de crédito de la región, equivalente a US\$ 62; y en US\$ 23 al gasto que se realiza en México y Costa Rica, los países que observan los importes más bajos (US\$ 48). ⁷(el resaltado es nuestro)

Finalmente, se puede precisar que, conforme el paso de los años, la adquisición de este tipo de tarjetas ha ido aumentando, tal como se señala en la Tabla N° 1. ⁸

c. Cultura Financiera

La **cultura financiera** es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesario para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de la vida. Está muy vinculada a la **educación financiera**, que hace referencia a la enseñanza de dichas habilidades, prácticas y conocimientos con los que afrontar en una mejor posición los retos básicos de índole financiera.

Ante la complejidad de productos y servicios financieros existentes, el hecho de tener cultura financiera permite conocer las distintas alternativas disponibles para gestionar correctamente tu dinero. En definitiva, para que puedas controlar tu patrimonio de una forma más eficiente.⁹

En el año 2016, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP publicó los resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera

⁷ DIARIO GESTIÓN.

Economía: Consumo promedio con tarjeta de crédito de Perú es uno de los más elevados de la región. Consulta: 09 de octubre del 2019. <https://gestion.pe/economia/consumo-promedio-tarjeta-credito-peru-elevados-region-257599-noticia/>

⁸ Asociación de Banco del Perú ASBANC. Estadísticas del Sistema Financiero. Consulta: 09 de octubre de 2019. https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx?gclid=EAIaIQobChMIjcyLvcuX5QIVTdbACh0jGgRYEAAAYASAAEgIycfD_BwE

⁹ FINANZAS PARA TODOS. Cultura Financiera. Consulta: 11 de noviembre del 2019. https://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/cultura_financiera.html

2016¹⁰, en la que se puede resaltar lo siguiente:

- [...] el efectivo es el medio de pago dominante en las diversas transacciones que realiza la población. El uso de otros medios, como tarjetas de débito, crédito o internet, es aún muy reducido. No obstante, las ventanillas de las instituciones financieras son el principal medio utilizado por las instituciones financieras para hacer transferencias o enviar y recibir giros o remesas.
- Sobre el ahorro previsional, resulta preocupante que más de la mitad de la población señale que no esté haciendo nada para enfrentar los gastos una vez que pasen a retiro laboral. Solo el 19% de la población manifiesta que aporta a un sistema de pensiones y solo 5% que ahorra con fines previsionales en alguna institución financiera. La incidencia de esta inacción es mayor entre la población rural y los grupos más pobres, que más bien suelen recurrir a otros mecanismos menos seguros, como guardar por cuenta propia, educar a sus hijos para que ellos asuman sus gastos en la vejez o invertir en inmuebles o negocios. La falta de dinero y el desconocimiento son las principales limitantes para aportar a un sistema de pensiones, sumado a la desconfianza en el sistema.¹¹

Estos resultados antes indicados evidencian que todavía que los peruanos carecemos de una sólida cultura financiera. En ese sentido se requiere fortalecer ciertos puntos y mejorar otros:

El mayor desafío para incrementar la cultura financiera en el Perú es hacerla **inclusiva**. Por ello, Quintanilla recomienda fomentar el uso de medios de pago para que las transacciones sean más fáciles y seguras, al

¹⁰ [La población objetivo del Estudio fueron los individuos entre 18 a 70 años que residían permanentemente en viviendas particulares dentro del territorio nacional. Para ello se usó una muestra de 6 565 individuos, distribuida en las áreas urbanas y rurales de los 24 departamentos del país y la Provincia Constitucional del Callao. El diseño de la muestra se realizó por etapas, empleando como marco de referencia la información del Censo de Población y Vivienda 2007.] Dicho texto fue extraído de: SBS Portal de Educación Financiera. Encuestas. Consulta: 12 de noviembre del 2019. <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

¹¹ SBS Portal de Educación Financiera. Encuestas. Consulta: 12 de noviembre del 2019. <http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

reducir el uso de efectivo. También se requieren soluciones creativas y prácticas, como los terminales POS multimarca, que aceptan todas las tarjetas. Por su parte, Carlos Pereira, docente de Gestión y Negocios de Cibertec, resalta la importancia de ejecutar programas de educación financiera, sobre todo en los niños y jóvenes, que incidan en la importancia del ahorro, la elaboración de presupuestos, la inversión eficiente de los ingresos y la necesidad de evitar el **sobreendeudamiento**. Asimismo, aconseja que los bancos brinden información más clara a los clientes y los orienten mejor sobre sus carteras de productos y servicios. En esa línea, es importante resaltar que, durante la última década, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha impulsado de manera efectiva la inclusión financiera, la protección al consumidor y la educación financiera en todo el país, acciones por las que ha ganado el reconocimiento del BM.¹²

En este punto, nos planteamos la siguiente pregunta ¿Por qué el consumidor no tiene cultura financiera? La respuesta, a nuestra consideración, se basa en que dichos consumidores van a ingresar por primera vez al territorio del Sistema Financiero.

d. Cultura Financiera en el Sector de Tarjetas de Crédito

Respecto al uso de Tarjetas de crédito, llamó nuestra atención el resultado arrojado en la Encuesta antes precisada:

- Con relación al acceso a financiamiento y préstamos del sistema financiero, cerca del 30% de la población solicitó un préstamo, 14% lo hizo dentro del SF. Del mismo modo, resulta evidente la importancia de otras fuentes distintas al SF para acceder a financiamiento, siendo los amigos y familiares la principal fuente de financiamiento fuera del SF. Las tasas de interés, cuotas accesibles y la rapidez en los trámites son percibidas como factores clave para solicitar un crédito en el sistema financiero. Además, aquellos que solicitaron un crédito en el sistema financiero percibieron los costos en tiempo,

¹². EL COMERCIO. ¿Cuánto conocemos de finanzas en el Perú? Consulta: 13 de noviembre del 2019. <https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/cultura-financiera/cuanto-sabemos-finanzas-peru-1003744>

transporte y trámite como aceptables. **La ausencia de necesidad de crédito, el costo de éste y el autoexcluirse son las principales razones para no solicitar un crédito en el sistema financiero.**¹³

Podemos evidenciar que aún los peruanos no contamos con una adecuada cultura financiera, muchos, hoy por hoy todavía le rehúyen a ingresar al sistema financiero.

e. Educación Financiera

¿Qué significa tener educación financiera?

[...] la SBS la define como el proceso por el cual los usuarios, a través de una mejor instrucción, incrementan sus conocimientos sobre los productos financieros, desarrollan sus habilidades y son más conscientes sobre los riesgos financieros. (pág. 74)¹⁴

En ese sentido, de la mano con la adquisición de una cultura financiera se encuentra la educación financiera, la que básicamente se enfoca en que los consumidores adquieran conocimientos sobre el sistema financiero. En ese sentido, el hecho que a los consumidores se les brinde información respecto al sistema financiero y que a su vez éstos también se preocupen por conocer más allá y de forma específica sobre algún producto que quisieran adquirir, les dará las herramientas necesarias para poder incluirse de forma exitosa en el sistema financiero.

Asimismo, también es necesario llegar a todos los consumidores de forma transversal y sin importar el nivel socio económico en el cual se encuentran:

En los últimos años, el mercado se ha caracterizado por el surgimiento de productos financieros de más fácil acceso y una intensa competencia entre las instituciones financieras por captar nuevos clientes. Este nuevo

¹³ SBS Portal de Educación Financiera. Encuestas. Consulta: 12 de noviembre del 2019.
<http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

¹⁴ Falconí, P. M. (2013). *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

escenario requiere que las personas cuenten, durante todo su ciclo de vida, con un adecuado nivel de educación financiera que les permita acceder a los servicios financieros y usarlos de manera eficiente. Sin embargo, **en el caso peruano, la educación y cultura financieras vienen siendo un privilegio de una minoría que accede a las mejores opciones educativas, cuando debería ser una herramienta para todos los segmentos de la población.** Es sabido que una adecuada toma de decisiones financieras incrementa el bienestar. En concordancia con esta línea de pensamientos, Levine (1997) señala que el buen uso del sistema financiero facilita el intercambio de bienes y servicios, moviliza el ahorro, asigna recursos, gestiona el riesgo y, en largo plazo, afecta positivamente al crecimiento económico, mejorando el bienestar de la población. (pág. 73-74) ¹⁵ (el resaltado es nuestro)

f. Educación Financiera en el Sector de Tarjeta de Crédito

Tal como se ha precisado en los párrafos precedentes, en los últimos años ha tomado popularidad la adquisición de tarjetas de crédito, ya sea por campañas de los propios bancos para colocar el producto o por la misma necesidad del consumidor de requerir un medio de pago en cuotas; no obstante, eso no significa que dichos consumidores tengan conocimiento de la información básica respecto a los derechos y obligaciones al momento de adquirir una tarjeta de crédito.

Esta situación se manifiesta, a nuestra consideración, porque ni las entidades y tampoco el propio consumidor se preocupan porque se plasme dicha información en forma efectiva:

[...] el peruano de a pie si hace prácticas financieras. “Algunos tienen estas prácticas pero todavía no hay mucha formación de capacidad o habilidades financieras. Nos hacen falta conocer nuestros derechos y deberes como consumidores financieros. Nos falta hacer las preguntas claves cuando nos

¹⁵ Falconí, P. M. (2013). *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

ofrecen tarjetas de créditos como “¿cuál es la tasa de interés, cobro de membresía, disposición de efectivo?”.¹⁶

De este modo, podemos indicar, hasta lo que se ha venido desarrollando, que estos tres pilares (Inclusión, Cultura y Educación Financiera) evocados al sector de Tarjetas de Crédito tienen bastante camino por recorrer a fin de que puedan ser calados en el consumidor financiero.

En ese sentido, en los párrafos que se desarrollarán a continuación nos evocaremos al rol que juega la Superintendencia de Banca Seguros y AFP (SBS) como ente supervisor y educador en dicho sector; asimismo, se realizará un análisis del consumidor de tarjetas de crédito.

IV. EL ROL LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP COMO SUPERVISOR Y COMO EDUCADOR EN EL SECTOR DE TARJETAS DE CRÉDITO

a. ¿Qué es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)?

Muchos autores han desarrollado el tema de la SBS, citando nosotros la siguiente información:

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el **organismo encargado de la regulación y supervisión de los Sistemas Financiero**, de Seguros y, a partir del 25 de julio del 2000, del Sistema Privado de Pensiones (SPP) (Ley 27328). Su objetivo primordial es preservar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP.

La SBS es una institución de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de

¹⁶ DIARIO GESTIÓN. Finanzas: Educación: Menos del 5% de la población peruana tiene conocimientos financieros. Entrevista a Johanna Yancari, investigadora del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) Consulta: 09 de noviembre del 2019. <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/educacion-5-poblacion-peruana-conocimientos-financieros-232878-noticia/>

Banca Seguros y AFP, Ley 26702.

¿Cuál es su misión? Proteger los intereses del público a través de la cautela de la estabilidad y solvencia de las empresas que forman parte de los sistemas financiero, de seguros y privado de fondos de pensiones, así como prevenir y detectar el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. (pág. 132) ¹⁷ (el resaltado es nuestro)

En este punto, podemos realizarnos el siguiente cuestionamiento: ¿siendo la creación de la SBS más antigua que la Ley de Bancarización, ésta se ha adecuando correctamente a dicha ley y a la actualidad? Consideramos que no es del todo efectiva dicha mejora, se ha mantenido, pues, debe de adecuarse tanto como va avanzando la actualidad de forma intempestiva. Es decir, tiene que estar un paso adelante para que efectivamente cumpla con su misión.

b. La SBS como ente Supervisor en el Sector de Tarjeta de Crédito

Las entidades de regulación y supervisión del Sistema Financiero son El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), La Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). Ésta última, tiene un principal rol de supervisión en el sector financiero:

Los Principios Básicos para una Supervisión Bancaria Eficaz (Principios Básicos) constituyen los lineamientos mínimos que el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea (Comité) ha establecido para una adecuada regulación y supervisión prudencial de los bancos; siendo en gran medida aplicables también a las instituciones financieras no bancarias que captan depósitos y prestan servicios similares a los bancos. **Estos estándares permiten a los supervisores bancarios evaluar la calidad de su regulación y supervisión, e identificar los aspectos que requieren**

¹⁷ Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

mejora; y, de esta manera, contribuyen con el fortalecimiento del sistema financiero mundial. Los Principios Básicos son utilizados también por el Fondo Monetario Internacional (FMI) y el Banco Mundial (BM) en su Programa de Evaluación del Sector Financiero (FSAP, por sus siglas en inglés) para evaluar la calidad de la regulación y supervisión bancaria en los distintos países. ¹⁸ (el resaltado es nuestro)

De este modo, la SBS tiene que contar con una supervisión especializada, pues se busca que los consumidores se sientan seguros por la acción de la misma:

Una supervisión especializada significa que la SBS pretende implementar un enfoque de supervisión por tipo de riesgo. Ello implica contar con personal especializado en la evaluación de los diversos tipos de riesgo, tales como riesgo crediticio, de mercado, de liquidez, operacional y legal. Asimismo, la SBS se orienta hacia una supervisión integral que genere una apreciación sobre la administración de los riesgos por parte de las empresas supervisadas. Finalmente, una supervisión discrecional se refiere a que el contenido, alcance y frecuencia de la supervisión debe estar en función del diagnóstico de los riesgos que enfrenta cada empresa supervisada. (págs. 135-136) ¹⁹

Podemos decir que un ejemplo en el que se realiza un seguimiento a las empresas supervisadas por la SBS en el Sector de Tarjetas de Crédito es el servicio de Denuncias y Reclamos:

¹⁸ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): SBS INFORMA: Boletín Semanal N° 33, Setiembre 2018. Consulta: 8 de noviembre de 2019. http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/B_S_33_2018.pdf

¹⁹ Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

Denuncias. Si consideras que un banco, compañía de seguros, Afocat o cualquier otra empresa supervisada ha incumplido alguna de las obligaciones previstas en el marco legal vigente, presenta tu denuncia ante el Departamento de Servicios al Ciudadano de esta Superintendencia.

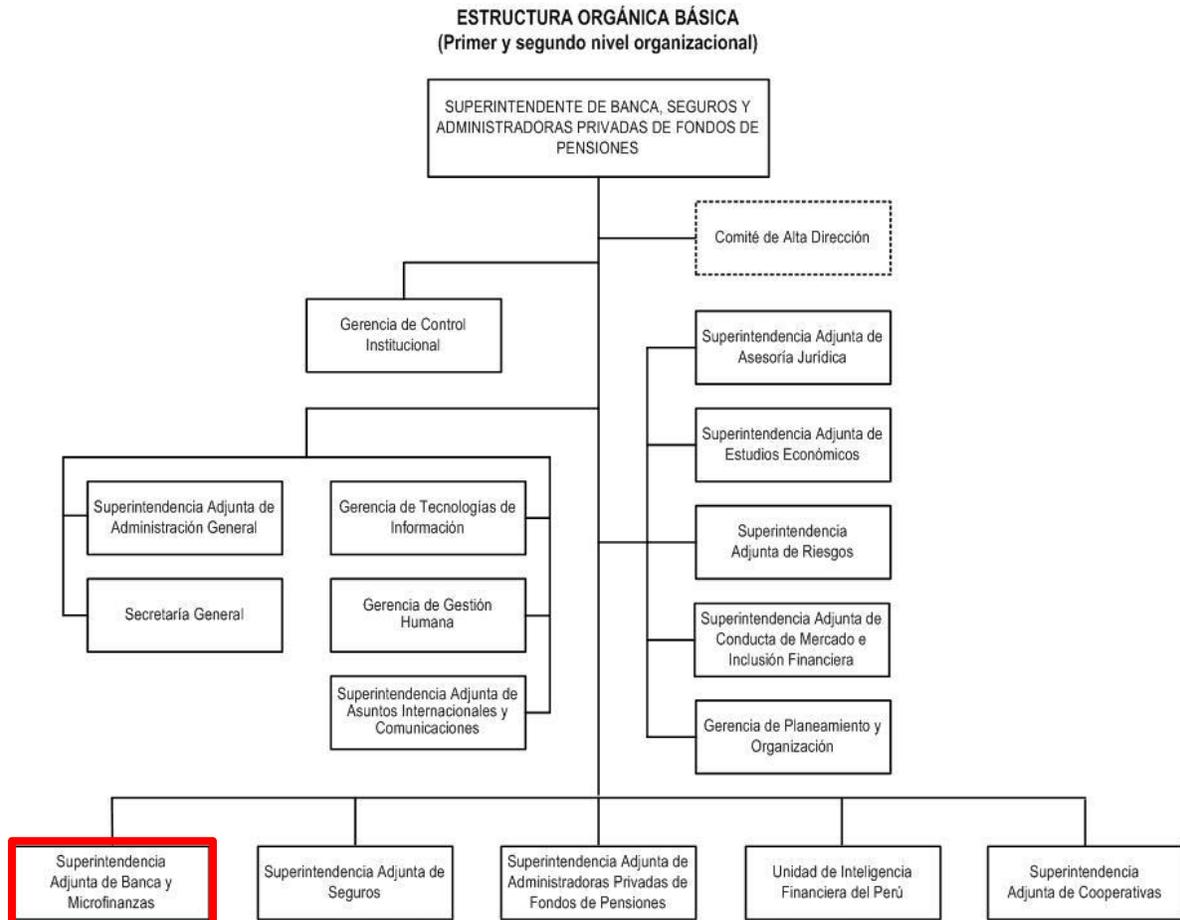
[...]

Reclamos: Si consideras que tus derechos han sido afectados y no te encuentras satisfecho con el servicio brindado por tu AFP, o esta no atendió tu reclamo en el plazo de 15 días hábiles, presenta tu reclamo ante el Departamento de Servicios al Ciudadano de esta Superintendencia.²⁰

Mediante dichos dispositivos, se podrá hacer un seguimiento a las entidades bancarias emisoras de Tarjetas de Crédito pues de este modo se puede medir el malestar o posibles riesgos en los cuales los consumidores están inmersos.

No obstante a lo antes indicado, consideramos que actualmente la supervisión que realiza la SBS en el sector bancario ya no se da abasto pues cada vez existen más riesgos para dichos clientes provenientes de diferentes factores que son tanto externos como internos; en ese sentido, debe de darse énfasis e *improvement* en el área de la Superintendencia Adjunta de Banca y Mircofinanzas, conforme se plasma a continuación:

²⁰ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): Servicios SBS. Consulta: 8 de noviembre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/denuncias-y-reclamos/reclamos>



21

De forma más específica se plasma en el Resumen General del Manual de Organización y Funciones (MOF)²², el cual debe de enfocarse en lo siguiente:

²¹ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): Organigrama Consulta: 18 de noviembre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/denuncias-y-reclamos/reclamoshttp://www.sbs.gob.pe/acerca-de-la-sbs/organigrama>

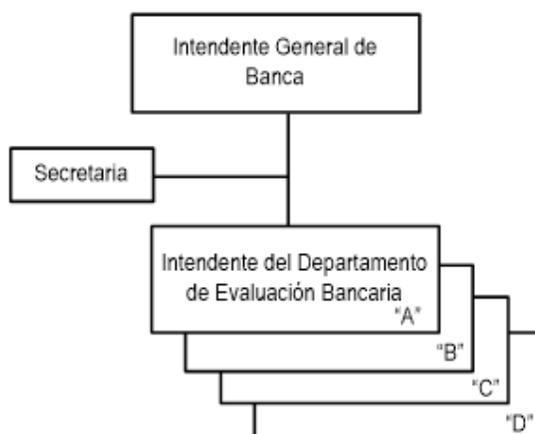
²² Tal como se indica en su web, El original del Manual de Organización y Funciones fue aprobado por Resolución Administrativa SBS N° 393-2006, del 19 de setiembre de 2006

II. INTENDENCIA GENERAL DE BANCA

2.1 Función Básica

Es una unidad organizativa de la Superintendencia Adjunta de Banca y Microfinanzas, encargada de de supervisar la evaluación e inspección permanente de las empresas sometidas a su ámbito de supervisión y de los conglomerados a los que éstas pertenecen, para el adecuado control de los riesgos que los supervisados asumen en sus operaciones con el apoyo y coordinación de las áreas técnicas correspondientes.

2.2 Organigrama de Puestos de Trabajo



23

Dicho apoyo técnico que cuenta el área debe de ser actualizado constantemente a fin de poder realizar una efectiva supervisión a las entidades bancarias, es decir ampliar la cobertura de acción.

c. La SBS como ente Educador en el Sector de Tarjetas de Crédito

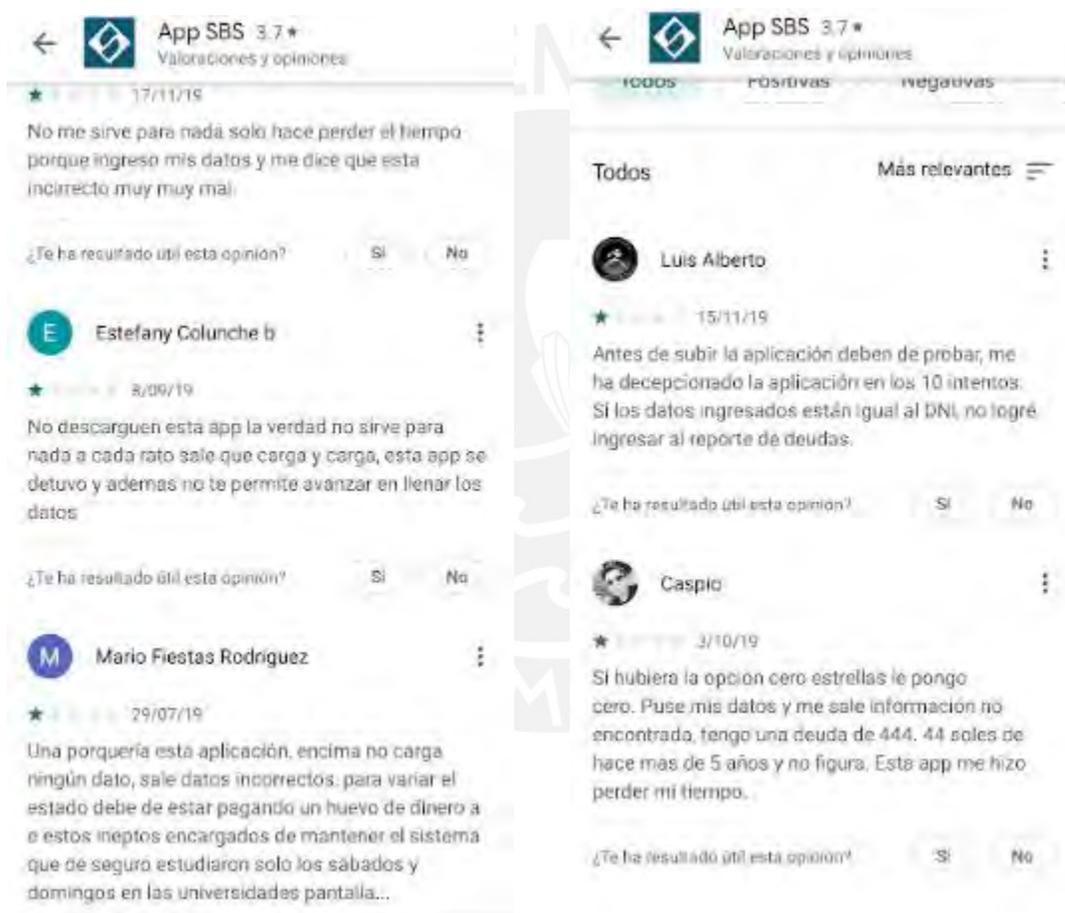
1. Acciones mediante el Portal de la SBS

En el portal de la SBS podemos encontrar la pestaña denominada “Educación Financiera”. Realizando una revisión a dicha pestaña se puede apreciar una gran cantidad de información desplegada alrededor de la misma mediante módulos informativos, la cual también tiene un apartado especial dedicado a colegios, quienes son los futuros consumidores de tarjetas de crédito y otros productos en general. No se puede negar el hecho de que esta sección cuenta con información valiosa que insta a que el consumidor se eduque. No obstante, consideramos

²³ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): MOF. Consulta: 18 de noviembre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/app/ptransparencia/MOF.htm>

que dicha información no llega a todos los sectores ni tampoco es amigable y de fácil comprensión. No estaría cumpliendo con su objetivo de educar al consumidor en este aspecto.

Una de las alternativas de solución a este problema es la de implementar mejoras en su aplicativo móvil incluyendo un apartado de educación financiera pues, hoy en día, el mismo no cuenta con información atrayente y de mayor utilidad para el usuario, tal como se puede apreciar en las opiniones vertidas sobre dicho aplicativo:



24

²⁴ Dichas imágenes provienen de capturas de pantalla realizadas a las opiniones respecto al aplicativo de la SBS. Capturas tomadas el 20 de noviembre del 2019.

2. Plan Nacional de Educación Financiera

En el Portal de Inclusión Financiera de la página web de la SBS se puede apreciar la pestaña dedicada a su política Nacional, la cual cuenta con la siguiente línea de acción:

A fin de facilitar el diseño e implementación de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, se establecieron siete líneas de acción que abordan las áreas claves de intervención: pagos, ahorro, financiamiento, seguros, protección al consumidor, **educación financiera** y grupos vulnerables. Las líneas de acción tienen un enfoque temático, lo cual facilita la coordinación y ejecución de la estrategia con los diversos actores involucrados para cada una de las áreas establecidas.²⁵ (el resaltado es nuestro)

Asimismo, podemos encontrar al Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) que ha sido desarrollado como la línea de acción en educación financiera:

Las acciones referentes a la línea de acción de educación financiera son lideradas por la SBS y el MINEDU, como líderes del grupo técnico temático de educación financiera de la ENIF. El principal instrumento de gestión de este grupo lo constituye el PLANEF, el cual fue diseñado como un instrumento de política pública adscrito a la ENIF, que establece lineamientos y acciones, que permitirán articular y reforzar las iniciativas de educación financiera que se vienen desarrollando en el país con la asesoría técnica del Banco Mundial para el diseño del PLANEF, en el marco del Programa de Fortalecimiento Institucional Master Plan SBS de SECO.²⁶

²⁵ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): Portal de Educación Financiera. Consulta: 18 de noviembre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Politica-Nacional/Lineas-de-Accion>

²⁶ SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS): Portal de Educación Financiera. Consulta: 18 de noviembre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Politica-Nacional/PLANEF>

Básicamente, el PLANEF²⁷, busca consolidar lo siguiente:

La Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Perú 2015-2021 (ENIF) identifica el bajo nivel de capacidad financiera y la falta de confianza en el sistema financiero como algunas de las principales limitaciones que tienen las personas y las empresas para el acceso y uso sostenible de los servicios financieros. En tal sentido, la ENIF establece un Grupo Técnico Temático (GTT) de Educación Financiera bajo el liderazgo colegiado de la SBS y el Minedu, así como la necesidad de desarrollar el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) adscrito a la ENIF.

El PLANEF describe una serie de acciones coordinadas y priorizadas destinadas a mejorar la implementación efectiva de la educación financiera en el Perú. Del mismo modo, establece una estructura de coordinación y un sistema de monitoreo y evaluación para organizar el trabajo del GTT de Educación Financiera, los cuales se integran a la ENIF.²⁸

Asimismo, se despliega determinados planes de acción que serán efectuados hasta el año 2021 (año del Bicentenario) por cada ente participante, siendo la SBS protagonista en cuatro de ellos, tal como se puede apreciar en la Tabla N° 2. Dichos planes están evocados básicamente a empezar con una recopilación de información, seguido de una difusión de la importancia de la educación financiera.

Ahora, ¿cómo se podría visibilizar los avances por parte de la SBS del PLANEF? Realizando una búsqueda respecto a esta incógnita, encontramos que el Ministerio de Economía y Finanzas (en su Portal de Transparencia Económica) figuran los Reportes de Avances Estrategia Nacional de Inclusión Financiera – ENIF, el cual en su periodo de Enero a Julio del 2019 informa lo siguiente:

²⁷ Es preciso destacar que los grupos priorizados por el PLANEF son los estudiantes de educación Básica y Superior, las poblaciones vulnerables, los microempresarios y los trabajadores.

²⁸ Plan Nacional de Educación Financiera. Consulta: 20 de noviembre del 2019. <http://www.sbs.gob.pe/Portals/3/PLANEF.pdf>

[...] Con relación a la línea de acción de educación financiera, se vienen implementando las acciones contempladas en el Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF), entre las cuales destacan: el desarrollo de la Semana Mundial del Ahorro liderado en el Perú por la SBS, el Proyecto Educación Financiera Intercultural (PEFI) implementado por el MIDIS y la SBS y dirigido a mujeres socias de los comedores populares, y la implementación a nivel de piloto del programa “Finanzas en el Cole” dirigido a docentes de educación primaria.²⁹

Tal como se puede observar, acciones se están realizando; no obstante, no figura todavía en dicho plan de acción actividades y foros de educación dirigidos a la educación en el sector de tarjetas de crédito el cual, hoy por hoy, viene cobrando gran relevancia.

Consideramos que, al tener como grupo estratégico a los estudiantes de educación básica y superior en el PLANEF, no sólo se les debe inculcar una cultura del ahorro, sino también deben de ser preparados a fin de conocer tanto los derechos como deberes al momento de adquirir una tarjeta de crédito. De este modo, su ingreso al grupo de la Población Económicamente Activa tendrá las bases suficientes a fin de afrontar transacciones de índole crediticia. En ese sentido, el plan de acción del PLANEF debe de evocar no sólo a las operaciones pasivas, como es el ahorro, sino también operaciones activas.

Entonces ¿esta área se ha organizado administrativamente o funcionalmente para una adecuada supervisión e impulso a la educación financiera? A nuestro parecer, no se cuenta con áreas especializadas para lograr dichos cometidos.

²⁹ MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS. Reportes de Avances Estrategia Nacional de Inclusión Financiera – ENIF. Consulta: 21 de noviembre del 2019. <https://www.mef.gob.pe/en/documentacion-sp-3092/686-credit-ratings/4623-reportes-enif>

V. SOBRE EL CONSUMIDOR FINANCIERO DE TARJETAS DE CRÉDITO

a. La dinámica de las Tarjetas de Crédito

Para poder comprender el rol que juega el consumidor financiero en el sector de Tarjetas de Crédito es preciso antes tener en claro la información más esencial sobre este producto:

¿Qué es una tarjeta de crédito? Es un instrumento de pago mediante el cual una persona (titular) accede a una línea de crédito por un plazo determinado con la finalidad de poder adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados o, en caso de solicitarlo y así permitirlo la empresa emisora, hacer uso del servicio de disposición de efectivo u otros servicios conexos, dentro de los límites y condiciones pactados, obligándose a su vez, a pagar a la empresa que expide la tarjeta, el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos, conforme a lo establecido en el contrato firmado previamente. (pág. 219)³⁰

Tal como se indica en el párrafo precedente, y a mayor abundamiento, este instrumento permite al cliente poder realizar diversos tipos de adquisiciones o servicios a base de pactarse a un determinado crédito:

Cuando el banco actúa como emisor de tarjetas de crédito o colocador-financiamiento de ellas, y entrega una tarjeta a su cliente, le está otorgando crédito, porque desde ese mismo momento el cliente podrá utilizar esa tarjeta y comprar bienes o servicios que pagará el próximo mes o más adelante, según la línea de crédito que le abra el banco.

El cliente recibe con el plástico un crédito abierto contra todos los comerciantes adheridos al sistema de la tarjeta, concedido por su banco.

³⁰ Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

Por eso cada banco fija un límite de crédito y un límite de compras, que funcionan como condiciones de esta operación [...] (pág. 215) ³¹

b. El consumidor financiero y las Tarjetas de Crédito

Este crédito otorgado al consumidor financiero se plasma en este dispositivo que será entregado por la entidad bancaria hacia el consumidor, generándole determinados derechos como deberes:

Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico con una banda magnética, a veces un microchip, y un número en relieve que sirve para hacer compras y pagarlas en fechas posteriores. Por su capacidad de realizar pagos se les llama también dinero plástico. [...]

La mayor ventaja es la flexibilidad que le da al usuario, quien puede pagar sus saldos por completo cada mes o puede pagar sus saldos por completo cada mes o puede pagar en parte. La tarjeta establece el pago mínimo y determina los cargos de financiamiento para el saldo pendiente. Las tarjetas de crédito también se pueden usar en los cajeros automáticos o en un banco para servirse de un adelanto de efectivo aunque, a diferencia de las tarjetas de débito, se cobra un interés. (pág. 216-217) ³²

En este sentido, antes durante y después de dicha contratación, existirá cruce de información entre la entidad bancaria y el consumidor financiero, lo que debería de permitirle a dicho consumidor adquirir toda la mayor información necesaria sobre dicho producto.

De este modo, ante la necesidad de información del consumidor financiero para contratar:

[...] la normatividad de protección al consumidor otorga a los usuarios la facultad de acceso a aquella información relevante, para que pueda tomar

³¹ Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

³² Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

una adecuada decisión de consumo o hacer un uso o consumo adecuado del producto adquirido o servicio contratado. (pág. 41) ³³

Asimismo, antes de contratar, el consumidor tiene el derecho y la necesidad de conocer toda la información relevante del mismo:

En este sentido, la información se debe considerar como un proceso de naturaleza dinámica y que, por tanto, no es exigible únicamente al momento de la configuración de la relación de consumo, sino que acompaña toda su existencia. Por ello, antes de entablar una relación de consumo el consumidor requerirá conocer toda aquella información relevante referida a los bienes y servicios que va a adquirir o contratar y, luego de ello, sobre los usos y condiciones de los mismos a fin de emplearlos correctamente. Asimismo, el consumidor necesitará contar con información suficiente que le permita corroborar los términos según los cuales el proveedor le entregó un bien o brindó un servicio a fin de que pueda formular los reclamos que considere pertinentes o hacer valer sus derechos, en caso se produjera algún tipo de eventualidad durante la relación de consumo. (Espinoza Lozada, 2011) (Falconí, pág. 42) ³⁴

Posterior a ello, y en el caso se produzca la intensión de las partes por formalizar esta adquisición, la normativa peruana establece ciertos parámetros que deberá cumplir la entidad bancaria a fin de que el consumidor cuente con información básica en los términos y condiciones de dicho contrato:

Artículo 5°.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

³³ Falconí, P. M. (2013). *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

³⁴ Falconí, P. M. (2013). *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el artículo 30° del Reglamento de Transparencia, cuando corresponda.
2. Forma y medios de pago permitidos.
3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío de la tarjeta de crédito o de la sustracción, robo o hurto de esta o la información que contiene.
4. Casos en los que procede el bloqueo o anulación de la tarjeta de crédito y la resolución del contrato.
5. Condiciones aplicables a la renovación del contrato, de ser el caso.
6. Periodicidad con la que se pondrá a disposición o entregará los estados de cuenta.
7. A nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario, de ser el caso.
8. Condiciones de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica y plazo de aceptación del estado de cuenta.
9. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular.

[...]

10. Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, que deberán ser fijadas hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de este.
11. Información sobre la prestación de los servicios asociados a las tarjetas de crédito señalados en el artículo 7° del Reglamento.
12. Condiciones generales en las que opera la supresión y reactivación de los servicios señalados en el artículo 7° del Reglamento, cuando corresponda; así como el tratamiento que se otorgará, con relación a estos servicios, a las tarjetas adicionales.
13. Otros que establezca la empresa o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.³⁵

Frente a estos dos ámbitos antes descritos, estamos de acuerdo con la siguiente línea argumentativa:

³⁵ SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS & AFP. (2013) Resolución SBS N° 6523-2013. Lima, 02 de noviembre. Consulta: 18 de noviembre del 2019.
http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx

[...] Entonces, la finalidad de obligar a las empresas proveedoras de bienes en el mercado a brindar la información requerida por los consumidores es otorgarles herramientas para hacer valer sus derechos y tomar decisiones relativas a las obligaciones asumidas. En atención a ello, un proveedor incumple su deber de informar cuando no entrega la información solicitada, al igual que cuando cumple con brindarla parcialmente o de manera extemporánea. (págs. 42-43)³⁶

Un tercer ámbito en la relación entre la entidad bancaria y el consumidor de tarjeta de crédito es en la que pueden generarse ciertas contingencias, como es el caso de las transacciones no reconocidas por sus clientes, la cual se desarrollará en las líneas siguientes.

- c. El consumidor financiero de tarjetas de crédito y las transacciones no reconocidas

Las tarjetas de crédito, si se saben utilizar efectivamente, son una herramienta útil para el consumidor en el sector económico y financiero. Por otro lado, no es posible negar que dicho producto está sujeto a ciertas contingencias como es el caso en el que se efectúan *transacciones no reconocidas* por el consumidor. En ese sentido, a partir del momento de la contratación, la entidad bancaria deberá establecer mecanismos adecuados de comunicación los cuales deberán de ser de conocimiento por parte del consumidor y, de suceder alguna transacción no reconocida, también de conocer dichas partes la imputación de responsabilidad de cada uno.

En nuestra normativa, se contempla de forma general dichos supuestos, precisando lo siguiente:

³⁶ Falconí, P. M. (2013). *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

Artículo 21° .- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se deberán registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se deberá generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. Asimismo, se deberá enviar al titular de las tarjetas una copia del registro de la comunicación efectuada, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del propio usuario.

La información referida a los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, deberá encontrarse publicada en la parte inicial de la página web de la empresa, en las oficinas y en cualquier otro medio a criterio de la empresa, siempre que sea fácilmente identificable.

[...] ³⁷

Por otro lado, la normativa SBS también contempla los supuestos de responsabilidad para la entidad bancaria en caso de producirse dichas transacciones no reconocidas:

³⁷ SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS & AFP. (2013) Resolución SBS N° 6523-2013. Lima, 02 de noviembre. Consulta: 18 de noviembre del 2019.

http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx

Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida por las operaciones realizadas en los siguientes casos, salvo que la empresa demuestre su responsabilidad:

1. Cuando estas hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Por incumplimiento de lo dispuesto por el artículo 21° del Reglamento.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos de la empresa titular u operadora de estos o los ambientes en que estos operan.
6. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
7. Operaciones denominadas micropago, pactadas con el titular.
8. Operaciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

En caso el usuario no se encuentre conforme con los fundamentos efectuados por la empresa para no asumir responsabilidad por las operaciones efectuadas, podrá presentar un reclamo o denuncia, de acuerdo con lo establecido por el marco normativo vigente.³⁸

³⁸ SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS & AFP. (2013) Resolución SBS N° 6523-2013. Lima, 02 de noviembre. Consulta: 18 de noviembre del 2019.

http://www.sbs.gob.pe/app/pp/INT_CN/Paginas/Busqueda/BusquedaPortal.aspx

Entonces, consideramos que, si bien es cierto se contemplan canales de comunicación y se plasma una responsabilidad a la entidad bancaria en caso se produzcan estas transacciones no reconocidas, también es preciso indicar que el consumidor debe de estar al tanto de estas pautas en caso se encuentre inmerso en este tipo de transacciones para saber cómo proceder y salvaguardar sus derechos como consumidor, entonces:

¿Cómo se procede cuando se encuentran cargos indebidos o no reconocidos en una tarjeta de crédito? El titular podrá presentar un reclamo en la empresa del sistema financiero, indicando los cargos que no reconoce en su tarjeta al momento de detectarlos, debiendo proporcionar la información que la empresa del sistema financiero le solicite y seguir el procedimiento que ésta le indique. (pág. 224) ³⁹

Asimismo, a mayor abundamiento:

¿Qué ocurrirá con las transacciones realizadas después del robo o extravío? Los titulares y usuarios no asumirán responsabilidad por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la comunicación del robo o extravío. Sin embargo, las que se realicen con anterioridad a dicha comunicación, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios. (pág. 225) ⁴⁰

Entonces, ¿cómo se puede mermar las posibles contingencias que se atribuyen a operaciones no reconocidas? Consideramos que la solución proviene desde dos francos importantes: normatividad y el consumidor financiero de tarjetas de crédito.

El primer franco, involucra el reforzamiento normativo respecto a las responsabilidades en medidas de seguridad en las transacciones. El reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito cuenta con un subcapítulo específico sobre **MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES**

³⁹ Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

⁴⁰ Blossiers, M. J. J. (2016). *Para conocer el derecho bancario*. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

A TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO⁴¹; no obstante, consideramos que dicho apartado podría ser reforzado y reformulado para que tanto la entidad bancaria como el propio consumidor, al momento de poder ejercer su derecho a reclamo o presentar una denuncia sin la necesidad de un abogado, sepa identificar de forma clara y sin dubitaciones los supuestos en los cuales se responsabiliza a cada actor de la relación comercial. Vale decir, en qué supuesto es responsabilidad íntegra del Banco, en cuáles casos es la del establecimiento comercial (ya sea físico como virtual) o en cuáles casos dicha responsabilidad es compartida.

Un ejemplo de lo antes señalado se plasma en la Resolución INDECOPI N° 3412-2018/SPC-INDECOPI, el cual resuelve en última instancia administrativa la denuncia presentada por el señor Josué Washington Silva Rojo en contra del Banco Interamericano de Finanzas BIF. En dicha denuncia el señor manifiesta su disconformidad pues no entiende cómo se han podido realizar transacciones con tarjeta presente por un monto que cubre toda su línea de crédito cuando su tarjeta había sido cancelada meses antes e incluso nunca la había activado.

En ese sentido, evoca en su denuncia, entre otros fundamentos de derecho, al artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, alegando obligaciones a la entidad bancaria cuando se realicen consumos en presencia del titular de la tarjeta. Dejando de lado el hecho de que dicho artículo no corresponde a lo alegado por el denunciante, la interpretación por parte del mismo (y de su defensa) involucra atribuirle responsabilidad a la entidad bancaria sobre medidas de seguridad que son de exclusiva responsabilidad del establecimiento afiliado a dicha tarjeta:

La responsabilidad de los establecimientos comerciales que aceptan tarjetas de crédito como medios de pago está determinada principalmente por la obligación de verificar la identidad de los portadores de las tarjetas de crédito evitando que estas sean empleadas por quienes no son titulares de las mismas. De este modo, garantizan la seguridad en las transacciones comerciales y la confianza en el mercado en general. (pág. 36)⁴²

⁴¹ Específicamente hablando de los artículos 17°, 18° y 19° del reglamento en mención.

⁴² Falconí, P. M. (2013). *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

La responsabilidad que sí se debió atribuir a la entidad bancaria denunciada versa sobre el monitoreo y la realización de operaciones. Vale decir que el banco estaría incurriendo en una infracción puesto que no habría cumplido con seguir el adecuado monitoreo de transacciones realizadas de forma irregular; no tiene injerencia ni posibilidad de poder validar la transacción de forma presencial, pero sí de darle un seguimiento a dichas transacciones.

En este sentido, consideramos que si bien es cierto el tenor del reglamento respecto a medidas de seguridad pretende atribuir responsabilidad a cada actor de las transacciones, tiende a llevar a la confusión por lo que sería necesario revisar dicha norma a fin de poder brindar mayor claridad a la misma.

Por otro lado, consideramos que el consumidor financiero de tarjetas de crédito también debería ser responsable y diligente a fin de evitar que se realicen transacciones no reconocidas. En ese sentido, consideramos que dicho consumidor debe estar en la posibilidad de leer los términos y estipulaciones de su contrato, así como saber en dónde puede encontrar información sobre las vías de comunicación con su entidad bancaria y de los procedimientos en caso requiera realizar una acción con su tarjeta de crédito, como por ejemplo en el caso querer cancelarla.

La resolución INDECOPI antes señalada es un claro ejemplo de que muchas veces los consumidores desconocen pautas básicas como la cancelación de su tarjeta. El denunciante precisó que recibió una comunicación supuestamente proveniente del banco denunciado en la que le dieron la opción a cancelar su tarjeta de crédito y que para ello un motorizado se acercaría a recoger dicha tarjeta y así también de brindarle la constancia de dicha cancelación.

En sus descargos, en ese extremo, el banco se defendió, a nuestra consideración, de forma adecuada, pues indicaron lo siguiente:

- (i) Se le advirtió al señor Silva, a través de distintos medios (hojas de bienvenida, reverso del sobre que contenía la tarjeta de crédito, página web y el cargo de entrega), que nunca

entregue su tarjeta a terceras personas; sin embargo, este reconoció haber brindado dicha información por medio telefónico.

- (ii) Siguiendo esta misma línea, se precisa que el Banco ofrece diversos mecanismos de cancelación de tarjeta de crédito (por Banca Telefónica, vía presencial en la Plataforma de Atención al Cliente); no obstante, no existe un procedimiento de cancelación de tarjeta de crédito que consista en el envío de un courier al domicilio del cliente para que recogiera la tarjeta materia de cancelación.

En ese sentido, el cliente si estaba en la posibilidad de conocer los medios de cancelación adecuados, así como también de ser avisado frente a los casos de fraude que se generan en la actualidad.

VI. CONCLUSIONES

- ✓ La Ley de Bancarización ha sido una norma de impulso fundamental para que los peruanos puedan acercarse al sistema financiero. A pesar de este impulso, todavía es escaso este acercamiento, por lo que se deben de profundizar en tres pilares fundamentales: la Inclusión, Cultura, y Educación Financiera.
- ✓ De forma más precisa, dichos 3 pilares en el sector de tarjetas de crédito deben de trabajar en conjunto a fin de poder impulsar el conocimiento de este producto tanto o igual como lo es con la cultura del ahorro.
- ✓ La SBS como ente supervisor y educador del sector de Tarjetas de Crédito debe de actualizarse de forma constante, pues es preciso una adecuada especialización. Asimismo, debe de estar a la par con los desarrollos tecnológicos, proponiendo así la mejora en el aplicativo con el que cuenta incluyendo temas en educación financiera, lo cual conllevaría a un acceso más rápido a los ciudadanos que están siempre en contacto con la tecnología.
- ✓ Respecto a los planes de trabajo en materia de Educación Financiera del PLANEF, la

SBS juega un papel importante en la sistematización de la información así como en la difusión, es por eso que consideramos puede y debería enfocarse en primer lugar a los sectores educativos de educación básica y superior pues ellos son los que próximamente formarán parte de la Población Económicamente Activa, por lo que deben de ingresar con los conocimientos suficientes para poder afrontar dicha etapa de forma adecuada y oportuna.

- ✓ El consumidor financiero en el sector de tarjetas de crédito todavía tiene cierto sesgo frente a la información que se le brinda sobre dicho producto en lo que respecta a transacciones no reconocidas. En este sentido, es preciso realizar una adecuación al Reglamento de Tarjeta de Crédito y Débito en su apartado respectivo sobre medidas de seguridad así poder identificar la responsabilidad de cada actor involucrado en la transacción comercial.
- ✓ Tanto la entidad bancaria, el consumidor y el establecimiento afiliado son responsables, en su ámbito respectivo, de prevenir que se puedan seguir efectuando transacciones fraudulentas. Esto reduciría el costo que le implica a cada uno de ellos.

VII. BIBLIOGRAFIA

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2004 Texto Único Ordenado de la Ley para la Lucha contra la Evasión y para la Formalización de la Economía - DECRETO SUPREMO N° 150-2007-EF. Lima 26 de marzo.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

Portal de Inclusión Financiera. Consulta: 8 de octubre de 2019.

<http://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Inclusion-Financiera/Importancia>

RODRIGUEZ, Karem.

2012 “Sistema Financiero Peruano”. *Actualidad Empresarial*. Lima, N° 265, p. VII-1.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

Portal de Sistema Financiero. Consulta: 08 de octubre de 2019.

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2019/Setiembre/SF-0003-se2019.PDF>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

2013 Resolución SBS N° 6523-2013. Lima, 02 de noviembre. Consulta: 9 de octubre de 2019. <http://spijlibre.minjus.gob.pe/CLP/contenidos.dll/CLPlegcargen/coleccion00000.htm/tomo00448.htm/a%C3%B1o387901.htm/mes406709.htm/dia406868.htm/sector406881.htm/sumilla406883.htm>

DIARIO GESTIÓN

“Economía: Consumo promedio con tarjeta de crédito de Perú es uno de los más elevados de la región”. Consulta: 09 de octubre del 2019. <https://gestion.pe/economia/consumo-promedio-tarjeta-credito-peru-elevados-region-257599-noticia/>

ASOCIACIÓN DE BANCO DEL PERÚ ASBANC.

Estadísticas del Sistema Financiero. Consulta: 09 de octubre de 2019. https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx?gclid=EA1aIQobCHMIjcyLvCuX5QIVTdbACh0jGgRYEAAYASAAEgIycfD_BwE

FINANZAS PARA TODOS.

Cultura Financiera. Consulta: 11 de noviembre del 2019.

https://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/cultura_financiera.html

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS):
Portal de Educación Financiera. Encuestas. Consulta: 12 de noviembre del 2019.
<http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ESTUDIOS-SOBRE-INCLUSI%C3%93N-FINANCIERA/Informe-de-Resultados.pdf>

EL COMERCIO

¿Cuánto conocemos de finanzas en el Perú? Consulta: 13 de noviembre del 2019.
<https://elcomercio.pe/suplementos/comercial/cultura-financiera/cuanto-sabemos-finanzas-peru-1003744>

SCHYDOLWSKY, Daniel

2013 “El rol de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP en la tutela de los usuarios del sistema financiero y el fortalecimiento de la cultura financiera en el Perú” En FALCONI, Marco. *Derechos de los usuarios del sistema financiero*. Sexta Edición. Lima: Fondo Editorial del Congreso del Perú.

DIARIO GESTIÓN

Finanzas: Educación: Menos del 5% de la población peruana tiene conocimientos financieros. Entrevista a Johanna Yancari, investigadora del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) Consulta: 09 de noviembre del 2019. <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/educacion-5-poblacion-peruana-conocimientos-financieros-232878-noticia/>

BLOSSIERS, M. Juan José

2016 *Para conocer el derecho bancario*. Sexta Edición. Lima: Grupo Editorial Lex & Iuris.

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

SBS INFORMA: Boletín Semanal N° 33, Setiembre 2018. Consulta: 8 de noviembre de 2019. http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/BOLETIN-SEMANAL/2018/B_S_33_2018.pdf

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

Servicios SBS. Consulta: 8 de noviembre de 2019.
<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/denuncias-y-reclamos/reclamos>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

Organigrama Consulta: 18 de noviembre de 2019. <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/denuncias-y-reclamos/reclamoshttp://www.sbs.gob.pe/acerca-de-la-sbs/organigrama>

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP (SBS)

MOF. Consulta: 18 de noviembre de 2019.

<http://www.sbs.gob.pe/app/ptransparencia/MOF.htm>

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS

Reportes de Avances Estrategia Nacional de Inclusión Financiera – ENIF. Consulta: 21 de noviembre del 2019.

<https://www.mef.gob.pe/en/documentacion-sp-3092/686-credit-ratings/4623-reportes-enif>



VIII. TABLAS

Tabla 1

**1. NÚMERO DE TARJETAS DE CRÉDITO TITULARES
JULIO '18 - JULIO '19**

Mes	Bancos						Total	Participación
	Créditos de Consumo	Créditos Corporativos	Créditos a Grandes empresas	Créditos a Medianas Empresas	Créditos a Pequeñas Empresas	Créditos a Microempresas		
Jul-18	5,562,558	2,059	5,698	27,341	68,729	31,091	5,697,476	88.06%
Ago-18	5,598,099	2,047	5,837	26,980	68,390	30,969	5,732,322	88.10%
Set-18	5,610,339	2,054	5,823	27,056	67,916	30,609	5,743,797	88.06%
Oct-18	5,640,790	2,052	5,812	27,016	67,457	30,019	5,773,146	89.30%
Nov-18	5,788,375	2,840	9,195	25,453	58,288	47,219	5,931,370	89.45%
Dic-18	5,808,357	2,885	9,327	29,225	69,079	31,759	5,950,632	89.37%
Ene-19	5,821,835	2,856	9,386	29,423	68,606	31,851	5,963,957	89.50%
Feb-19	5,851,071	2,851	9,326	29,589	68,295	31,760	5,992,892	89.63%
Mar-19	5,901,979	2,879	9,366	29,611	68,135	31,693	6,043,663	89.53%
Abr-19	5,950,662	2,863	9,364	29,730	68,027	31,693	6,092,339	89.55%
May-19	5,995,699	2,921	9,349	29,802	67,796	31,392	6,136,959	89.48%
Jun-19	6,029,387	2,952	9,391	29,813	67,704	31,528	6,170,775	89.42%
Jul-19	5,753,592	1,823	5,349	21,472	56,300	26,417	5,864,953	88.83%

Nota.- Se refiere a tarjetas de crédito activas de los titulares de cuenta (en movimiento y sujetas a facturación).

No incluye tarjetas adicionales.

- En julio 2019 una entidad importante del sistema realizó la actualización de sus sistemas. Significando la reducción del número de tarjetas titulares y de la línea de crédito no utilizada, entre los indicadores principales del presente informe.

- Para que el análisis de la evolución de los créditos no contenga sesgo por efecto estadístico, se ha retirado la data de CENCOSUD de la serie histórica que se presenta en el presente reporte.

FUENTE: ÁREAS DE CONTABILIDAD DE LOS BANCOS

ELABORACIÓN: DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA. CEFI.

Tabla 2

N.º	Acción general	Acción específica	Principales entidades	Entidades secundarias	Prioridad	Cronograma
Acciones transversales al GTT de Educación Financiera			Acciones transversales al GTT de Educación Financiera			
1	Mapear las Iniciativas de educación financiera.	Realizar el levantamiento y sistematización de la información. Difundir los principales resultados. Identificar mejores prácticas de educación financiera locales y con potencial de escalabilidad.	SBS	Minedu, centros de investigación, gremios	Media	2017-2018
2	Difundir la importancia de la educación financiera a nivel nacional y regional.	Realizar foros de educación financiera. Realizar campañas de sensibilización sobre canales, educación financiera y adecuado uso de los productos y servicios financieros. Realizar campañas de sensibilización relacionadas con el mercado de valores.	SBS, Minedu MEF	BN, Midis, Cofide, EsSalud, ONP, centros de investigación, gremios, industria financiera, ONG SMV	Alta	2018-2021

N.º	Acción general	Acción específica	Entidades primarias	Entidades secundarias	Prioridad	Cronograma
Subgrupo de Trabajadores			Subgrupo de Trabajadores			
13	Escalar los programas existentes dirigidos a trabajadores.	Promover programas de educación financiera para trabajadores y establecer alianzas estratégicas con empresas. Desarrollar herramientas de capacitación a distancia y autoaprendizaje (capacitaciones virtuales, videos y folletos) para trabajadores. Realizar pilotos con metodología de "Capacitación de capacitadores".	SBS	Ministerio de Trabajo, Fundación Alemana	Alta	2018-2021
14	Proporcionar mensajes y recursos de educación financiera a los trabajadores aprovechando los "momentos de aprendizaje".	Desarrollar materiales para nuevos trabajadores. Promover la distribución de materiales de educación financiera para trabajadores en sus centros de trabajo.	SBS	Ministerio de Trabajo	Media	2018-2021