

PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ

FACULTAD DE DERECHO



Programa de Segunda Especialidad en Compliance

El rol del Compliance en la protección al consumidor
financiero en el marco de Indecopi y la SBS

Trabajo académico para optar el título de Segunda
Especialidad en Compliance

Autor:

Diego József Martínez Saravia

Asesor:

John Richard Pineda Galarza

Lima, 2025

Informe de Similitud

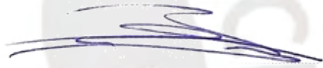
Yo, PINEDA GALARZA, JOHN RICHARD, docente de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) del Trabajo Académico titulado “El rol del Compliance en la protección al consumidor financiero en el marco de Indecopi y la SBS”, del autor(a) MARTINEZ SARAIVIA, DIEGO JOZSEF de constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 31%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 15/07/2025.

- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo Académico, y no se advierten indicios de plagio.

- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lima, 15 de julio del 2025

<u>PINEDA GALARZA, JOHN RICHARD</u>	
DNI: 42514193	Firma: 
ORCID: https://orcid.org/0000-0001-5395-6522	

INDICE

ABSTRACT	4
1. INTRODUCCIÓN	5
2. ANTECEDENTES	6
3. EL COMPLIANCE EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	10
3.1. Gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento	10
3.2. Función del Compliance en el sistema financiero	12
3.3. El Compliance como mecanismo de protección al consumidor financiero	14
4. EL ROL DE INDECOPI EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y SU RELACIÓN CON EL COMPLIANCE	15
4.1. ¿Qué protege Indecopi?	17
4.1.1. Relación de consumo	18
4.2. Programas de cumplimiento en el marco de Indecopi	20
4.2.1. Pasos para la implementación de un programa de cumplimiento en el marco de Indecopi	20
4.2.2. Elementos mínimos para un programa de cumplimiento en protección al consumidor en el marco de Indecopi	21
4.3. Aplicación de los programas de cumplimiento a la Resolución Final N° 007-2025/CC3	23
4.3.1. Información e idoneidad en la Resolución Final N° 007-2025/CC3	24
5. EL ROL DE LA SBS EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL CUMPLIMIENTO DE SU REGULACIÓN	26
5.1. ¿Qué protege la SBS?	27
5.2. El Compliance en la regulación de la SBS	29
5.3. Modificaciones realizadas por la Resolución SBS N° 00814-2025 a la Resolución SBS N° 877-2020	31
6. LA COMPATIBILIDAD DE LOS PROGRAMAS DE CUMPLIMIENTO DE LA SBS Y EL IMPUESTO POR INDECOPI EN LOS CASOS DE FALLOS EN LOS CANALES DIGITALES	33
7. CONCLUSIONES	36
BIBLIOGRAFÍA	38

RESUMEN

El presente trabajo consiste en explorar el Compliance en la protección del consumidor financiero. Ello se realiza desde el análisis desde el Compliance en esta materia en el marco de Indecopi y de la SBS. Es así que, para realizar el análisis se tiene en consideración un caso de relevancia como el contenido en la Resolución final N° 007-2025/CC3.

De esta manera, se considera para el análisis la relación del Compliance con la gobernanza y la gestión de riesgos. También se analizan los ámbitos de protección de ambas instituciones, los elementos y contenido del Compliance asociado a estos. Incluyendo el aspecto de que el programa de cumplimiento en materia de protección al consumidor financiero en el marco de Indecopi era esencialmente voluntario y tras una sanción se convertiría en obligatorio.

Se utiliza el caso contenido en Resolución final 007-2025/CC3 para analizar la compatibilidad de dos aspectos del Compliance presente en ambas instituciones asociados a la afectación de los saldos de los clientes pues la sanción contenida en esta presenta aspectos similares a la regulación existente en la regulación sectorial emitida por la SBS.

Considerando ello, se brinda también una comparación entre lo mencionado para visibilizar si existe alguna compatibilidad entre estos mecanismos de cumplimiento.

Palabras clave

Compliance, consumidor financiero, idoneidad, información, saldos

ABSTRACT

This paper explores compliance in financial consumer protection. This approach is based on an analysis of compliance in this area within the framework of Indecopi and the SBS. Thus, for the study, a relevant case is considered, such as the one contained in Final Resolution N° 007-2025/CC3.

Thus, the analysis examines the relationship between compliance, governance, and risk management. The areas of protection of both institutions, as well as the elements and content of compliance associated with them, are also analyzed. This includes the fact that the financial consumer protection compliance program within Indecopi was essentially voluntary and, following a sanction, would become mandatory.

The case contained in the Final Resolution 007-2025/CC3 is used to analyze the compatibility of two aspects of compliance present in both institutions associated with the impact on customer balances, since the sanction contained therein presents similar aspects to the existing regulation in the sectoral regulation issued by the SBS.

Considering this, a comparison is also provided between the aforementioned to determine whether there is any compatibility between these compliance mechanisms.

Keywords

Compliance, financial consumer, suitability, information, balances

1. Introducción

El Compliance es un sistema que permite una mejor gestión de riesgos al interior de una empresa. Es así que, las empresas del sistema financiero no se encuentran exentas de los beneficios que este pueda generar. Un aspecto muy importante para estas empresas y un eje central del sistema financiero es el consumidor financiero. Es por ello que, realizar un Compliance adecuado para la protección de los derechos de estos resulta imprescindible.

En ese sentido, son dos las entidades cuya participación en la protección al consumidor financiero es vital, estas el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs. Sin embargo, cada una de estas protege al consumidor financiero de diferentes maneras.

Adicionalmente, el año 2025 una empresa fue sancionada con la imposición de la implementación de un programa de cumplimiento en materia de protección al consumidor, el cual, en el marco de la institución que estableció la sanción, era inicialmente voluntario. Este caso se encuentra contenido en la Resolución final 007-2025/CC3. Este caso, que será detallado en la siguiente sección, abarca problemas operativos que afectaron saldos de clientes.

El hecho de que se explore un programa de cumplimiento relacionado a esta materia es importante pues permite visibilizar tanto el programa de cumplimiento impuesto con las características en el marco del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor y la superintendencia previamente mencionada. Ello pues, existe regulación de esta última que podría verificar la existencia de regulación sectorial asociada a estos temas.

De esta manera, en el presente trabajo se abordará en qué consiste el Compliance y su relación con otros elementos clave para entender en qué consiste de una forma más clara. También, se indicarán las funciones del Compliance dentro del sistema financiero. Posteriormente, se abordará el Compliance como mecanismo de protección al consumidor financiero.

Para comprender de mejor forma el último punto mencionado, se explorarán los roles de las principales instituciones ligadas a la materia y sus formas de

Compliance. Esto abordará desde su ámbito de protección, la regulación aplicable y los temas abordados en la en la Resolución final 007-2025/CC3 para lograr una comparación entre ambos sistemas. Así, para concluir se explorará si existe una compatibilidad o superposición entre el programa de cumplimiento impuesto como sanción en la resolución y la regulación sectorial aplicable. En ese sentido, se iniciará por brindar detalles del caso para poder contar con los antecedentes relevantes.

2. Antecedentes

El 4 de mayo de 2024, clientes de del Banco Internacional del Perú (Interbank) reportaron fallas en el sistema, mostrando saldos en cero o cargos no justificados. Estas fallas provocaron preocupación entre los usuarios y llevaron al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) a iniciar un procedimiento sancionador (PAS) contra Interbank.

Según lo reportado por Interbank, ese mismo día se recibió el archivo de transacciones confirmadas por Visa correspondiente a esa fecha, denominado “archivo 1”. Este archivo, que por primera vez superaba los diez millones de registros, excedió la capacidad del contador del sistema encargado de procesarlo, el cual solo soportaba un máximo de siete dígitos. Ello, según Interbank, provocó un error que interrumpió el proceso, lo cual fue comunicado al equipo técnico, que procedió a revisar el archivo.

Tras conocer lo sucedido, Indecopi, inicia el PAS en contra de Interbank por presunta infracción al numeral 2.2 del artículo 2 de la Ley N.º 29571 del Código de Protección y Defensa del Consumidor¹ (en adelante, el Código), pues no habría cumplido con brindar información oportuna, fácilmente accesible y apropiada a los usuarios sobre lo ocurrido en dicha fecha; y al artículo 19 del

¹Artículo 2.- Información relevante

(...)

2.2 La información debe ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna y fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano.

(...)

Código², referido al deber de idoneidad (como garantía implícita) ya que sus clientes habrían sufrido una afectación en los saldos disponibles de sus cuentas.

El 23 de agosto de 2024, a través de un escrito, Interbank presentó sus descargos e indicó que: 1) es la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's (SBS) y no Indecopi, la entidad con competencia para dictar medidas correctivas; 2) haber cumplido con el "deber de información" respecto a sus clientes; 3) haber cumplido con el "deber de idoneidad"; 4) haberse producido el "cese de la conducta infractora"; y 5) de haber procedido con "la reversión de los efectos negativos.

El 22 de octubre de 2024, en respuesta a la Resolución N° 3 del 12 de septiembre de 2024, Interbank añadió que, salvo seis casos, se pudo proceder directa e inmediatamente las devoluciones a los consumidores. Para esos clientes, se procedió con el contacto telefónico, informándoles sobre el error y señalando que se procedería con el reembolso y se les otorgaría una compensación adicional. A ello, los clientes expresaron conformidad y acordaron dar por resuelto el reclamo. Para otros casos en los que se requería una verificación adicional, se tomaron medidas por posibles riesgos identificados por otras entidades.

Adicionalmente, también indicaron que, dado que se requeriría revisar cada cuenta de manera individual y separar las devoluciones de las demás operaciones registradas en cada una, Interbank propuso la alternativa de mostrar los sistemas en tiempo real, de manera remota y a elección de la autoridad. Con ello buscaban que se pudiera verificar que las devoluciones fueron realizadas correctamente.

Posteriormente, el 17 de enero de 2025, la Secretaría Técnica emitió el Informe Final de Instrucción (IFI) N.º 0001-2025/CC3-ST, que recomendaba sancionar a Interbank con una multa de 3.5 UIT por el presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral 2.2 del artículo 2 del Código.

²Artículo 19.- Obligación de los proveedores

El proveedor responde por la idoneidad y calidad de los productos y servicios ofrecidos; por la autenticidad de las marcas y leyendas que exhiben sus productos o del signo que respalda al prestador del servicio, por la falta de conformidad entre la publicidad comercial de los productos y servicios y éstos, así como por el contenido y la vida útil del producto indicado en el envase, en lo que corresponda.

El 27 de enero de 2025, Interbank presentó sus descargos al IFI, reiterando sus alegatos de defensa y agregando, dentro de lo más destacado, en relación al presente caso, lo siguiente:

- 1) La SBS es la entidad competente para investigar el incidente, pues su función es proteger los intereses del público dentro del sistema financiero, incluyendo a los consumidores. Indecopi, en cambio, se enfoca en la protección del consumidor en términos más generales.
- 2) Las facultades de la SBS superan las de Indecopi en investigaciones de oficio, respecto de intereses difusos de los usuarios del sistema financiero (no solo consumidores, sino empresas clientes de su entidad).
- 3) La Secretaría Técnica interpretó erróneamente la normativa al considerar que la SBS no tiene mecanismos suficientes para proteger a los consumidores.
- 4) Cuestiona la imputación puesto que deben identificarse claramente los afectados; sin embargo, en su opinión, la Secretaría Técnica formuló cargos sin haber determinado quiénes son los clientes presuntamente perjudicados.
- 5) El deber de idoneidad exige que un servicio cumpla con su finalidad, pero no significa que deba ser infalible, siendo que, en este caso, Interbank regularizó el 99.98% de los saldos el mismo día y el resto poco después.
- 6) Los clientes aceptaron en sus contratos la posibilidad de errores operativos y el procedimiento de solución, por lo no sería aplicable una “garantía implícita” de acceso ininterrumpido a los saldos, pues contradice la “garantía explícita” pactada contractualmente.
- 7) La autoridad competente para ordenar una medida correctiva que prevenga que errores operativos vuelvan a ocurrir en un futuro es la SBS.
- 8) Solicita que la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 que declare improcedentes o infundadas las imputaciones de cargos, debido a la falta de competencia de INDECOPI, la deficiente imputación de cargos y la ausencia de una infracción real.

El 3 de febrero de 2025 se llevó a cabo la audiencia de informe oral solicitada por Interbank, en la cual reiteró sus argumentos formulados a lo largo del procedimiento, dentro de lo más relevante en relación a nuestro análisis que:

- 1) Se debe considerar el principio de justicia administrativa, pues sancionar una acción que fue reparada oportunamente de manera completa, no solo sería injusto, sino también enviaría un mensaje erróneo en el mercado.
- 2) Se brindó información oportuna (el mismo día), fácilmente accesible (en redes sociales) y apropiada (informa línea de acción y cuándo se solucionó).
- 3) La Secretaría Técnica no ha probado que “el funcionamiento adecuado de manera constante y permanente” es lo que se espera en el mercado (garantía implícita no probada)
- 4) En aplicación de esta garantía, el Banco tiene la potestad de hacer todo lo que se pueda y todo lo que se deba hacer para poder superar el error operativo. Asimismo, una vez superado ese error, la comunicación de la superación de este puede ser de manera posterior.

Finalmente, el día 3 de febrero de 2025, por medio de la Resolución final 007-2025/CC3 se resuelve sancionar al Interbank de la siguiente forma:

- 1) Una multa de 3.5 UIT por infracción del numeral 2 del artículo 2 del código.
- 2) Una multa de 41.3 UIT por infracción del artículo 19 del código.
- 3) Ordenar en calidad de medida correctiva lo siguiente:
 - a. La implementación de un programa de cumplimiento numeral 2 del artículo 2 y del artículo 19 del código, enfocado en problemas operativos que pudiesen afectar los saldos de los clientes.
 - b. La presentación de un listado del detalle de los usuarios afectados por el incidente precisando datos de la persona y las medidas tomadas para mitigar los perjuicios ocasionados.
 - c. La obligación de recabar y presentar la documentación correspondiente a la muestra aleatoria seleccionada por la autoridad para demostrar que el saldo de los afectados fue reestablecido.

En ese sentido, resulta de gran trascendencia en el presente trabajo lo determinado en el punto b de las medidas correctivas pues implica la implementación de un programa de cumplimiento. Siendo así, esto lleva a cuestionar un punto similar al cuestionado por Interbank. Este es, si no

corresponde a la regulación emitida por la SBS buscar, con sus diferentes procedimientos, el cumplimiento normativo aplicable a casos como el expuesto.

De esta manera, la Resolución mencionada impone un programa de cumplimiento con los requerimientos de Indecopi, los cuales podrían verse cubiertos por la regulación sectorial aplicable. Considerando ello, a continuación, se analizará el Compliance enfocado en el consumidor financiero, correspondiente al caso en mención, desde lo establecido por la SBS e Indecopi. Previo a ello, se expondrán algunos conceptos del Compliance y los fines de este aplicado a este sector.

3. El Compliance en la protección al consumidor financiero

En los recientes años, con la evolución tecnológica y su empleo en las operaciones de las instituciones financieras, se han generado nuevas situaciones de riesgo en las que los derechos de los consumidores pueden ser afectados, tal como se pudo apreciar en el caso previamente descrito. Considerando ello, el Compliance posee un rol fundamental para la prevención de estas situaciones y el contar con una reacción que le permita a la empresa actuar minimizando las afectaciones a los consumidores.

En ese sentido, en búsqueda de comprender el Compliance enfocado en la protección del consumidor financiero, en la presente sección se explicará en qué consiste el Compliance; así como también, sus fines dentro del sistema financiero para posteriormente brindar una aproximación a su relación con las instituciones estatales vinculadas a la protección de este tipo de consumidor en particular.

3.1. Gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento

El Compliance o cumplimiento no puede ser visto de manera individual pues este responde a una dinámica que involucra a otros actores para la realización de su fin. Es por ello que la relación que se plantea entre los componentes del GRC (*Governance, risk management and Compliance* o gobernanza, gestión de riesgos y cumplimiento) no es arbitraria, responde a que tienen como objetivo un manejo efectivo de la organización y el bienestar social (Parsons 2017, pp. 31-33).

Adicionalmente, se debe tener en cuenta que el marco en el cumplimiento no considera solamente la regulación emitida por el país de origen; por el contrario, incluye buenas prácticas del sector (Rodríguez 2024, p. 17). En ese sentido, corresponde conocer en qué consisten los términos previamente indicados y su relación.

- **Gobernanza:** Consiste en las acciones que se toman para dirigir la empresa, desde los niveles más altos hasta los niveles gerenciales (Steinberg 2011, p. 2).
- **Gestión de riesgos:** Es el proceso mediante el que se identifican, analizan, incluyen en un plan estratégico y se establecen controles para los riesgos³ asociados a la actividad de la empresa (Parsons 2017, p. 32).
- **Cumplimiento:** Se compone de la adhesión a la regulación aplicable; así como también, a las políticas internas que son adoptadas por la empresa (Steinberg 2011, p. 2).

El vínculo entre estos tres términos resulta bastante sólido pues, la gobernanza es la que dictará el cómo se designarán las responsabilidades respecto al {cumplimiento de las normas y también el cómo se gestionarán los riesgos de la empresa pues esto suele darse mediante oficinas establecidas (pudiendo ser determinadas por la norma); por otro lado, el cumplimiento (o incumplimiento) es un riesgo por sí mismo por lo que debe ser gestionado (Parsons 2017, p. 32). De esta manera, el Compliance ha evolucionado hacia un enfoque basado en riesgos mediante la evaluación de estos en la organización (Miller 2014, p 18).

Como queda claro, el Compliance involucra una serie de factores pues, tras encontrarnos frente a una norma aplicable, deben gestionarse los riesgos asociados a su incumplimiento y la designación de los responsables del cumplimiento, establecidos por el gobierno. Con relación a ello, cabe indicar que la norma puede ser externa a la organización o interna, relacionada con una norma o producto de autorregulación (Rodríguez 2024, p. 17).

Siendo así, el Compliance se encuentra asociado a la prevención de riesgos asociados a diferentes sectores o ramas del Derecho de manera transversal

³ El riesgo se entiende como “la probabilidad de que un evento. Interno o externo, genere un impacto negativo sobre una empresa en sus resultados futuros” (Martínez 2024, p. 15-16).

siendo una pieza esencial en la organización para la prevención y disminución de los riesgos en la actividad empresarial (Bacigalupo 2021, p. 274-275). De esta manera, observando al GRC en conjunto, se puede comprender de forma más clara el proceso por el que pasa el Compliance de manera interna en las organizaciones.

3.2. Función del Compliance en el sistema financiero

“El Compliance ayuda a gestionar riesgos financieros y no financieros dentro de los bancos e instituciones dedicadas a las finanzas” (Genao 2023). En ese sentido, la mayoría de empresas implementan mecanismos y procedimientos para identificar y controlar sus riesgos en búsqueda de salvaguardar su reputación y contar con un buen gobierno corporativo⁴ (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú 2019).

Es así como, Basilea establece el concepto de “riesgo de cumplimiento” y lo entiende de la siguiente forma:

Posibilidad de ser sancionados de manera legal o regulatoria, pérdidas financieras materiales o pérdida de reputación que un banco pueda sufrir como resultado del incumplimiento de las leyes, regulaciones, reglas, estándares de organizaciones autorreguladoras relacionadas y códigos de conducta aplicables a sus actividades bancarias (en conjunto, “leyes, normas y estándares de cumplimiento”). (Bank for International Settlements 2005, p. 7)

Por lo tanto, la función del Compliance dentro del sistema financiero no consiste exclusivamente en garantizar el cumplimiento de las normas al interior de la

⁴ De acuerdo con el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de riesgos (Resolución SBS 272-2017) en el literal m de su artículo 2, el gobierno corporativo consiste en “el conjunto de procesos, políticas, normas y prácticas que determinan cómo una empresa o un grupo es dirigido, gestionado y controlado”. En ese sentido, “la adopción de prácticas de buen gobierno corporativo por parte de las sociedades, promueve un clima de respeto a los derechos de los accionistas y de los inversionistas en general; contribuye a generar valor, solidez y eficiencia en las sociedades; trae consigo una mejor administración de los riesgos a los cuales se encuentran expuestas; facilita el acceso al mercado de capitales; lleva a una reducción del costo de capital, así como a un mayor y mejor acceso a fuentes de financiamiento y de inversión a largo plazo; entre otras ventajas” (Superintendencia del Mercado de Valores 2013, p. 4).

empresa. si no que involucra la prevención de otros sucesos. Con base en lo mencionado y en lo establecido por Basilea, se puede entender que el Compliance en el sistema financiero tiene como función evitar lo siguiente:

- i) **Sanciones legales o regulatorias:** estas son parte del riesgo legal⁵ y radican en la posibilidad de sanciones por el incumplimiento de una norma, de carácter técnica y sectorial o de aplicación general (Pineda, 2022, p. 50) aplicables a las operaciones realizadas por la empresa (Vilanova, 2022, p. 24). Con ello, estas sanciones pueden provenir de incumplimientos a normas propias del sector financiero o transversales a toda actividad que se realice.
- ii) **Pérdidas financieras materiales:** el evitar este tipo de pérdidas se extiende del cumplimiento normativo pues en las empresas financieras el Compliance tiene una importancia sistémica dentro del negocio (Genao 2023). Esto se debe a que parte de la regulación del sector está involucrada con la gestión de riesgos financieros y de fraude. De esta forma, el propio cumplimiento de las normas reduce posibilidades de pérdidas monetarias.
- iii) **Pérdida de reputación:** hoy en día la reputación representa un activo muy valioso para las empresas (Carvajal, p. 11) y una pérdida de este consiste en “la disminución de la confianza en la integridad de la institución que surge cuando el buen nombre de la empresa es afectado”⁶. Con ello, es claro que el Compliance busca proteger la confianza en las empresas del sistema financiero, pudiendo realizar esto al evitar la inmersión de la empresa en alguna controversia producto del incumplimiento o buscando una imagen sólida en el mercado adoptando normas de buenas prácticas en el sector.

De esta forma, el Compliance en el sistema financiero va más allá de asegurar que la regulación aplicable sea cumplida pues, debido a que la regulación del sector busca prevenir riesgos financieros, protege a la empresa de estos como consecuencia del cumplimiento. De manera similar, protege la reputación dado que evita que su imagen se pueda ver afectada por el incumplimiento de normas y apoya en el cumplimiento de estándares positivos dentro de la práctica

⁵ El riesgo legal se compone de: (i) incumplimiento normativo, (ii) falla en ejecución de contratos y (iii) controversias judiciales y/o administrativas (Pineda, 2019, p. 126 y Pineda, 2022, p. 49).

⁶ El riesgo reputacional se encuentra definido en el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos (Resolución SBS 272-2017) en el literal e de su artículo 23.

comercial. Siendo así, la adopción del Compliance permite que se genere una confianza mayor en el sistema financiero.

3.3. El Compliance como mecanismo de protección al consumidor financiero

Después de haber explicado en que consiste el Compliance y su función dentro del sistema financiero, corresponde brindar una aproximación de la relación de lo previamente indicado con la protección al consumidor financiero. En ese sentido, de acuerdo con la Resolución Final N° 007-2025/CC3, emitida por Indecopi, existen dos instituciones estatales las que se encuentran principalmente involucradas con este tipo de consumidor en particular.

De acuerdo con esta resolución, las mencionadas instituciones son el Indecopi y la SBS. Sin embargo, como se explorará en las siguientes secciones, los mecanismos o formas en las que provee de esta protección al consumidor financiero no operan de la misma forma.

Si bien pueden diferir en sus formas de protección, ambas instituciones coinciden en lo que a un consumidor se refiere. En ese sentido, lo entienden de la siguiente forma:

Criterio	Código de Protección y Defensa del Consumidor	Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (RGCM)
Definición de consumidor	Considera consumidores a quien adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios en beneficio propio o de su grupo familiar o social y no lo hace actuando en una actividad empresarial o profesional. Incluye también a microempresarios en situación de asimetría informativa	"Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo

	en casos en que lo adquirido no forme parte del giro del negocio ⁷ .	dispuesto por el Código ⁸ .
--	---	--

Cuadro de elaboración propia

Es así que, pese a proteger al consumidor de servicios y productos financieros desde enfoques diferentes, ambos parten desde una definición de consumidor muy similar siendo que, en caso de una definición más amplia, el RGCM recurre al Código. De esta forma, cabe indicar que, es posible que un consumidor sea una persona natural o jurídica considerando los supuestos contenidos dentro del Código.

Con base a lo señalado en el presente punto, el Compliance también resulta aplicable a la protección de los derechos de los consumidores financieros, especialmente orientado al cumplimiento de las normas legales. En esta línea, tanto el Código como la regulación emitida por la SBS (en el RGCM) buscan la protección de estos derechos, enfocando su actuar en las acciones que las empresas del sistema financiero deben adoptar.

Considerando ello, las siguientes secciones se centrarán en esclarecer en qué consiste el Compliance regulado en el marco de las instituciones previamente mencionadas (Indecopi y SBS) para determinar si existen similitudes, puntos de concordancia, diferencias y compatibilidades, tomando en consideración lo desarrollado en la ya mencionada Resolución final N° 007-2025/CC3.

4. El rol de Indecopi en la protección al consumidor financiero y su relación con el Compliance

El Código, en su artículo 112⁹, contempla a los programas de cumplimiento como un posible atenuante a considerar frente a una sanción administrativa por parte de Indecopi. Esto siempre y cuando cumplan con los estándares mínimos que el

⁷ Numeral 1 del Artículo IV de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor
⁸ Numeral 17 del Artículo 2 de la Resolución 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero
⁹ Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.
Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:
(...)
Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:
(...)
4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:
(...)

numeral 4 del artículo en mención establece. En ese sentido, se le aprecia como un programa voluntario, considerable en la aplicación de una sanción.

Cabe indicar que lo contenido en el artículo 112 del Código resulta de aplicación especial para los programas enfocados en protección al consumidor; sin embargo, puede ser utilizado, en lo que resulte aplicable, a la norma de publicidad comercial contenida en el Decreto Legislativo 1044, Ley de Represión de la Competencia Desleal¹⁰.

Así, como se indicó previamente, el Compliance en materia de protección al consumidor, presenta, inicialmente, la búsqueda de salvaguardar los derechos de los consumidores desde un enfoque preventivo o “ex ante” y motiva su implementación dentro de las empresas indicándoles que resulta posible una reducción de la sanción en caso de algún incumplimiento.

Sin embargo, de forma reciente, como se puede visibilizar en la Resolución Final N° 007-2025/CC3, la imposición de aplicación de programas de cumplimiento al interior de las empresas ha sido utilizada como una medida correctiva en casos de protección al consumidor financiero, utilizando de manera expresa los elementos contenidos en el artículo 112 del Código.

Considerando lo anterior, el Compliance en esta materia también aparece de forma reactiva ante la vulneración de derechos o de manera “ex post”, alejándose del enfoque inicial planteado en el código. De esta manera, ya no se limita únicamente a la previsión de situaciones en las que los derechos de los consumidores puedan resultar vulnerados y a su vez, su implementación no es vista como el atenuante a una sanción.

Es así que, un programa de cumplimiento que inicialmente era voluntario, pasaría a ser de carácter obligatorio por la imposición de su implementación. Ello pese a la existencia de medidas de cumplimiento normativo en la regulación de la SBS que, como se explorará en secciones posteriores, podrían enfocarse en los mismos riesgos.

¹⁰ Artículo 12 del Decreto Supremo N°185-2019-PCM, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento que promueve y regula la implementación voluntaria de programas de cumplimiento normativo en materia de protección al consumidor y publicidad comercial

Tomando en consideración lo previamente señalado, en la presente sección se evaluará lo que directamente protege Indecopi en lo relativo a la protección al consumidor financiero. Posteriormente, se explorarán en qué consisten los programas de cumplimiento en el marco de esta institución y el enfoque que estos poseen actualmente al ser aplicados en empresas del sistema financiero.

4.1. ¿Qué protege Indecopi?

Indecopi es la institución encargada de “proteger los derechos de los consumidores, vigilando que la información en los mercados sea correcta, asegurando la idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada y evitando la discriminación en las relaciones de consumo”¹¹.

En ese sentido, por medio de las comisiones de protección al consumidor, “protegen a los consumidores de la falta de idoneidad de los bienes y servicios en función de la información brindada, de las omisiones de información y de la discriminación en el consumo, así como de aquellas que complementen o sustituyan a las anteriores”¹². De esta forma, Indecopi se centra en la idoneidad y la información brindada o faltante en la contratación de los productos o servicios y castiga los actos de discriminación.

Es con base en lo mencionado, centrándolo en el marco de la contratación entre usuarios o consumidores y empresas del sistema financiero, que se determina lo siguiente:

El Indecopi tiene como misión principal la protección del consumidor, posee plena competencia para investigar y emitir un pronunciamiento sobre los hechos que cuestionan si una entidad bancaria ha cumplido con proporcionar un servicio adecuado en una relación de consumo, con

¹¹ Literal d del Artículo 2 del Decreto Legislativo N° 1033, Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

¹² Artículo 27 del Decreto Legislativo N.º 1033, Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI

información oportuna, accesible y apropiada, y determinar si dichos hechos han afectado los derechos de los consumidores¹³.

En ese sentido, el eje de la protección al consumidor financiero por parte de Indecopi recae en la relación de consumo en sí misma; sin embargo, también toma en consideración la etapa preliminar a esta¹⁴.

4.1.1. Relación de consumo

Respecto a la relación de consumo, el código la define de la siguiente forma: “Es la relación por la cual un consumidor adquiere un producto o contrata un servicio con un proveedor a cambio de una contraprestación económica”¹⁵.

Siendo así, Indecopi cumple con su rol al proteger a los consumidores de tomando en consideración “en suma, todos los aspectos en los que se manifiesta y verifica la vulnerabilidad del consumidor, y la necesidad de su protección” (Tambussi 2021, p. 187).

De esta manera, como se mencionó con anterioridad, son tres los puntos que deben considerarse con especial importancia a dentro de la protección al consumidor financiero en la relación de consumo, los cuales son la información, la idoneidad y la no discriminación. Los cuales serán desarrollados a continuación:

- **Deber de información:** tiene un rol de determinante pues debe estar presente desde las tratativas a la finalización de la ejecución del contrato (Aldana et al. 2009, p.17). Los proveedores deben ofrecer a los usuarios o consumidores la información relevante para realizar una decisión de consumo adecuada y el uso o consumo del producto o servicio contratado¹⁶; consecuentemente, no debe brindar u omitir alguna información que pueda inducir a error en la decisión¹⁷.

¹³ Considerando 34 de la Resolución Final N.º 007-2025/CC3

¹⁴ Numeral 1 del Artículo III de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

¹⁵ Numeral 5 del Artículo IV de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

¹⁶ Artículo 2 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

¹⁷ Artículo 3 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

- **Deber de Idoneidad:** es entendido como “la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe”¹⁸. En ese sentido, por medio de esta se protege que al consumidor o usuario se le brinde efectivamente lo que lo acordado con el proveedor al momento de contratar. Siendo así, resulta de gran importancia dentro de lo concerniente a la relación de consumo.
- **No discriminación:** el código establece que “Los proveedores no pueden establecer discriminación alguna por motivo de origen, raza, sexo, idioma, religión, opinión, condición económica o de cualquier otra índole, respecto de los consumidores, se encuentren estos dentro o expuestos a una relación de consumo”¹⁹, lo cual también es reconocido como un derecho expreso de los consumidores o usuarios²⁰. La no discriminación resulta de aplicación tanto para relaciones de consumo como los actos previos.

Lo desarrollado previamente resulta de aplicación de general a la protección del consumidor; por lo tanto, también en los casos de contratación de usuarios o consumidores con empresas del sistema financiero. Es así que la contratación productos o servicios financieros se encuentra regulada Capítulo V del código de Protección y Defensa del Consumidor siendo los artículos a considerar los contenidos desde el artículo 81 al artículo 90.

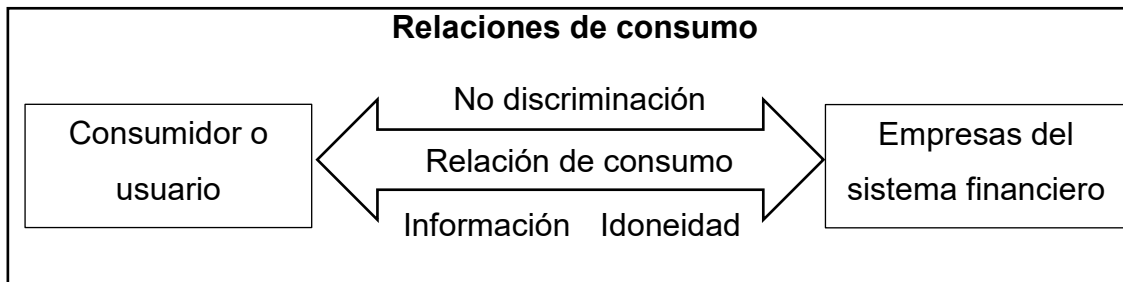
Es en el intervalo de los artículos mencionados que se evidencian, principalmente, el deber de información y de idoneidad aplicado a este tipo de productos y servicios. Así, Indecopi, al tutelar la relación de consumo sobre estos puntos, es la entidad encargada de salvaguardar los derechos de los consumidores en lo relativo a la contratación y ejecución de productos y servicios financieros.

De esta forma, se enfoca en el vínculo existente directamente entre las empresas del sistema financiero y el consumidor o usuario. A manera de síntesis de lo expresado, se presenta el siguiente gráfico para esclarecer lo protegido por esta institución estatal en lo concerniente al consumidor financiero:

¹⁸ Artículo 18 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

¹⁹ Numeral 1 del Artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor

²⁰ Literal d del Artículo 38 de la Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor



Fuente: Elaboración propia

4.2. Programas de cumplimiento en el marco de Indecopi

Como se ha indicado con anterioridad, el Código de Protección y Defensa del Consumidor contempla la existencia de programas de cumplimiento sobre protección al consumidor a manera de atenuante. De esta forma, inicialmente posee un carácter preventivo, pero, como se desarrollará posteriormente, recientemente han sido impuestos como medidas correctivas, es decir, de manera posterior a la comisión de una infracción.

En ese sentido, Indecopi entiende a los programas de cumplimiento, de manera general, como “el conjunto de medidas internas (políticas, procedimientos, directrices y mecanismos) adoptadas por una empresa con el objetivo de prevenir y minimizar el riesgo de infringir la Ley y sus compromisos voluntarios, derivados de sus propias actividades y las de sus socios o trabajadores” (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección al Consumidor [Indecopi] 2020, p.10).

4.2.1. Pasos para la implementación de un programa de cumplimiento en el marco de Indecopi

Adicionalmente, para esta institución, los programas de cumplimiento se componen de 4 pasos importantes en lo concerniente a la implementación de un programa de cumplimiento, los cuales son los siguientes: la identificación de riesgos, la evaluación de estos, su mitigación y finalmente el monitoreo del programa (Montenegro 2022, p. 79 – 80). Los pasos indicados consisten en lo siguiente:

- **Identificación de riesgos:** Radica en “encontrar, reconocer y describir los riesgos que pueden ayudar o impedir a una organización lograr sus objetivos” (Organización Internacional de Normalización [ISO] 2018, p. 13).

- **Evaluación de riesgos:** Este es el “proceso por el que se evalúa el riesgo de una empresa, línea de negocio, portafolio o producto; mediante técnicas cualitativas o cuantitativas”²¹.
- **Mitigación de riesgos:** El presente paso busca la disminución de los niveles de riesgo mediante la implementación de controles que aminoren su posibilidad de ocurrencia e impacto (Agencia española de protección de datos 2021, p. 38).
- **Monitoreo:** Este último paso consiste en ser el “proceso que consiste en la evaluación periódica del adecuado funcionamiento de la gestión integral de riesgos”²².

4.2.2. Elementos mínimos para un programa de cumplimiento en protección al consumidor en el marco de Indecopi

Los programas de cumplimiento enfocados en la protección al consumidor deben contener los elementos mínimos indicados en el código en su artículo 112. De esta forma, a continuación, se citará el numeral 4 de los atenuantes indicados en este artículo, el cual indica lo siguiente:

Artículo 112.- Criterios de graduación de las sanciones administrativas.

Al graduar la sanción, el órgano resolutorio puede tener en consideración los siguientes criterios:

(...)

Se consideran circunstancias atenuantes especiales, las siguientes:

(...)

²¹ Literal d del Artículo 22 del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos

²² Literal h del Artículo 22 del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos

4. Cuando el proveedor acredite que cuenta con un programa efectivo para el cumplimiento de la regulación contenida en el presente Código, para lo cual se toma en cuenta lo siguiente:

a. El involucramiento y respaldo de parte de los principales directivos de la empresa a dicho programa.

b. Que el programa cuenta con una política y procedimientos destinados al cumplimiento de las estipulaciones contenidas en el Código.

c. Que existen mecanismos internos para el entrenamiento y educación de su personal en el cumplimiento del Código.

d. Que el programa cuenta con mecanismos para su monitoreo, auditoría y para el reporte de eventuales incumplimientos.

e. Que cuenta con mecanismos para disciplinar internamente los eventuales incumplimientos al Código.

f. Que los eventuales incumplimientos son aislados y no obedecen a una conducta reiterada.

Estos elementos se vinculan directamente con los pasos antes mencionados pues para el cumplimiento de estos elementos debieron identificarse los riesgos a tratar. En esa línea, las políticas, procedimientos y mecanismos de disciplina se relacionan con la mitigación de los riesgos o de su repetición para que estos únicamente sean incumplimientos aislados. Asimismo, el monitoreo se encuentra de manera textual en este artículo.

Por otro lado, un elemento de suma importancia, pero no relacionado con los pasos es el involucramiento de los principales directivos. Ello es relevante pues desde el *tone at the top*, los puestos gerenciales definen las prácticas éticas y de gestión de riesgo en la organización (Cattrysse 2005, p. 17). De esta forma, el

tone at the top establece los valores de la organización y también su clima ético (Delloite 2015, p.4).

En un sentido similar, respecto a los elementos del artículo 112 del código, pueden ser asociados con los componentes del GRC desarrollados con anterioridad pues dentro de estos se puede visibilizar una participación de la gobernanza a asignar roles y responsabilidades. En la misma línea, la gestión de riesgos queda evidenciada en el tratamiento de estos al tener clara la existencia de mecanismos internos que buscan mitigarlos. Finalmente, el cumplimiento resulta visible al enfocar las acciones en no presentar infracciones al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Por otro lado, es de importancia resaltar el vínculo de este tipo de programas con los fines del Compliance en las empresas del sistema financiero. Estos se involucran directamente con evitar la pérdida de reputación y las sanciones legales o regulatorias. Ello debido a que se enfoca en evitar incumplimientos para evitar sanciones; sin embargo, no se enfoca en gran medida en el aspecto técnico de las operaciones y las pérdidas que pudieran generar.

Con base en lo desarrollado, el análisis de los elementos de los programas de cumplimiento enfocados en la protección al consumidor resulta de enorme importancia para, posteriormente, contrastar su contenido con otras regulaciones que también impacten a los consumidores financieros.

4.3. Aplicación de los programas de cumplimiento a la Resolución Final N° 007-2025/CC3

Como se había indicado previamente, los programas de cumplimiento en el marco de Indecopi tienen una naturaleza previsoría; es decir, su implementación es de manera previa a la comisión de alguna infracción; sin embargo, como se indicó en los antecedentes, en 2025, Indecopi, por medio de la Resolución Final N° 007-2025/CC3, impuso la implementación de uno como una medida correctiva. Considerando ello, en la presente sección se expondrá lo relativo a programas de cumplimiento dentro de la resolución.

El programa impuesto por la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 de Indecopi se enfoca en el numeral 2 del artículo 2 y del artículo 19 del Código, o

sea, tiene que ser veraz, suficiente, de fácil comprensión, apropiada, oportuna, fácilmente accesible, debiendo ser brindada en idioma castellano e idoneidad del servicio o producto brindado. Indecopi, en el presente caso, enfoca ello en los posibles problemas operativos que se puedan presentar relacionados a la afectación de los saldos de los clientes.

Siendo así, resulta relevante analizar las implicancias de lo establecido por Indecopi. En ese sentido, se detallará lo relativo a información e idoneidad solicitada en el programa impuesto por Indecopi en este caso.

4.3.1. Información e idoneidad en la Resolución Final N° 007-2025/CC3

En lo correspondiente a información, resulta claro que la veracidad responde a que la información sea cierta. La suficiencia consiste en que pueda satisfacer toda la dimensión de dudas que se pudieran generar. Con relación a la fácil comprensión, esto es que, no se le otorgue una complejidad innecesaria. Respecto a lo apropiado, que resulte relacionado al caso y sea relevante. De fácil acceso consiste en que no existan trabas para su obtención.

Un aspecto de especial importancia es el carácter de oportuno de la información. Ello pues, parte de la defensa presentada por Interbank consistió en indicar que no realizó una comunicación masiva en búsqueda de evitar generar pánico entre sus clientes²³. Respecto a en qué consiste el carácter de oportuno, esto es, que comuniquen la información con la mayor cercanía posible a la ocurrencia del evento (Chiang 2024, p. 23).

Lo relacionado a idoneidad, es entendido, aplicándolo al caso, como la garantía implícita del uso esperado y normal de las cuentas y el dinero de los clientes, no contemplando así la posibilidad de errores o fallas²⁴; asimismo, un acuerdo contractual en el que se indique que se pueden presentar fallas no es incompatible con esta garantía²⁵. Ello pues, lo que se espera no es que no se produzca ningún fallo, sino que cualquier error sea corregido utilizando todos los mecanismos posibles²⁶ y que estos fallos no sean prolongados²⁷.

²³ Numeral (ix) del fundamento 7 de la Resolución Final N° 007-2025/CC3

²⁴ Fundamento 107 de la Resolución Final N° 007-2025/CC3

²⁵ Fundamento 110 de la Resolución Final N° 007-2025/CC3

²⁶ Fundamento 110 de la Resolución Final N° 007-2025/CC3

²⁷ Fundamento 112 de la Resolución Final N° 007-2025/CC3

Con relación a la posibilidad de generar pánico, se debe considerar que, en línea con las consideraciones de la Comisión de Protección al Consumidor N° 3 del Indecopi, una comunicación generalizada a todos los clientes no habría incrementado el pánico. En contraposición, el contar con esta información fortalece la confianza en el sistema financiero y proporciona calma y tranquilidad a los usuarios²⁸.

Tomando en cuenta lo indicado, queda claro que el caso aborda la protección al consumidor financiero al tratar la afectación de los saldos en cuentas bancarias. Así, el programa de cumplimiento en el presente caso, no se presente de manera preventiva a la infracción; por el contrario, es una medida impuesta tras su ocurrencia con el objetivo de evitar su reiteración. De esta forma, los programas de cumplimiento, tanto preventivos como impuestos tras una infracción, deben cumplir con los elementos contemplados en el artículo 112 del código.

En esa línea, el programa de cumplimiento impuesto en el caso se enfoca en un aspecto particular de la protección al consumidor financiero, no siendo un programa que aborde el cumplimiento total del código sino únicamente lo referente a la infracción cometida. Así, aplicando lo desarrollado con anterioridad sobre lo protegido por Indecopi, en el caso descrito, el programa de cumplimiento se enfoca en lo referente a la información e idoneidad. De forma similar, previene las pérdidas de reputación y sanciones administrativas. Finalmente, al contener los elementos del artículo 112 del código también refleja los 4 pasos que debe seguir el programa y los elementos del GRC.

En síntesis, Indecopi protege la relación de consumo enfocándose en la información, idoneidad y no discriminación, lo cual también resulta aplicable a los consumidores financieros. Para esta institución, los programas de cumplimiento centrados en esta materia deben contener los elementos del artículo 112 del Código. Esto resulta de aplicación tanto para los programas preventivos como para los impuestos como medida correctiva. Así, estos programas también pueden enfocarse en puntos específicos.

Lo desarrollado el Compliance en la protección al consumidor financiero en el marco de Indecopi resultará de utilidad para contrastarlo con la regulación sobre

²⁸ Fundamento 66 de la Resolución Final N° 007-2025/CC3

el cumplimiento normativo de esta materia emitida por la SBS. Lo concerniente a la Resolución Final N° 007-2025/CC3 y la imposición del programa de cumplimiento sobre fallas operativas que afecten los saldos de los clientes tendrá un rol relevante en el análisis.

5. EL ROL DE LA SBS EN LA PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO Y EL CUMPLIMIENTO DE SU REGULACIÓN

La SBS posee un rol primordial en nuestro país, es así que, este rol es mencionado dentro de la Constitución Política del Perú y se describe de la siguiente forma:

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley²⁹.

Para realizar su labor, la SBS emite regulación aplicable a las empresas que se encuentran bajo su supervisión. Ello pues su misión consiste en:

Supervisar el buen funcionamiento de los sistemas financiero, de seguros, privado de pensiones y cooperativo de ahorro y crédito preservando su estabilidad e integridad financiera y una adecuada conducta de mercado, a fin de proteger los intereses y derechos de los ciudadanos, y contribuir con el Sistema de Lucha contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo y con la Inclusión Financiera, para colaborar con el bienestar y el desarrollo del país (Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, s.f.).

Como queda en evidencia, los ciudadanos son una parte fundamental del trabajo que realiza la SBS. Ello, incluye a quienes contratan con empresas comprendidas bajo su supervisión, En ese sentido, existen dos normas de

²⁹ Artículo 87 de la Constitución Política del Perú

especial relevancia para el cumplimiento normativo o Compliance en materia de protección al consumidor financiero en el marco de la SBS.

La primera de estas es la Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos, la cual brinda un panorama general del cumplimiento de normas de forma transversal a toda regulación aplicable a empresas del sector. La segunda es la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, la cual se enfoca en la relación de las empresas del sistema financiero con sus clientes. Estas son las dos normas que contienen, principalmente, lo concerniente al cumplimiento normativo en esta materia,

En ese sentido, para la comprensión del Compliance en el marco de la SBS, se iniciará por abordar lo que la SBS protege como institución; posteriormente, se explicará en qué consisten las normas previamente mencionadas y se señalará una norma vinculada con los problemas operativos que afecten saldos de clientes para poder realizar una comparación con la sección anterior relacionada a Indecopi.

5.1. ¿Qué protege la SBS?

La SBS tiene como objetivo principal la defensa de los depositantes, asegurados y afiliados al sistema privado de pensiones por medio de la supervisión de sus sistemas; así como también, la detección del lavado de activos y financiamiento del terrorismo (Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs s.f. 2).

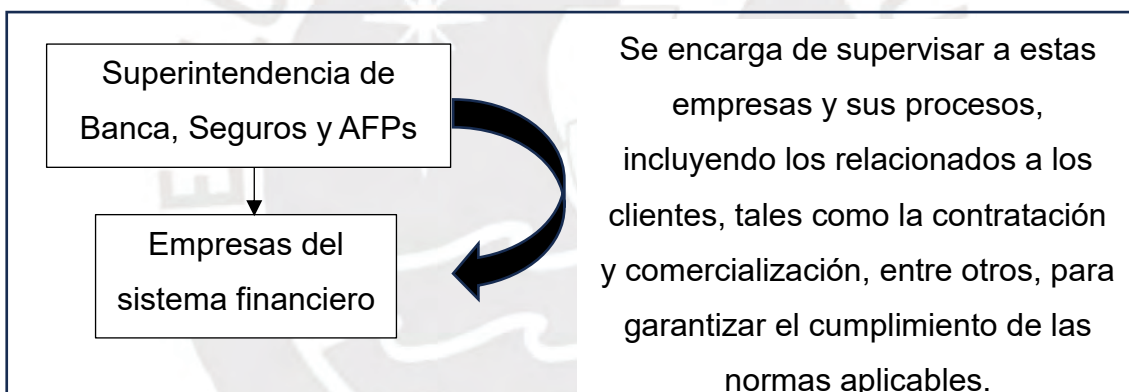
De esta manera, es la institución encargada de “defender los intereses del público, cautelando la solidez económica y financiera de las personas naturales y jurídicas sujetas a su control, velando porque se cumplan las normas legales, reglamentarias y estatutarias que las rigen; ejerciendo para ello el más amplio control de todas sus operaciones y negocios (...)”³⁰.

Es así que, la SBS tiene como eje central a los consumidores de estos tres sistemas y realiza su actividad supervisora por medio de la regulación y el control desde un enfoque centrado en las operaciones que realizan.

³⁰ Artículo 347 de la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero

En ese sentido, esta institución “tiene una competencia específica tutelando los bienes jurídicos de manera colectiva contra las empresas supervisadas y no los intereses particulares” (Palomino 2022, p. 17). En esa línea, “las controversias entre particulares, las discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y un ciudadano, así como aquellos hechos que podrían suponer una afectación a los derechos de consumo, se encuentran fuera del ámbito de las competencias de la SBS”³¹.

Esto quiere decir que, la protección de esta institución no se centra, a diferencia de la protección brindada por Indecopi, no se centra en las relaciones de consumo. La SBS, desde su rol supervisor, protege los intereses de manera colectiva, enfocándose en las operaciones realizadas por estas empresas, considerando la normativa aplicable. Ello, finalmente, repercute en los productos y servicios ofertados a los clientes o consumidores. A continuación, se presenta un gráfico que visibilice lo indicado.



Fuente: Elaboración propia

Es así que, la protección al consumidor financiero por parte de la SBS busca garantizar la defensa de los derechos de estos por medio del control a sus operaciones. Siendo así, también aborda el cumplimiento de normas técnicas. Ello resulta de gran relevancia pues un incumplimiento a una característica técnica podría involucrar una afectación al uso de los diversos productos y servicios financieros.

Es por ello que, “a nivel de protección al consumidor el organismo competente es Indecopi y a nivel normativo sobre el funcionamiento del mercado es SBS; por

³¹ Artículo 13 de la Resolución SBS N° 3141-2024, Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.

lo que, se trata de algún tipo de duplicidad sino de tutela de bienes jurídicos distintos” (Palomino 2022, p.25). Por lo cual, es claro que brindan protección a los consumidores financieros de diferentes maneras, pero no siendo estas incompatibles.

5.2. El Compliance en la regulación de la SBS

Como se ha mencionado con anterioridad, la SBS cuenta con herramientas normativas para garantizar el cumplimiento normativo al interior de las empresas del sistema financiero. Es así que, en la Resolución N° 272-2017, “incorpora la evaluación y monitoreo del cumplimiento de toda la normativa aplicable a la empresa supervisada”³².

De esta manera, todas las empresas del sistema financiero cuentan con parámetros claros y regulatorios en lo que corresponde a los procedimientos que debe seguir para el establecer las políticas relativos al cumplimiento de toda norma aplicable a las empresas del sector. Esto quiere decir que, no se limita a un único aspecto específico; por el contrario, se incluyen todo tipo de normas con efectos en este tipo de empresas, incluyendo las técnicas.

La norma indicada establece que debe existir un Oficial de Cumplimiento Normativo³³, el cual propone las políticas y procedimientos que serán aprobados por el directorio³⁴. El organismo colegiado previamente indicado también debe aprobar el plan de cumplimiento anual³⁵. Es así como queda claro que debe existir una persona encargada del cumplimiento de las normas que proponga los mecanismos utilizados para garantizar el cumplimiento, los cuales deben estar respaldados por la alta dirección.

Adicionalmente, la SBS también cuenta con una regulación específicamente enfocada en la relación existente en la interacción de las empresas del sistema

³² Artículo 28 de la Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos

³³ Artículo 33 de la Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos

³⁴ Artículo 30 de la Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos

³⁵ Artículo 31 de la Resolución SBS N° 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y la Gestión Integral de Riesgos

financiero con los usuarios de este. Esta regulación es la Resolución SBS 3274-2017.

La norma mencionada trata de la gestión de Conducta de Mercado, la cual consiste en tres principios, los cuáles son los siguientes: i) prácticas de negocio, ii) transparencia de información y iii) gestión de reclamos³⁶. De esta forma, resulta relevante comprender en qué consiste cada uno de estos tres principios.

- i) **Prácticas de negocio:** estas consisten en lo relativo a la oferta de productos y servicios considerando el respeto a los derechos de los usuarios en las diversas normas aplicables, la inducción al error, el cumplimiento de las condiciones pactadas y requerimientos a los usuarios consistentes con los productos y servicios ofertados y contratados³⁷.
- ii) **Transparencia de la información:** promueve una efectiva revelación de información para que los clientes comprendan de mejor forma lo relativo a los productos y servicios que contratan con el fin de tomar decisiones de consumo informadas³⁸.
- iii) **Gestión de reclamos:** “involucra la administración integral de los reclamos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del reclamo en forma comprensible y sencilla”³⁹.

En ese sentido, lo contenido en esta resolución abarca las prácticas que las empresas del sistema financiero deben seguir para garantizar estos tres principios. Dentro de los cuáles, puede existir una vinculación de carácter técnico con algunos procesos aplicables a la vinculación entre los usuarios y empresa del sector, como podría ser lo relativo a la aplicación de tasas. Sin embargo, no

³⁶ Numeral 1 del Artículo 3 de la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado

³⁷ Numeral 2 del Artículo 3 de la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado

³⁸ Numeral 3 del Artículo 4 de la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado

³⁹ Numeral 4 del Artículo 4 de la Resolución SBS N° 3274-2017, Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado

se encarga de la totalidad de regulación que pudiese impactar en los consumidores.

Es justamente en este punto donde la vinculación entre la Resolución N° 272-2017 y la Resolución N° 3274-2027 presenta una gran relevancia pues, estas dos resoluciones resultan complementarias. Si bien la Resolución N° 3274-2017 se centra en el vínculo con el consumidor financiero, sin dejar completamente de lado aspectos técnicos, es la Resolución SBS N° 272-2017 la que abarca aspectos no cubiertos por la primera al tener un carácter mucho más general, debiendo también considerar los aspectos del Código de Protección y Defensa del Consumidor que le resulten aplicables a la empresa.

Es así como, la Resolución N° 272-2017 es una norma relevante para el análisis de la imposición de un programa de cumplimiento como medida correctiva, tal como se encuentra contenida en la Resolución final 007-2025/CC3. Ello pues existe una modificación a una norma publicada el presente año que podría tener efectos similares en cuanto a la gestión de fallos operativos relacionadas a los saldos de los clientes. Esta es la Resolución S.B.S. N° 00814-2025, la cual modifica la Resolución SBS N° 877-2020 Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, la cual será analizada a continuación.

En esa línea, el cumplimiento normativo gestionado por los instrumentos de la SBS, con relación a los fines del Compliance en el sistema financiero, previene las pérdidas de reputación, sanciones administrativas y también las pérdidas financieras al también abarcar aspectos técnicos. Finalmente, también contiene los elementos del GRC.

5.3. Modificaciones realizadas por la Resolución SBS N° 00814-2025 a la Resolución SBS N° 877-2020

Estas modificaciones, realizadas el 4 de marzo de 2025, en lo que respecta a fallos operativos relacionados a los saldos de los clientes, se enfoca en la continuidad del negocio, en específico, en lo relativo a los canales digitales. Así, estas se enfocan en dos puntos principales, el reporte a la SBS de los posibles fallos generados y en cómo gestionar la resiliencia de las operaciones realizables en canales digitales por las empresas de operaciones múltiples.

En lo que respecta al reporte, el artículo 15 en sus numerales 2 y 3 desarrollan las modificaciones relevantes. Mencionan que deben ser reportados la suspensión de entrega de productos y servicios por un periodo mayor o igual a una hora cuando se trate de empresas con concentración de mercado y 4 para las demás. En lo relativo a interrupción de canales de atención, estas deben reportarse cuando sean de un periodo mayor o igual a una hora cuando se trate de empresas con concentración de mercado y 4 para las demás.

Con relación a la resiliencia de las operaciones en canales digitales, las empresas tienen la obligación de identificar los principales productos y servicios, así como también tener un tiempo objetivo de recuperación para estos, gestionar los riesgos presentes en estos y establecer las condiciones consideradas normales de los productos y servicios indicados, aprobados por el Directorio o Comité de Riesgos⁴⁰.

Adicionalmente, otro punto contemplado dentro de la resiliencia es la implementación de un sistema de monitorio, canales de atención alternativos, protocolos para la atención de fallas tecnológicas e interrupciones y disposiciones que garanticen la comunicación oportuna de las situaciones previamente indicadas⁴¹. Así como también, se establece que deben realizar pruebas para verificar la efectividad de sus estrategias relacionadas a resiliencia⁴² y mantener un registro de eventos que ocasionaran una interrupción por 30 minutos⁴³.

De esta forma, las modificaciones realizadas el año 2025 por la Resolución SBS N° 00814-2025 a la Resolución SBS N° 877-2020, contemplan medidas que buscan garantizar la continuidad, especialmente, en medios digitales. Estas incluyen cuestiones relativas a la información a los clientes en caso de fallos en los sistemas; así como también, reportes a la SBS y monitorio de su estrategia para estos casos.

⁴⁰ Numeral 1 del Artículo 18 de la Resolución SBS N° 877-2020, Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio

⁴¹ Numeral 2 del Artículo 18 de la Resolución SBS N° 877-2020, Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio

⁴² Numeral 3 del Artículo 18 de la Resolución SBS N° 877-2020, Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio

⁴³ Numeral 4 del Artículo 18 de la Resolución SBS N° 877-2020, Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio

Lo antes mencionado respecto a las modificaciones contiene algunos componentes muy similares a lo ordenado por Indecopi en la Resolución Final N° 007-2025/CC3 pues ambos contemplan puntos como la información de incidentes relacionados a fallos en los sistemas y la continuidad de los servicios. Es así que, al implicar en esta figura a la Resolución SBS 272-2017, la cual contempla mecanismos de cumplimiento normativo, se tendrían dos mecanismos de cumplimiento similares sobre un mismo punto.

En el caso de la empresa sancionada en Resolución Final N° 007-2025/CC3, se tiene un programa de cumplimiento obligatorio brindado por la sanción de Indecopi y otro cumplimiento obligatorio por ser una empresa supervisada por la SBS. Es en ese sentido que en la siguiente sección se evaluará la compatibilidad de estos programas de cumplimiento y visibilizar su contenido.

6. La compatibilidad de los programas de cumplimiento de la SBS y el impuesto por Indecopi en los casos de fallos en los canales digitales

Como ya quedó establecido, es posible que una empresa pueda ser sancionada con la imposición de un programa de cumplimiento enfocado en la información de un fallo que pueda afectar los saldos de sus clientes y también el garantizar que sus sistemas no presenten fallos significativos en los sistemas. Sin embargo, esto puede superponerse o ser muy similar a la regulación sectorial aplicable a la misma materia.

Es por ello que, considerando lo establecido en la Resolución Final N° 007-2025/CC3, se evaluará la similitud y compatibilidad entre estas, considerando los elementos contenidos en el artículo 112 del Código.

Elementos	Programa impuesto en la Resolución Final N° 007-2025/CC3	Contenido de la Resolución SBS N° 877-2020
Involucramiento y respaldo de la alta dirección	Solicita que el programa sea aprobado por el directorio u órgano de gobierno y la designación de responsables.	Establece que las características y condiciones de los productos y servicios priorizados en canales digitales debe determinarse

		por el directorio o el comité de riesgos. Adicionalmente, existe específicamente un encargado de continuidad.
Políticas y procedimientos destinados al cumplimiento	Identificación de riesgos enfocados en idoneidad e información por problemas operativos en los sistemas que puedan afectar los saldos, así como la elaboración de documentos internos.	Se deben implementar estrategias y planes para la mitigación y contención de eventos que interrumpan los productos y servicios priorizados en canales digitales.
Mecanismos de entrenamiento y educación del personal	Implementación de plan de capacitación y un programa de entrenamiento específico para el personal de sistemas.	Se establece que la empresa debe garantizar que su personal se encuentre capacitado para cumplir con sus roles.
Mecanismos de monitoreo auditoría y reporte	Cumplimiento de auditorías, monitoreo y revisiones periódicas.	Se realizan pruebas continuas y monitoreo a las estrategias establecidas sobre continuidad en canales digitales y sobre estos mismos. También se establecen mecanismos de reporte a la SBS
Mecanismos para disciplinar internamente	Establecer sanciones y medidas correctivas ante el incumplimiento de deberes de información e idoneidad en los casos relativos a la resolución.	No se verifican sanciones o medidas correctivas

<p>Eventos aislados y no obedecen a una conducta reiterada</p>	<p>Cuando se verifiquen que los incumplimientos relativos a deberes de información e idoneidad en los casos similares a la resolución se debe demostrar que se presentaron de manera aislada.</p>	<p>Se reporta de manera general a la SBS y esta es quien puede verificar si se trata de eventos aislados.</p>
---	---	---

Cuadro de elaboración propia en base a la Resolución Final N° 007-2025/CC3 y la Resolución SBS N° 877-2020

Tras el análisis realizado, se puede determinar que, si bien ambos mecanismos no son completamente idénticos, comparten algunos aspectos. Es así que, la Resolución SBS N° 877-2020 por tratarse de una regulación total sobre continuidad y no únicamente una sanción centralizada, abarca más puntos. Adicionalmente, se enfoca principalmente en fallas que puedan impedir el acceso de los usuarios a productos y servicios financiero y plataformas de atención. Sin embargo, también abarca fallas operativas que podrían afectar los saldos de los consumidores.

De esta manera, si bien las incorporaciones realizadas por la Resolución SBS N° 00814-2025 a la Resolución SBS N° 877-2020 no se encontraban vigentes al momento de ocurrir los hechos de la Resolución final N° 007-2025/CC3, incluye aspectos que actualmente podrían utilizarse en el programa de cumplimiento impuesto por Indecopi.

Es así que, pese a proteger a los consumidores financieros de diferente manera, hay aspectos en los que se puede encontrar una convergencia, en este caso en programas de cumplimiento pues el de Indecopi es impuesto como medida correctiva y lo relativo a la Resolución SBS N° 877-2020 debe ser gestionado dentro del marco de la Resolución SBS N° 272-2017. Así, son mecanismos de cumplimiento no incompatibles pero que podrían estar generando un doble mecanismo de cumplimiento normativo sobre algunos puntos comunes.

7. Conclusiones

En síntesis, el Compliance requiere, para su óptimo funcionamiento, a la gobernanza y a la gestión de riesgos. Así mismo, tiene una presencia en el sistema financiero orientada a la prevención de pérdidas financieras, de reputación y a evitar sanciones. En ese sentido, cuenta con una gran relevancia en el sector. Así, dentro de este marco, también se ubica la protección al consumidor financiero.

Existe un caso de gran relevancia pues, implica que un programa de cumplimiento que inicialmente es voluntario llegue a poseer un carácter obligatorio al ser impuesto como sanción. Este caso es el contenido en la Resolución final 007-2025/CC3. Este caso que afecta a una empresa del sistema financiera abarca problemas operativos que puedan afectar saldos de clientes. Ello conduce a cuestionar si no existen otros mecanismos que garanticen el cumplimiento normativo en estos casos.

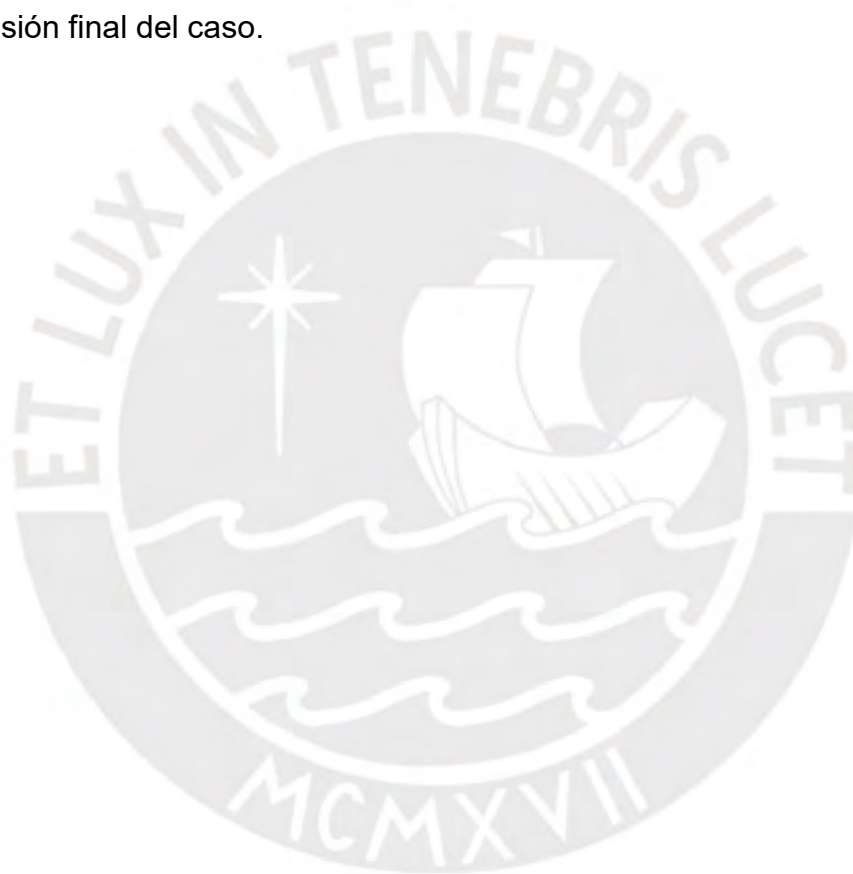
Considerando ello, existen dos entidades principales encargadas de la protección al consumidor financiero, siendo estas Indecopi y la SBS. El primero de estos se enfoca en las relaciones de consumo teniendo como pilares la información, la idoneidad y la no discriminación. Por el lado de la SBS, esta protege de manera general el interés de los usuarios y no casos particulares o relaciones entre privados, siendo así que, garantiza que las operaciones realizadas por las empresas respeten los derechos de los usuarios de manera general.

Dentro de lo que concierne a los programas de cumplimiento en el marco de Indecopi, estos deben seguir los siguientes pasos: identificación, evaluación, mitigación y monitoreo. Así mismo, de tratarse de programas enfocados en la protección al consumidor, estos deben contener los elementos indicados en el artículo 112 del Código. Es en este marco que el programa impuesto como sanción en la Resolución final 007-2025/CC3.

Por otro lado, la SBS presenta mecanismos propios de cumplimiento, generales como la Resolución SBS N° 272-2017 para normas en general y la Resolución SBS 3274-207 para interacciones directas con los consumidores. Es en este marco que el año 2025 se generan modificaciones realizadas por la Resolución

SBS N° 00814-2025 a la Resolución SBS N° 877-2020. Estas modificaciones implican también aspectos que se pueden relacionar con fallos operativos que afecten los saldos de los clientes.

Es así como, tras realizar una comparación de los dos mecanismos de cumplimiento aplicables, se perciben componentes similares que no generan una incompatibilidad entre ambos pero que podrían generar un doble mecanismo de cumplimiento para algunos aspectos. Sin perjuicio a ello, el caso a la fecha se encuentra en apelación ante la Sala Especializada en protección al consumidor por lo que es posible alguna variación en los criterios de resolución en la decisión final del caso.



BIBLIOGRAFÍA

- Agencia española de protección de datos (2021) Gestión del riesgo y evaluación de impacto en tratamientos de datos personales.
- Aldana, J., Almanza, C. P., Baquero, J. N. & Jiménez, I. D. U. (2009). Obligación de Información en las Diferentes Fases de la Relación de Consumo, La. Rev. E-Mercatoria, 8, 1.
- Bacigalupo, S. (2021) Compliance. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 21, pp. 260-276
- Bank for International Settlements (2005) Compliance and the compliance function in banks.
- Carvajal, M. (2019) Analizar por medio de una revisión literaria, la importancia del Rol de Compliance en las instituciones financieras como medio preventivo del incumplimiento de leyes y pérdida de reputación organizacional en la última década [Tesis para optar por el título de administrador de empresas]. Pontificia Universidad Javeriana.
- Cattrysse, J. (2005). Reflections on Corporate Governance and the role of the internal auditor.
- Chiang, J. (2024) Informe jurídico sobre la Resolución N° 2758-2022/SPC-INDECOPI [Trabajo de suficiencia profesional para optar por el título de abogado]. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Deloitte (2015). Building world-class ethics and compliance programs: Making a good program great Five ingredients for your program.
- Genao, J. (2023) *Compliance y gestión de riesgos financieros*. Recuperado 21 de febrero de 2025 de <https://www.worldcomplianceassociation.com/3211/articulo-compliance-y-gestion-de-riesgos-financieros-.html>
- Martínez, D. (2024) Informe jurídico sobre la Resolución SBS N° 1980-2022 [Trabajo de suficiencia profesional para optar por el título de abogado]. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- Miller, G. (2014) . *The Role of Risk Management and Compliance in Banking Integration*. New York University Law and Economics Research Paper No 14-34.
- Montenegro, G. (2022) El compliance en protección al consumidor: ¿Realmente es una figura beneficiosa para el proveedor? *Revista Peruana de Derecho de la Empresa*. (76). 70-83
- Parsons, G. (2017) *The law of governance, risk management and compliance*
- Palomino, F. (2022) Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar una respuesta integral y especializada? [Trabajo de suficiencia profesional para optar por el título de segunda especialidad en Derecho de Protección al Consumidor]. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Pineda, J. (2019) El tratamiento del riesgo legal en el Sistema Financiero en el Perú: El rol de los abogados en la gestión de riesgos. *Revista de Actualidad Mercantil*, (6), 122-141.
- Pineda, J. (2022) El riesgo legal en el sistema financiero: Una mirada práctica a la naturaleza cualitativa de este riesgo y su impacto. *THEMIS Revista de Derecho*, (81), 43-61.
- Rodríguez, A. (2024) Aplicación del Soft Law en la implementación del Sistema de Gestión de Compliance de una entidad bancaria [Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestra en Derecho Bancario y Financiero]. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Steinberg, R. (2011) *Governance, risk management and Compliance*
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (s.f. 2). La SBS y sus mandatos. *Recuperado el 18 de mayo de 2025 de <https://www.sbs.gob.pe/la-sbs-y-sus-mandatos>*
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (s.f.). Visión, Misión y Valores. *Recuperado el 11 de julio de 2025 de <https://www.sbs.gob.pe/visionmisionvalores>*

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2019). *Buenas prácticas para implementar el Compliance. Boletín Semanal SBS Informa N° 42. Recuperado 21 de febrero de 2025 de <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/90>*

Superintendencia del Mercado de Valores (2013). Código de Buen Gobierno de las Sociedades Peruanas

Tambussi, C. (2021). La relación de consumo en el Derecho argentino. *Lex-Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas*, 19(27), 181-194.

Vilanova, L. (2002). Risque juridique et rôle des banques dans le gouvernement des entreprises. *Finance Contrôle Stratégie*, 5(4), 137 - 175.

