

Jorge Antonio Machuca Vilchez

Manual del consumidor financiero peruano

Aspectos legales y procedimentales



EDITORIAL UPC
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas



Jorge Antonio Machuca Vílchez

**Manual del consumidor
financiero peruano**

«Bookwire»

Vílchez J.

Manual del consumidor financiero peruano / J. Vílchez —
«Bookwire»,

Actualmente, encontrarse al margen del sistema financiero es una enorme desventaja al momento de satisfacer nuestras necesidades materiales. El uso de productos y servicios financieros es indispensable para el manejo idóneo de nuestras finanzas; emplearlos adecuadamente puede marcar el camino hacia la estabilidad económica personal o familiar. Al respecto, en el Manual del consumidor financiero peruano. Aspectos legales y procedimentales de Jorge Antonio Machuca Vílchez, se brinda un marco conceptual y normativo a todo aquel que quiera comprender cómo se regulan y funcionan los productos y servicios que se ofrecen en los sistemas financiero, previsional y de seguros. Asimismo, se abordan los esquemas de protección legal que la regulación nacional ha previsto para el consumidor financiero, especialmente en lo que respecta a ejercer activamente sus derechos. Finalmente, se incluye un apartado con la información necesaria para quien desee planificar un esquema que le permita alcanzar el bienestar financiero anhelado por todos.

Jorge Antonio Machuca Vélchez

Manual del consumidor financiero peruano

Aspectos legales y procedimentales

EDITORIAL UPC
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas



© Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) Impreso en el Perú	
Autor:	Jorge Antonio Machuca Vélchez
Editora:	Luisa Fernanda Arris
Correctora de estilo:	Claudia Prieto
Diseño de cubierta:	Dickson Cruz

Diagramación:	Martha Rechkemmer
Editado por: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S. A. C. Av. Alonso de Molina 1611, Lima 33 (Perú) Teléfono: 313-3333 www.upc.edu.pe Primera edición: abril de 2021 Versión e-book: abril de 2021	
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC) Biblioteca	
Machuca Vílchez, Jorge Antonio. Manual del consumidor financiero peruano. Aspectos legales y procedimentales	
Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), 2021 ISBN de la versión epub: 978-612-318-323-3	
SISTEMAS FINANCIEROS, SERVICIOS FINANCIEROS, INSTITUCIONES FINANCIERAS, SEGUROS, CONTRATOS COMERCIALES, PERÚ 332.0985 MACH	
DOI: http://dx.doi.org/10.19083/978-612-318-323-3 Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú n.º 2021-03375	
La publicación fue sometida al proceso de arbitraje o revisión de pares antes de su divulgación.	
Todos los derechos reservados. Esta publicación no puede ser reproducida, ni en todo ni en parte, ni registrada en o transmitida por un sistema de recuperación de información, en ninguna forma ni por ningún medio, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electroóptico, por fotocopia o cualquier otro, sin el permiso previo, por escrito, de la editorial.	
El contenido de este libro es responsabilidad del autor y no refleja necesariamente la opinión de los editores.	

Introducción

Manual del consumidor financiero peruano. Aspectos legales y procedimentales presenta un marco conceptual, normativo y práctico a todo aquel que busca comprender mejor cómo se regulan y funcionan los productos y servicios que se ofrecen en los sistemas financiero, previsional y de seguros. Asimismo, este libro aborda cuáles son los esquemas de protección legal que la regulación nacional ha previsto para el consumidor financiero, especialmente con respecto al ejercicio de sus derechos.

¿Por qué es importante tratar estos temas?

En primer lugar, los productos y servicios financieros son fundamentales para el bienestar económico. El ahorro permite afrontar imprevistos, así como lograr metas; el crédito brinda flexibilidad para el desenvolvimiento financiero; otros productos como el leasing y el descuento son soluciones de financiamiento muy ventajosas para los emprendedores; y existe un largo etcétera con respecto a las oportunidades que se instrumentalizan a través de los productos y servicios financieros. Sin embargo, en todos los casos, conviene informarse de forma suficiente antes, durante y después de contratarlos para garantizar la toma de decisiones adecuadas en torno a ellos.

En segundo lugar, se requiere formar ciudadanos con conciencia sobre sus deberes y derechos en su interacción con el sistema financiero. De ahí que la finalidad principal del presente manual sea tratar los tópicos más relevantes desde la perspectiva de este tipo de consumidor y empoderarlo con base en una mejor comprensión de sus derechos, lo que a la postre contribuirá en un mejor funcionamiento del mercado.

Cabe resaltar que algunos productos que se trabajan en el presente texto (fianza, leasing, factoring y crédito documentario) no son estrictamente dirigidos a consumidores financieros, sino más bien a empresas. No obstante, dado su carácter relevante para la micro, pequeña y mediana empresa, se han tratado en el presente libro.

Capítulo 1: El consumidor financiero

El consumidor financiero

1.1 Introducción

El consumidor financiero es aquel que adquiere productos y servicios de las entidades que conforman el sistema financiero, tales como los bancos, las entidades financieras, las cajas municipales de ahorro y crédito, las cajas rurales de ahorro y crédito, las entidades de desarrollo para la pequeña y microempresa (edpymes), y las cooperativas.

A través de las operaciones pasivas, los consumidores financieros disponen sus recursos a las entidades de intermediación financiera con la expectativa de resguardarlos y recibir intereses. Por ejemplo, un depósito de ahorro.

Mediante las operaciones activas, los consumidores financieros reciben recursos, y se comprometen a restituirlos en la forma y oportunidad acordadas. Asimismo, asumen el pago de intereses, comisiones y gastos. Por ejemplo, un préstamo.

Por medio de los servicios financieros, los consumidores financieros reducen sus costos y facilitan su accionar en el sistema financiero, especialmente en relación con las operaciones activas y pasivas antes descritas. Por ejemplo, la banca electrónica, un canal que permite al consumidor financiero realizar consultas y operaciones por internet desde cualquier lugar del mundo y sin necesidad de acudir presencialmente al banco.

En el presente manual, se ha destinado un capítulo a los productos activos y pasivos, así como a los servicios financieros. No obstante, la secuencia lógica que se propone implica, primero, aproximarse al ámbito en el que se desenvuelve el consumidor financiero; es decir, al sistema financiero nacional, el cual está conformado por las empresas con las que interactúa. Posteriormente, se revisarán las características del consumidor financiero y las perspectivas del consumo financiero en el Perú; aspecto que dirige principalmente al horizonte que representa un entorno digitalizado cada vez más real.

1.2 El sistema financiero

1.2.1 Definición

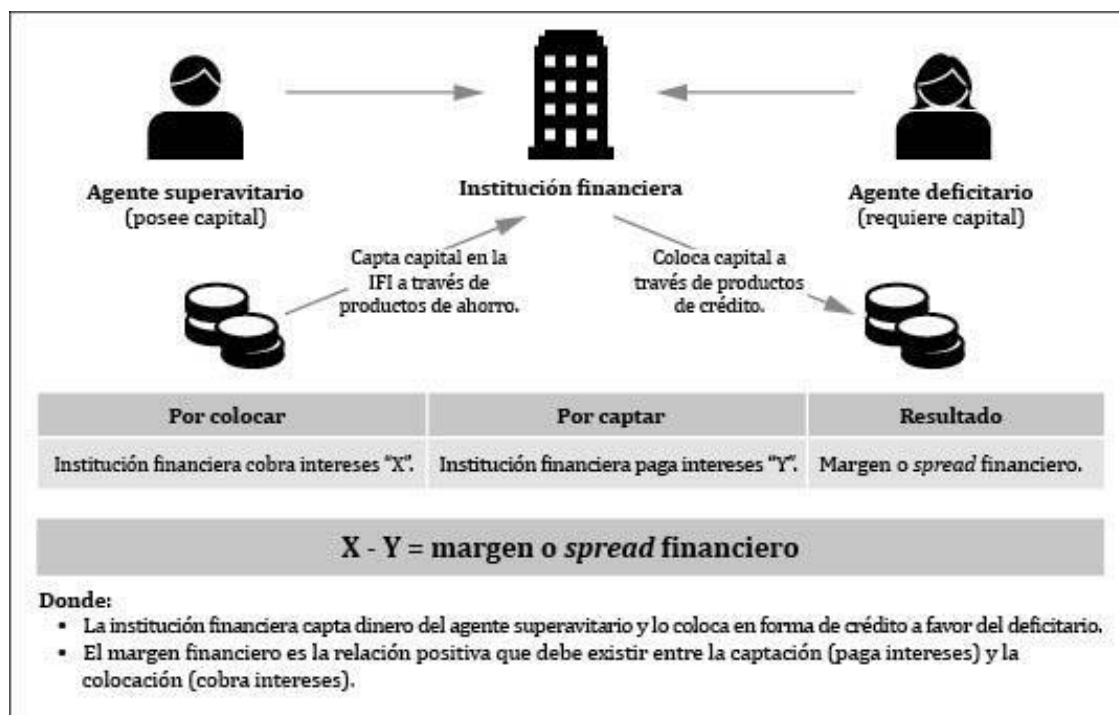
Está conformado por un conjunto de empresas que el Estado autoriza a funcionar en el mercado, siempre bajo la consigna legal de impulsar un sistema competitivo, sólido y confiable, de modo que contribuya al desarrollo nacional (Ley 26702, 1996).

Es común incurrir en el error de asociar el sistema financiero con las empresas bancarias. Sin embargo, pertenecen al sistema financiero también las financieras, las cajas municipales, las cajas rurales, las edpymes, así como otras empresas especializadas y conexas.

El propósito del sistema financiero es canalizar el ahorro de los agentes superavitarios hacia los deficitarios. Un agente superavitario es una persona natural o jurídica que posee un sobrante o superávit de dinero o de capital, es decir, una diferencia entre lo que tiene y lo que necesita. Por el contrario, un agente deficitario es una persona natural o jurídica que experimenta un faltante o déficit de dinero o de capital, esto es, una diferencia entre lo que necesita y lo que tiene.

El sistema financiero conecta a los agentes superavitarios y deficitarios, lo cual se conoce como intermediación financiera indirecta.

Gráfico N° 1.1 Proceso de intermediación financiera indirecta



El sistema financiero cumple un rol fundamental para el crecimiento del país al permitir que los agentes deficitarios obtengan capital de los superavitarios y, de ese modo, cuenten con recursos para invertir y contribuir al desarrollo económico de la nación. Así, se canaliza la inversión de capital hacia actividades productivas como la minería, la agricultura, la construcción, el comercio nacional e internacional, entre otras.

En efecto, un sistema financiero robusto permite (i) una mejor asignación de los recursos, de tal manera que incentiva el ahorro a través de la rentabilidad, liquidez, confiabilidad y seguridad del sistema financiero; y (ii) una mejor gestión de los recursos mediante la movilización ágil, de modo que reduce los costes de transacción en los mercados, capta recursos de segmentos poblacionales con superávit de ahorro y los transfiere a segmentos poblacionales productivos demandantes de fondos según la conversión de plazos accesibles entre los segmentos que los ofertan y demandan (Rojas, 2016).

Su impacto en la sociedad, a nivel microeconómico, también es significativo. Las personas progresan a través del sistema financiero, pues logran su bienestar financiero mediante productos como el ahorro y el crédito. A pesar de ello, por desconfianza y bajo nivel de cultura financiera, muchos peruanos ahorran fuera del sistema financiero.

1.2.2 Aproximación legal y constitucional

Ahora bien, en el Perú, el sistema financiero tiene una base regulatoria sólida, tanto en la Constitución económica como en la Ley General del Sistema Financiero y, del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y, Seguros (en adelante, la Ley General), así como en la regulación infralegal que este organismo constitucional autónomo emite. En virtud de dicho esquema legal, las instituciones financieras que operan en el país han atravesado un proceso de autorización y, una vez activas, reciben visitas de inspección destinadas a cautelar que su accionar no perjudique a los ahorristas.

En 1993, la Constitución Política del Perú estableció los fundamentos económicos que significaron un viraje, una vuelta de tuerca, en la administración del país. Se pasó de una economía en la que el Estado participaba activamente (Const., 1993, art. 54) a una social de mercado (Const., 1993, art. 58). Así, el Estado empresario y el interés por la posesión pública de los medios de producción quedaba en el pasado.

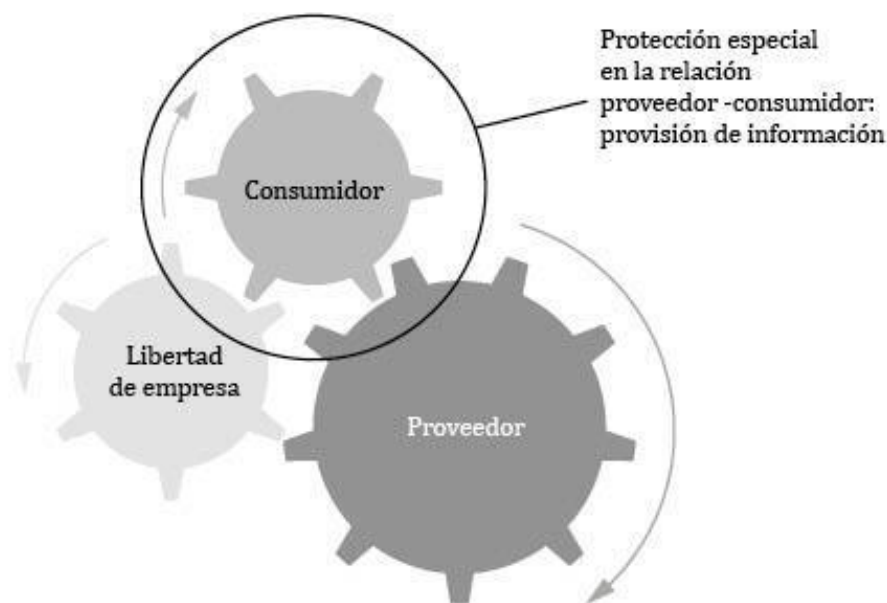
En efecto, a través de los principios generales de la Constitución de 1993 (vigente), se enfatizó el carácter libre de la iniciativa privada y el rol subsidiario del Estado a la actividad empresarial, es decir, este solo interviene en el mercado por razón de alto interés público o de manifiesta conveniencia nacional. A partir de ello, el Estado únicamente participa en el mercado en espacios donde el sector privado carece de motivaciones económicas para hacerlo.

Un ejemplo de lo señalado es el rol complementario de la banca privada que desarrolla el Banco de la Nación (BN), el cual no compite con el sector privado, sino que lleva los servicios financieros a aquellos ciudadanos que se encuentran en zonas en las que no existe oferta por parte del sistema financiero. De forma similar, la Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide) desarrolla y financia de manera sostenible al sector de la micro y pequeña empresa, Agrobanco otorga créditos a productores agropecuarios calificados, etcétera.

Como ya se ha señalado, el Estado garantiza la libertad de los agentes del mercado financiero; sin embargo, a fin de establecer un contrapeso a dicha libertad, la propia carta magna ha dispuesto que el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios, y que, para tal efecto, garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado (Const., 1993, art. 65).

En consecuencia, la normatividad vigente posiciona al Perú como un Estado en el que la libertad de contratar (Const., 1993, art. 2, inc. 14) coexiste con una protección especial de las partes más débiles de la relación de consumo (Código Civil, art. 1354), principalmente a través de la información que se debe proveer en el marco de esta. El principio de ello es que un consumidor informado se encuentra en mejor posición para elegir lo que le conviene adquirir o no en el mercado.

Gráfico N° 1.2 Coexistencia de la libertad de empresa y la protección al consumidor financiero



Asimismo, la Constitución vigente remarca que la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) ejerce el control de las empresas bancarias y de seguros, de las demás que reciben depósitos del público, y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley (Const., 1993, art. 87). Esto representa, como se revisará más adelante, que el Estado cede la regulación y supervisión del sistema financiero a un organismo constitucional autónomo, principalmente debido al alto nivel de especialización que requiere dicha labor, así como para evitar que la coyuntura política pueda afectar su desempeño.

Desde la perspectiva histórica, se abandona lo señalado por la Constitución de 1979 (art. 152) en torno al negocio bancario, el cual deja de cumplir una función social de apoyo a la economía del

país y circunscribe esencialmente a la actividad privada (Vidal, 1995). En todo caso, como se ha mencionado, el que asume la “función social de apoyo” en relación con el negocio bancario es el propio Estado peruano a través de su actuación subsidiaria.

Entonces, se puede afirmar que, al amparo de la Constitución, la industria bancaria —que actualmente es ejercida por el sector privado— desarrolla sus actividades con libertad, pero según la regulación del Estado, a fin de preservar intereses sociales como el fomento y la garantía del ahorro. Cabe indicar que esto se halla claramente determinado a nivel infraconstitucional en el artículo 7 de la Ley General del Sistema Financiero, en la cual se señala expresamente que la regla es que el Estado no participa en la industria bancaria, sino a través de mecanismos debidamente determinados y de carácter subsidiario (Ley 26702, 1996).

Dicho carácter subsidiario involucra, en principio, que el Estado cumplirá con suplir al inversionista privado en aquellos lugares donde no se realice una oferta de los esquemas prestacionales básicos del Estado. Además, asegura una protección especial de las partes más débiles de la relación de consumo, principalmente a través de la información que se debe brindar en el marco de esta. Ahora bien, ¿cómo se debe entender esta protección?

Se considera que el régimen económico de la Constitución no es una serie de principios meramente declarativos, sino un entramado de ideas y mandatos que permite dilucidar si un determinado hecho, regulación o actividad está acorde con ella o no.

En ese sentido, el Tribunal Constitucional ha señalado que, a la economía social de mercado, debe subyacer el principio de subsidiariedad y la solidaridad social¹. En función de ello, la SBS, el regulador del sistema financiero, dedica esfuerzos a brindar condiciones favorables para que las instituciones financieras susciten confianza en los ciudadanos, especialmente a través de la transparencia de la información y la defensa de los derechos de los consumidores financieros. Con ello, se mejora el alcance y la profundidad en la provisión de los servicios financieros (mitigando la necesidad de acciones subsidiarias). Así, se favorece la inclusión financiera responsable que beneficia a toda la población, es decir, que obtenga el bien común (solidaridad).

Por su parte, los legisladores que redactaron la Ley General dispusieron de forma expresa la necesidad de impulsar la competencia del sistema financiero. Esta es la fórmula que emplearon en 1996 y que se mantiene invariable desde entonces: “Es objeto principal de esta ley propender al funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivos, sólidos y confiables, que contribuyan al desarrollo nacional” (Ley 26702, 1996, art. 2).

El artículo referido alude a tres aristas claras que debe poseer el sistema financiero:

- **Competitividad.** En el artículo 130, la Ley General dispone que el Estado promueve el ahorro según un régimen de libre competencia (Ley 26702, 1996). Al respecto, resulta indispensable que se promueva la competencia entre las entidades financieras, a fin de que se incremente la eficiencia empresarial y, en consecuencia, se reduzcan los costos para los consumidores financieros. En mérito de la competencia, los agentes económicos asignan de la manera más eficiente los recursos, lo cual se refleja en la colocación de los respectivos productos y servicios en el mercado con las mejores condiciones a favor de los consumidores o usuarios (Gagliuffi, 2011). Es imprescindible que se promueva la competencia entre las entidades financieras para que se incremente la eficiencia empresarial y, por consiguiente, se reduzcan los costos para los consumidores financieros. En esa línea, por ejemplo, la SBS inició la supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito (Coopac). En efecto, si bien lo principal para el supervisor era respetar los principios del modelo cooperativo y proteger los depósitos de más de un millón y medio de sus socio-ahorristas, también se tuvo presente que las Coopac, adecuadamente supervisadas, contribuirían a promover una mayor competencia en el sistema financiero. Sin perjuicio de lo señalado, cabe indicarse que la SBS carece de facultades para vigilar la competencia, pues eso le corresponde al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) a través de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas, aprobada por el Decreto Legislativo 1034.

- **Solidez.** Brinda confianza al público (Castellares, 1998). Es fundamental que las instituciones financieras gocen de solidez para respaldar las operaciones que realizan con el público. Además, cautelar la solidez de las instituciones financieras las protege de un mal muy propio de la industria financiera llamado corrida bancaria. También conocida como pánico financiero, es un efecto dominó: cuando una entidad financiera se muestra poco sólida, los clientes pueden decidir retirar sus ahorros masivamente. Se genera, pues, un efecto estampida al interior de la empresa e, incluso, fuera de ella. Es decir, en corto tiempo, es posible que se produzcan retiros de forma tal que la empresa no pueda afrontarlos y se declare en quiebra.

- **Confiabilidad.** El consumidor financiero en el Perú se caracteriza, principalmente, por su desconfianza en el sistema financiero. En ese sentido, la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera, de la SBS y de la Cooperación Suiza (SECO), reveló que el 66% de los peruanos ahorra, pero el 37% lo efectúa al margen del sistema financiero (SBS, 2016). Ello a pesar de que el Estado protege a los consumidores frente a los proveedores que operan en el mercado. Es importante no caer en esquemas de desregulación como acaeció en Estados Unidos. En este país, a partir de la premisa de favorecer a la industria financiera, paulatinamente se dejó de regular de forma apropiada el mercado. Como es sabido, esto derivó en la desprotección de los consumidores, y se desató una enorme crisis financiera que generó grandes pérdidas al país, desempleo y una desconfianza generalizada hacia los mercados financieros.

1.2.3 Sistema financiero y desarrollo nacional

Según la Real Academia Española (RAE), se entiende por sistema al “conjunto de cosas que relacionadas entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto”.

Así, conforme se ha revisado, el sistema financiero está constituido por el conjunto de empresas bancarias, financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, edpymes, empresas especializadas, empresas de servicios conexos, compañías de seguros y administradoras privadas de fondos de pensiones debidamente autorizadas por la SBS.

El sistema financiero está compuesto por sociedades mercantiles (SA y SAA) que cuentan con autorización de la SBS para llevar a cabo, en forma permanente, profesional y masiva, cierto tipo de operaciones permitido por la ley (Acosta, 1991).

¿Cuál es el objeto al que contribuyen? Como se señala claramente en la ley, estas empresas contribuyen al desarrollo nacional.

En relación con lo anterior, cabe precisar que el sistema financiero contribuye al desarrollo nacional a través de las siguientes líneas de acción:

- **Intermediación financiera indirecta,** pues de esa manera el dinero se canaliza a necesidades reales de la población. Los recursos del agente superavitario se dirigen al deficitario que carece de ellos.

- **Captación de los ahorros,** lo cual constituye una fuente de crecimiento, toda vez que una alta tasa de ahorro garantiza la existencia de recursos suficientes para invertir.

- **Logro de la estabilidad monetaria,** a través del Banco Central de Reserva del Perú (BCRP).

- **Mitigación de los riesgos de la población.** En efecto, si se asume que los sistemas de seguros y privado de pensiones conforman el sistema financiero, los riesgos de salud, vejez y patrimoniales están cubiertos. Cabe resaltar que dichos sistemas merecen un capítulo especial en el presente manual.

1.3 Entidades del sistema financiero

El sistema financiero nacional se clasifica de la siguiente forma: (i) empresas de operaciones múltiples, (ii) empresas especializadas y (iii) empresas de servicios complementarios.

1.3.1 Empresas de operaciones múltiples

Son aquellas que pueden desarrollar y efectuar diversas operaciones relacionadas con la intermediación financiera.

a. Empresas bancarias

Son las entidades del sistema financiero que gozan de mayor antigüedad en el mercado. Su principal negocio consiste en recibir dinero del público en depósito, o según cualquier otra modalidad contractual, y utilizarlo, así como su propio capital y el que obtenga de otras fuentes de financiación, para otorgar créditos en diversas modalidades.

Además, se caracterizan por ser las entidades a las que normativamente, siempre en aplicación del principio de solidez, se les exige mayor capital social para realizar sus actividades de intermediación financiera.

b. Empresas financieras

De acuerdo con lo señalado por la Ley General, son aquellas que captan recursos del público, y cuya especialidad consiste en facilitar las colocaciones de primeras emisiones de valores, operar con valores mobiliarios y brindar asesoría de carácter financiero.

Son empresas que realizan similares operaciones a las de la banca, salvo la restricción del manejo de la cuenta corriente para el otorgamiento de los créditos llamados sobregiros. Tampoco participan del comercio exterior con sus productos y relación de corresponsalía internacional.

Finalmente, se caracterizan por disponer de un capital social menor que el de las empresas bancarias.

c. Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC)

Es aquella empresa que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en realizar operaciones de financiamiento, preferentemente, a las pequeñas y microempresas.

Su origen se remonta al 14 de mayo de 1980, mediante la promulgación del Decreto Legislativo 23039, a través del cual se crearon las CMAC en los consejos provinciales del país. Estas se ubicaron en diferentes lugares de Lima Metropolitana, donde ya existía, mediante la Ley 10769 (1947), la Caja Municipal de Crédito Popular, la primera institución crediticia municipal. Desde el principio, su objeto estaba orientado a ocuparse de determinados segmentos de la población usualmente no atendidos por el sistema financiero formal. La segunda CMAC en iniciar operaciones se situó en Trujillo (1984), y la siguieron las de Sullana, Santa y Arequipa (1986), Maynas (1987), entre otras.

Sin embargo, 1987 es un año importante porque, desde entonces, existe la Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (FECPMAC)², cuya finalidad es promocionar y representar el sistema de cajas. Posteriormente, en octubre de 1993, a través del Decreto Legislativo 770, Ley General de Instituciones Financieras y de Seguros, las CMAC se incorporaron al sistema financiero.

Actualmente, las CMAC peruanas se encuentran reguladas por el Decreto Supremo 157-90-EF, el cual se ha modificado recientemente mediante la Ley 30607, “Ley que modifica y fortalece el funcionamiento de las CMAC”, a través de la cual se les permite la realización de un número mayor de operaciones, con lo cual se demuestra que se encuentran en pleno auge³.

d. Caja Rural de Ahorro y Crédito (CRAC)

Es aquella empresa que capta recursos del público y cuya especialidad consiste en otorgar financiamiento preferentemente a la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural. Las CRAC se crearon mediante la Ley 25612, publicada en el diario oficial EL Peruano, con fecha 8 de julio de 1992, con el objetivo de cubrir el vacío de financiamiento del sector agropecuario producto de la quiebra y posterior liquidación del Banco Agrario, la cual se efectuó como parte de la reforma financiera de 1992.

Las CRAC se caracterizan por tener un capital social equivalente al de las empresas CMAC, pero, además, por enfocar sus operaciones en la mediana, pequeña y microempresa del ámbito rural. Se encuentran gremialmente representadas por la Asociación de Instituciones de Microfinanzas del Perú (Asomif Perú)⁴.

e. Caja Municipal de Crédito Popular (CMCP)

Se creó con esta denominación mediante la Ley 10769, del 20 de enero de 1947; se reglamentó a través del Acuerdo de Concejo 0062, de 1971, de propiedad de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con autonomía económica y financiera; e inició sus operaciones el 8 de setiembre de

1949. De acuerdo con lo dispuesto por el numeral 5 del artículo 282 de la Ley General, es una empresa especializada en otorgar créditos pignoratícios al público en general. Asimismo, se encuentra facultada para realizar operaciones activas y pasivas con los consejos provinciales y distritales, y con las empresas municipales dependientes de los primeros, así como para brindar servicios bancarios a dichos consejos y empresas.

La Caja Metropolitana tiene por finalidad fomentar el ahorro y desarrollar el crédito de consumo en las modalidades de préstamos pignoratícios y personales. Adicionalmente, concede créditos a la pequeña y microempresa, e hipotecarios para financiación de vivienda.

f. Entidad de Desarrollo de la Pequeña y Microempresa (edpyme)

Se caracteriza por otorgar financiamiento preferentemente a los empresarios de la pequeña y la microempresa, así como por no captar recursos del público. Actualmente, existen nueve edpymes funcionando en el mercado.

g. Cooperativas

En el Perú, mediante la Ley 30822, “Ley que modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y otras normas concordantes, respecto a la regulación y supervisión de las cooperativas de ahorro y crédito”, se modificó la Vigésimo Cuarta Disposición Final y Complementaria de la Ley General. Así, se estableció la necesidad de regular y supervisar las Coopac no autorizadas a captar recursos del público.

De acuerdo con la normatividad vigente, todas las Coopac están obligadas a inscribirse en el registro de Coopac, según la norma de inscripción que emita la Superintendencia, y a remitir la información que se les solicite en ella.

Las Coopac se dividen en niveles de capital. A mayor nivel de capital, más operaciones puede realizar la Coopac.

• Nivel 1

› Recibir depósitos de sus socios. No incluye cuentas corrientes ni depósitos de compensación por tiempo de servicios (CTS).

› Otorgar a sus socios créditos directos, con o sin garantía, con arreglo a las condiciones que reglamente el ente supervisor.

› Otorgar avales y fianzas a sus socios, a plazo y monto determinados, no válidos para procesos de contratación con el Estado.

› Recibir líneas de crédito de entidades nacionales o extranjeras.

› Adquirir los bienes muebles e inmuebles necesarios para el desarrollo de sus actividades.

› Efectuar depósitos en instituciones financieras o en otras entidades del sistema cooperativo de ahorro y crédito.

› Operar en moneda extranjera.

› Constituir y efectuar aportaciones, o adquirir acciones o participaciones en otras cooperativas o en sociedades que brinden servicios a sus asociados o sean compatibles con su objeto social.

› Efectuar operaciones de descuento y factoring con sus socios.

› Realizar operaciones de cobros, pagos y orden de transferencia de fondos donde, al menos, una parte debe ser socio (ordenante o beneficiario).

› Efectuar operaciones de venta de cartera crediticia.

› Expedir y administrar tarjetas de débito, previa autorización de la Superintendencia.

• Nivel 2

Comprende las operaciones del nivel 1, más las siguientes:

› Recibir depósitos de CTS de sus socios.

› Otorgar avales y fianzas a sus socios, a plazo y monto determinados, válidos para procesos de contratación con el Estado.

› Realizar operaciones de arrendamiento financiero y capitalización inmobiliaria con sus socios.

› Otorgar fondos intercooperativos activos.

- › Comprar, conservar y vender títulos representativos de la deuda pública, interna y externa, así como obligaciones del BCRP.

- › Adquirir, conservar y vender valores representativos de capital que se negocien en algún mecanismo centralizado de negociación e instrumentos representativos de deuda privada conforme a las normas que emita la Superintendencia, así como certificados de participación en fondos mutuos y de inversión.

- › Contratar forwards de moneda extranjera con fines de cobertura, previa autorización de la Superintendencia, solo con contrapartes autorizadas por esta.

- › Efectuar operaciones de compra de cartera crediticia de otras Coopac, empresas del sistema financiero o comerciales, siempre que los deudores cuya cartera se adquiere sean socios de la Coopac adquirente.

- › Contraer deuda subordinada redimible computable en el patrimonio efectivo suplementario (de nivel 2 para las empresas del sistema financiero).

- › Constituir patrimonios autónomos de seguro de crédito para establecer coberturas o fondos de contingencia, previa autorización de la Superintendencia, así como constituir patrimonios autónomos de carácter asistencial con el objeto de cubrir los gastos de sepelio a favor de sus socios.

- › Expedir y administrar tarjetas de crédito, previa autorización de la Superintendencia.

- Nivel 3

Comprende las operaciones del nivel 2, además de las siguientes:

- › Brindar servicios de cuenta corriente a sus socios, sujeto a opinión previa y vinculante del BCRP.

- › Emitir títulos de crédito hipotecario negociables a sus socios.

- › Contratar productos financieros derivados, tanto con fines de cobertura como de negociación, previa autorización de la Superintendencia, solo con contrapartes autorizadas por esta.

- › Actuar como fiduciarios en fideicomisos cuyos fideicomitentes o fideicomisarios sean sus socios.

- › Brindar todos los tipos de créditos que establezca la Superintendencia para cualquier empresa del sistema financiero.

- › Las Coopac pueden efectuar actividades que coadyuven a la realización de las operaciones expresamente contempladas en este nivel, en la medida en que no transgredan las normas emitidas por la Superintendencia y que no desnaturalicen las operaciones antes enumeradas.

1.3.2 Empresas especializadas

Son aquellas que se dedican y especializan en una sola actividad en la intermediación financiera.

a. Empresas de capitalización inmobiliaria

El contrato de capitalización inmobiliaria (CCI) es un contrato de financiamiento por el cual una empresa de propósito especial, denominada empresa de capitalización inmobiliaria (ECI), entrega la posesión de un bien inmueble a un cliente o inversionista para que este, a manera de ahorro o inversión, le pague unas cuotas hasta un determinado plazo pactado, en el cual podrá ejercer la opción de compra del inmueble cedido.

b. Empresas de arrendamiento financiero o leasing

Se especializan en la adquisición de bienes muebles o inmuebles, los cuales se cederán en uso a una persona natural o jurídica a cambio de una renta periódica y con la opción de comprar dichos bienes por un valor predeterminado. Es común que las empresas de arrendamiento financiero o leasing permitan a las empresas adquirir maquinarias y equipos mediante el pago de cuotas. Al final de un plazo determinado, pueden ejercer la opción de compra.

c. Empresas de factoring

Son empresas que se especializan en la adquisición de facturas conformadas, títulos valores y cualquier valor mobiliario representativo de deuda. Deben cumplir los criterios mínimos establecidos por la Superintendencia en cuanto a volumen de las operaciones antes mencionadas y/o respecto al

riesgo que estas empresas puedan representar para la estabilidad del sistema financiero. Cabe indicar que, mediante la Ley 30308, “Ley que modifica diversas normas para promover el financiamiento a través del factoring y el descuento”⁵, el Gobierno ha buscado impulsar la gestión a cargo de este tipo de empresas.

d. Empresas afianzadoras y de garantías

Se especializan en afianzar a personas naturales y jurídicas ante otras empresas del sistema financiero o del extranjero en operaciones vinculadas al comercio exterior. Por ejemplo, la Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (Fogapi).

e. Empresas de servicios fiduciarios

Son empresas cuya especialidad consiste en actuar como fiduciario en la administración de patrimonios autónomos fiduciarios o en el cumplimiento de encargos fiduciarios de cualquier naturaleza.

Estas empresas administran patrimonios que sus clientes les confían. El fideicomitente, el fiduciario y el fideicomisario participan de la siguiente manera: el fideicomitente transfiere determinados bienes a favor del fiduciario para que este ejerza su administración temporal, cuyos resultados obtenidos actúan a favor del fideicomisario. Por ejemplo, una persona de 70 años que desea que su fábrica de calzado sea administrada por una empresa de servicios fiduciarios para garantizar los estudios universitarios de sus nietos.

Finalmente, en conformidad con lo dispuesto por el Reglamento de Fideicomisos y de las Empresas de Servicios Fiduciarios, aprobado mediante la Resolución SBS 1010-996, el patrimonio fideicometido está constituido por los bienes transferidos en fideicomiso y por los frutos que estos generen.

Un beneficio que otorga atractivo al fideicomiso es que el patrimonio fideicometido es distinto a los patrimonios del fideicomitente, del fiduciario, del fideicomisario, de cualquier otro patrimonio fideicometido administrado por el fiduciario y, de ser el caso, del destinatario del remanente. ¿Por qué ello brinda atractivo al producto? Porque a través de esta figura, por ejemplo, se garantiza la protección del patrimonio autónomo frente a embargos.

f. Empresas administradoras hipotecarias

Se especializan en otorgar y adquirir créditos inmobiliarios por cuenta propia, y, en relación con ellos, emitir títulos valores, letras hipotecarias, cédulas hipotecarias, instrumentos hipotecarios y títulos de créditos hipotecarios negociables, tanto en moneda nacional como extranjera.

1.3.3 Empresas de servicios complementarios

Son aquellas empresas cuyo objetivo es brindar servicios complementarios o auxiliares a las empresas del sistema financiero que realizan operaciones múltiples.

a. Almacenes generales de depósito

Son empresas que almacenan mercaderías que se importan o exportan emitiendo warrants y certificados de depósito que permiten la negociación de los productos almacenados. Por ejemplo, una persona importa seis tractores y desea negociarlos en el mercado. En ese caso, el Almacén General de Depósito (AGD) es una solución, pues dicha persona puede dejar los tractores en este y obtener un título valor que acredite las mercaderías depositadas. De esta manera, facilita su comercialización a través del endoso a sus nuevos propietarios, quienes recogerán las mercaderías en el AGD.

b. Empresas de transporte, custodia y administración de numerario

Se encargan de transportar y custodiar mercadería de alto valor o sensible al riesgo (especialmente en un país como el Perú que adolece de seguridad) en unidades y con personal preparado para ello (vehículos blindados, personal entrenado, entre otros).

c. Empresas emisoras de tarjetas de crédito y/o débito

Se encargan de la gestión y emisión de tarjetas.

d. Empresas de transferencias de fondos (ETF)

Permiten el envío de fondos de una localidad a otra, ya sea por medios electrónicos o físicos. Por lo regular, estas empresas ofrecen operaciones de envío y retiro de dinero, las cuales se efectúan en la moneda de preferencia del cliente. Este se apersona a la agencia de la ETF ubicada en el lugar de envío y realiza la transferencia; por su parte, el receptor del dinero se deberá presentar en una agencia en el sitio de destino para recogerlo.

e. Empresas emisoras de dinero electrónico

Estas entidades se encargan de emitir el dinero electrónico, que es un novísimo medio de pago. El dinero (que se puede utilizar para pagos) se encuentra almacenado en dispositivos electrónicos, tales como los monederos electrónicos (tarjetas prepago), las computadoras y los teléfonos celulares. Este producto ha sido concebido como un medio de pago en transacciones de bajo valor, especialmente útil para personas que viven alejadas de zonas urbanas, puesto que se puede emplear sin necesidad de crear una infraestructura física de agencias.

Según la “Ley que regula las características básicas del dinero electrónico como instrumento de inclusión financiera”, aprobada por la Ley 299857, el dinero electrónico es un valor monetario representado por un crédito exigible a su emisor, el cual tiene las siguientes características:

- Es almacenado en un soporte electrónico.
- Es aceptado como medio de pago por entidades o personas distintas del emisor, y tiene efecto cancelatorio.
- Es emitido por un valor igual al de los fondos recibidos.
- Es convertible a dinero en efectivo según el valor monetario del que disponga el titular, al valor nominal.
- No constituye depósito y no genera intereses.

Cabe indicar que la regulación ha establecido que los bancos, las cajas, las financieras y las edpymes pueden emitir dinero electrónico siempre y cuando sean autorizadas para tal fin.

1.4 El consumidor financiero y sus características

Un consumidor es aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Así, actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (Ley 29571, 2010). Por otro lado, los rubros en los que un consumidor se puede desempeñar son varios: equipos y servicios de telecomunicación; transporte de pasajeros; servicios educativos; electrodomésticos y servicio técnico; automóviles, accesorios y repuestos; artículos del hogar; inmuebles, corretaje y alquiler de departamentos; equipos de cómputo; servicios de salud; diversión, espectáculos y bufés; alimentos; muebles, decoración, carpintería y florería; transporte de carga y mudanza; hoteles y restaurantes; servicios de correo y mensajería; material de ferretería; y otras actividades conómicas como los servicios financieros.

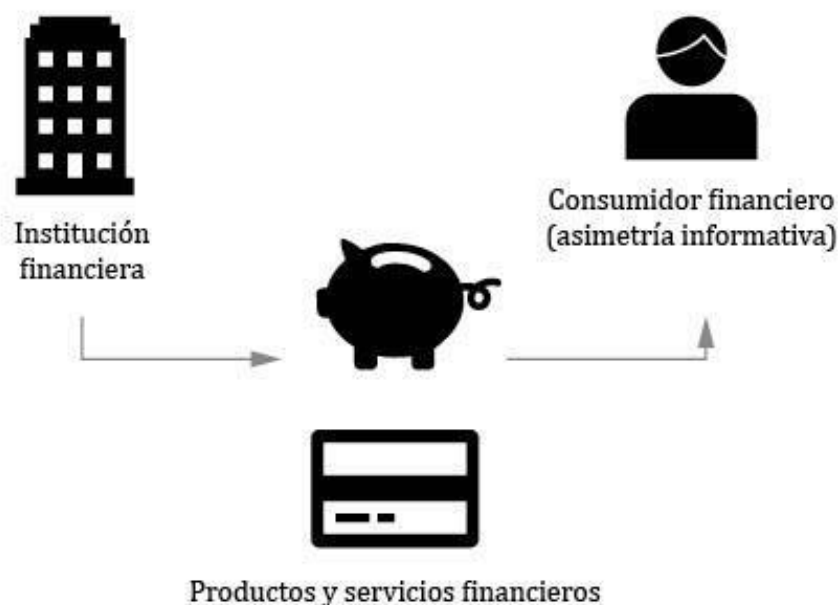
El consumidor financiero se desenvuelve en un rubro específico: los servicios financieros.

Gráfico N° 1.3 El consumidor financiero y el consumidor general. Relación parte-todo



La especificidad del consumidor financiero está marcada por su relación con las instituciones financieras, las cuales, a su vez, previa autorización por parte del Estado, ofrecen de forma especializada productos y servicios al consumidor financiero, tanto para su beneficio propio como para el de su grupo familiar o social.

Gráfico N° 1.4 Consumidor financiero y su relación con los productos



Un elemento medular para la configuración del concepto de consumidor financiero es que, para gozar de protección, debe acreditar que se encuentra en una situación de asimetría informativa respecto del proveedor del bien o servicio. Es decir, el Estado otorga protección al consumidor financiero para equilibrar el plano de desigualdad en el que se encuentra la parte más débil de la

relación contractual al existir desequilibrios económico y de conocimiento de los productos y servicios financieros.

1.4.1 Asimetría de la información

En términos generales, la asimetría de la información se refiere a cuando una de las partes posee más información que la otra, de tal manera que distorsiona su valoración sobre la transacción.

La ventaja de los vendedores George Akerlof (1970), en el famoso artículo titulado “El mercado de los limones”, analizó el problema de la asimetría de la información. Partía suponiendo (“en aras de la claridad en lugar de la realidad” [Akerlof, 1970]) que solo hay cuatro tipos de automóviles: • Autos nuevos • Autos usados • Autos buenos • Autos malos (que, en Estados Unidos, son conocidos como “limones”). Un auto nuevo puede ser un buen auto o un limón, y, por supuesto, lo mismo ocurre con los autos usados. En ese escenario, Akerlof reflexionaba que, después de poseer un automóvil específico durante un periodo prolongado, el propietario del automóvil se puede formar una buena idea de la calidad de la máquina. Es ahí donde se evidencia un problema de asimetría de la información: los vendedores poseen más conocimiento de la calidad de un automóvil que los compradores. Acto seguido, surge el problema: el automóvil malo se puede vender al mismo precio que el bueno, ya que es imposible que un comprador sepa la diferencia entre uno y otro.

Ahora bien, desde la perspectiva del consumidor financiero, es evidente que las empresas del sistema financiero no solo poseen más información que él; sino que, además, desarrollan sus actividades en un mercado complejo, donde se procesa abundante información especializada.

La asimetría de la información tiene dos efectos principales:

a. Selección adversa

Uno de los efectos más desafortunados de la asimetría de la información se denomina selección adversa. Esta se presenta cuando los miembros poco “atractivos” de un grupo de compradores o vendedores tienen más probabilidades de participar en un intercambio voluntario.

Desde la perspectiva del consumidor financiero, la selección adversa se produce cuando contrata a una entidad financiera que ofrece un producto que no calza realmente con sus necesidades.

Para el problema de selección adversa, el Estado debe procurar que las empresas del sistema financiero sean plenamente transparentes en la difusión de la información que es materia de la contratación financiera. Sin embargo, esto no corrige el problema a cabalidad: es posible que el consumidor financiero no tenga la capacidad suficiente para entender la excesiva y compleja información que está a su alcance (Devis, Gómez & López, 2019). Por ello, además de brindarla, esta debe ser clara.

b. Riesgo moral

Corresponde a un comportamiento oportunista en donde una de las partes busca su propio beneficio a costa de que la otra no pueda observar o informarse de su conducta.

Desde el punto de vista del consumidor financiero, el riesgo radicaría en el comportamiento de las empresas del sistema financiero en las que confían su dinero, las cuales podrían incurrir en comportamientos riesgosos que las conduzcan a la quiebra.

Para el problema de riesgo moral, el Estado debe procurar que las empresas cuenten con una protección especial en caso de quiebra. Este asunto es atendido por el Fondo de Seguro de Depósito (FSD), sobre el cual se ampliará más adelante.

Gráfico N° 1.5 Asimetría de la información: problemas y soluciones



1.4.2 Limitado poder de negociación

Es evidente que los tiempos han cambiado. Hoy la tendencia, que no resulta exclusiva del sistema financiero, apunta al procedimiento de contratación masivo. Actualmente, impera la frase “lo tomas o lo dejas”.

Además, el poder de negociación con las instituciones financieras que poseen los consumidores es reducido y, en algunos casos, nulo, dadas las asimetrías de información que caracterizan a los servicios financieros (Prialé & Dias, 2010).

Por otro lado, en latitudes como las del Perú, es posible que las personas arrastren índices de pobreza altos y de educación bajos, por lo que es válido concluir que la normatividad que regula el consumo bancario debe ser necesariamente tuitiva para evitar que se desproteja a la parte perjudicada por las fallas de mercado señaladas. Así, se justifica la presencia de un regulador bancario (Llewelyn, 1999).

1.4.3 Falta de cultura financiera

Obligar a que las empresas del sistema financiero revelen más y mejor información al consumidor financiero no soluciona el problema a cabalidad; también se requiere educación financiera.

Al respecto, la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2019⁸ reveló que aún muchos peruanos carecen de conocimiento, habilidades y actitudes para administrar sus finanzas de manera correcta. Evidentemente, si la persona no sabe administrar su dinero, su empleo de los productos y servicios financieros será más incipiente.

Por otro lado, es preciso combatir la existencia de un sobreendeudamiento excesivo, lo cual conlleva un esfuerzo necesario a nivel estatal para concientizar a los consumidores en torno a sus hábitos de consumo, así como en relación con el acceso irrestricto al crédito (Carranza, 2017).

Ante esta situación, la intervención del Estado es decisiva. El objetivo final de la educación financiera es mejorar las competencias y capacidades financieras de todos los segmentos de la población para una adecuada toma de decisiones financieras y un mejor control de estas.

1.4.4 Otras características

El consumidor financiero en el Perú se caracteriza, también, por su desconfianza en el sistema financiero. En ese sentido, la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera, de la SBS y la Cooperación Suiza (SECO), reveló que el 66% de los peruanos ahorra, pero el 37% lo realiza al margen de dicho sistema.

Cabe indicar que en el Perú existe un esfuerzo, a nivel nacional, para impulsar la bancarización, entendida como la debida formalización de todas las operaciones, así como su canalización a través

de medios legales que permitan identificar su origen y destino, y que el Estado pueda ejercer sus facultades de fiscalización contra la evasión tributaria, el lavado de activos y otros delitos. Siempre en ese horizonte, en 2004, se creó el impuesto a las transacciones financieras (ITF), el cual posibilita la bancarización de las operaciones económicas y comerciales que las personas y empresas realizan a través de empresas del sistema financiero, utilizando los medios de pago que la ley permite.

Otra de sus características es su bajo nivel de empleo de medios digitalizados. Así, las cifras de la referida encuesta revelan que el efectivo es el principal medio de pago utilizado por la población peruana para sus gastos más frecuentes. En la otra orilla, el uso de otros medios, como tarjetas de débito, crédito o internet, es aún muy reducido.

En relación con el ahorro a largo plazo, vale decir, el ahorro con fin previsional, más de la mitad de la población peruana no adopta medidas para enfrentar los gastos que demande su retiro de la vida laboral. Solo el 19% de la población manifestó que aporta a un sistema de pensiones y el 5% ahorra con fines previsionales en alguna institución financiera. La incidencia de esta inacción es mayor entre la población rural y los grupos más pobres.

Sin perjuicio de lo señalado, se reveló también que las tasas de interés, las cuotas accesibles y la rapidez en los trámites son percibidas como factores claves para solicitar un crédito.

En consecuencia, se presenta un mercado necesitado de mayores niveles de información apropiada con respecto a los productos y servicios que los sistemas financieros, de seguros y privados de pensiones (SPP) ofrecen.

1.5 Perspectivas del consumo financiero

A la problemática anterior, hay que sumarle lo referido al actual uso de la tecnología. El contrato electrónico, de naturaleza moderna, incluye como variante que la oferta y la aceptación se transmiten mediante equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos conectados a una red de telecomunicaciones (Vattier, 1999). Al respecto, es evidente que los tiempos han cambiado. Hoy la tendencia apunta al procedimiento de contratación masivo. Modernamente, impera la frase “lo tomas o lo dejas”. ¿Quién contrataría a un pintor para un retrato? Más acorde con el contexto actual es optar por un servicio de fotografía. Para ello, es probable que se navegue en internet y en las redes sociales para encontrar un proveedor que lo ofrezca. Una vez encontrado, se le envía un correo, se recibe una proforma por la misma vía y, luego, se decide si aceptar o no.

Antes, había negociación, y se expresaba la voluntad de forma presencial y por medios directos. Ahora, mayormente, solo se ejerce una decisión (sí o no), la cual se plasma a través de medios electrónicos.

Por lo tanto, se puede indicar que el contrato electrónico presenta componentes tradicionales y modernos: en el primer caso, claramente se encuentra el carácter consensual; en el segundo, la emisión de las declaraciones de voluntad se produce a través de medios electrónicos. Además, no es necesaria la presencia física de las partes (mercado virtual: por ejemplo, la suscripción de un paquete de Netflix, televisión en streaming; o de Spotify, música descargable).

Ahora bien, en el plano de los servicios financieros, la industria no es ajena a que cada vez más personas acceden a tecnología. Por ello, existen diversos actores que han surgido para ofrecer la opción de contratación electrónica, entre los cuales destacan los siguientes:

- Las fintech. Su nombre proviene de los términos financiero y technology ‘tecnología’. Se deberían definir como “las empresas que prestan servicios financieros a través de la tecnología” (Banco Continental [BBVA], 2015)⁹. Se caracterizan por ser pequeñas empresas tecnológicas que prestan servicios financieros, sin necesidad de generar los enormes márgenes que exige el modelo de negocio bancario ni tener oficinas ni sucursales en cada ciudad. Según ese esquema, han surgido empresas como Credit Karma (finanzas personales y gestión de inversiones), SoFi y Hola ANDY (préstamos personales), Tasa Top (apertura de cuentas de ahorro), PayPal (plataforma de pagos), TransferWise (transferencias de dinero), Kickstarter (crowdfunding) y Rextie (casa de cambio).

- La banca tradicional. Las fintech representan un reto para la banca tradicional. Por ello, muchos grandes bancos, incluso peruanos, están desarrollando laboratorios de innovación para generar productos y servicios basados en la tecnología, o han comprado empresas fintech para sumarlas a su oferta financiera (“Fintech: 6 claves que harán revolucionar el servicio financiero”, 2017).

Ahora bien, indudablemente, el contrato electrónico posee ventajas, entre las cuales se pueden citar tres:

- Permite contratación fácil y rápida. Citando a Trazegnies (2005), el contrato se está despersonalizando y ya no coloca frente a sí a dos sujetos con intereses definidos que quieren desarrollarlos a través de una concertación (Soto, 2005), lo cual ahorra tiempo.

- Abarata los costos. En la introducción, se mencionó que se ha producido una revolución en las comunicaciones. Uno de los principales efectos es la reducción de los costos, especialmente los de tiempo y dinero.

- Facilita la inclusión financiera. Al respecto, la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera señala que, frente a las limitaciones asociadas a la expansión de puntos de acceso tradicionales y aun de los cajeros corresponsales¹⁰, se requiere potenciar la utilización de canales innovadores para la distribución y comercialización de servicios financieros, tales como los teléfonos móviles u otros medios digitales.

Ante este panorama, surge la siguiente pregunta: ¿el consumidor financiero está preparado para este nuevo mercado?

Se considera que el uso incipiente de los servicios digitales en el Perú se convirtió en una necesidad durante la crisis ocasionada por la COVID-19. En dicho contexto, en aras de evitar el contacto físico con otras personas, muchos consumidores optaron por dejar el tradicional uso de efectivo por las transacciones remotas. Incluso, siempre buscando el desarrollo del mercado digital, la SBS optó por ampliar los límites aplicables a las operaciones con cuentas de dinero electrónico simplificadas¹¹ y cuentas básicas¹² del sistema financiero para ayudar a las personas a realizar transacciones y facilitar el proceso de inclusión financiera en el país.

¹ Sentencia del Tribunal Constitucional emitida con fecha 15 de febrero de 2005 en el marco de la tramitación del Expediente 00034-2004-PI/TC sobre acción de inconstitucionalidad seguida por Luis Nicanor Maraví Arias y más de 5000 ciudadanos contra los artículos 1, 2, 3, 4 y 5 de la Ley 26271, “Ley que norma el derecho a pases libres y pasajes diferenciados cobrados por las empresas de transporte urbano e interurbano de pasajeros”: “No se trata, pues, ni de asumir un texto constitucional neutro a cualquier modelo económico y capaz de sustentar cualquier tipo [de] intervención, sino uno que dentro de márgenes razonables de flexibilidad, permita la libre configuración del legislador tomando en tipo [de] las circunstancias históricas y económicas de cada periodo; y todo ello, dentro del hilo conductor de nuestro régimen económico, el cual, basado en una economía social de mercado, busque el justo equilibrio entre el principio de subsidiariedad y la solidaridad social”.

² Federación de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito. Para mayor detalle, revisar <http://www.fpcmac.org.pe/>. Consulta: 31 de marzo de 2020.

³ Ley 30607, diario oficial El Peruano, Lima, Perú, 13 de julio de 2017.

⁴ Para mayor detalle, revisar <http://www.asomifperu.com/>. Consulta: 31 de marzo de 2020.

⁵ Publicada el 12 de marzo de 2015 en el diario oficial El Peruano.

⁶ Resolución SBS 1010-99. Reglamento del Fideicomiso y de las Empresas de Servicios Fiduciarios, publicado el 13 de noviembre de 1999 en el diario oficial El Peruano.

⁷ Aprobada el 17 de enero de 2013 por el diario oficial El Peruano.

⁸ La Encuesta Nacional de Capacidades Financieras en Perú 2019 fue coordinada por la SBS y ejecutada por la Corporación Andina de Fomento (CAF). Se cubrieron las áreas urbanas y rurales.

9 No confundir con las startups. Este término es más amplio. Se refiere, en general, a empresas emergentes con una fuerte relación laboral con la tecnología. No específicamente a servicios financieros. Por lo tanto, mientras que las startups son genéricas, las fintech son específicas.

10 Los cajeros corresponsales o coloquialmente denominados agentes son canales de atención que emplean las entidades del sistema financiero en negocios, tales como bodegas, farmacias, ferreterías, etcétera.

11 Mediante la Resolución SBS 1262-2020, cada transacción es viable hasta 3000 soles; el saldo consolidado de cuentas de dinero electrónico de un mismo titular, según cualquier modalidad, en un mismo emisor de dinero electrónico, hasta 10 000 soles; las conversiones a dinero electrónico acumuladas de un mismo titular, de acuerdo con cualquier modalidad, en un mismo emisor en un mes, hasta 10 000 soles; y las transacciones acumuladas (conversiones, transferencias, pagos, reconversiones, etcétera) de un mismo titular, en relación con cualquier modalidad, en un mismo emisor en un mes, hasta 15 000 soles.

12 A través de la Resolución SBS 1286-2020, se incrementó el límite por transacción a 3000 soles; el saldo consolidado de cuentas básicas de un mismo titular, en una misma empresa, hasta 10 000 soles; y las transacciones mensuales acumuladas de un mismo titular, en una misma empresa, hasta 15 000 soles.

Capítulo 2: Entidades gubernamentales y privadas

Entidades gubernamentales y privadas

2.1 Introducción

El marco regulatorio vigente promueve la protección de los depósitos del público en instituciones financieras sólidas y estables, pero, además, la del consumidor financiero. Como refiere Baldo Kresalja, la defensa y protección de los consumidores parte de un principio orientador de la actuación del Estado que aspira a la reducción de la desigualdad social, el cual también suele concernir a muchos sectores del ordenamiento jurídico (Kresalja & Ochoa, 2009).

Por esta razón, la SBS presenta puntos de convergencia con Indecopi en lo que respecta al tratamiento de protección del consumidor financiero. Así, esta última institución vela por la protección de los consumidores en general y por los financieros en especial. Por su parte, la SBS ha emitido regulación en torno a los consumidores financieros, específicamente en lo concerniente a reducir la asimetría de la información. Esto conlleva reflexionar sobre la necesidad de evaluar la compatibilidad del rol de la SBS con el de protección al consumidor.

No obstante, el rol de otras entidades gubernamentales y privadas también incide en el consumidor financiero, tales como el BCRP, la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), la Oficina Central de Lucha contra la Falsificación de Numerario (OCN), la Asociación de Bancos (Asbanc), la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac) y la Asociación de Instituciones Microfinancieras (Asomif).

2.2 Superintendencia de Banca, Seguros y AFP: rol en relación con el consumidor financiero

Es una institución constitucionalmente autónoma y con personería de derecho público que ejerce el control de las empresas bancarias. Es el regulador del sistema financiero, y su fin, conforme se señaló en el capítulo anterior, es preservar un sistema financiero confiable, sólido y competitivo.

En el artículo 87, la Constitución Política establece enfáticamente que la SBS ejerce el control de las empresas del sistema financiero y que goza de autonomía funcional para realizar sus labores.

La misión de la SBS es supervisar el buen funcionamiento de los sistemas financieros, de seguros, privado de pensiones, y cooperativo de ahorro y crédito. Así, preserva 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 desarrollo del país.

Ahora bien, ello refleja que la SBS no solo tiene el cometido de construir un sistema financiero, de seguros y pensiones sólido, sino también íntegro e inclusivo, el cual busque que las entidades

supervisadas adopten una conducta de mercado que garantice un trato justo, equitativo y oportuno a los ciudadanos.

En esa línea, la Superintendencia ha desarrollado paulatinamente un marco de regulación y supervisión de la protección al consumidor de servicios financieros en una visión integral. Este no solo se adecúa a estándares internacionales que buscan la promoción de mercados financieros sólidos y estables, así como una mayor confianza de los consumidores en el sector financiero formal; sino que también se dirige a facilitar la inclusión financiera en el Perú.

Así, se promueve un adecuado balance entre estabilidad, integridad, protección e inclusión financiera para que los usuarios se sientan parte del sistema. Se busca protegerlos y que se beneficien de un mayor uso de los servicios financieros sin asumir riesgos innecesarios; y, por otro lado, para que los supervisados cuenten con una base mayor de clientes que les permita diversificar mejor sus riesgos, sin incurrir en prácticas que puedan afectar el sistema.

Ello concuerda con lo dispuesto en el artículo 65 de la Constitución Política de 1993, el cual establece que “el Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado”.

De lo anterior, se debe resaltar el grado de importancia que la carta magna otorga al consumidor, lo cual es razonable en tanto que posee la potestad de disciplinar el mercado; pues, a través de sus decisiones, determina la oferta y demanda de un producto o servicio. en el mercado. Para Danós:

[...] se trata de un precepto constitucional de carácter bifronte, porque de un lado establece un deber para los poderes públicos y organismos que conforman la administración estatal para que en el respectivo ámbito de sus competencias y mediante las potestades de las que son titulares provean el marco legal y los mecanismos administrativos y/o judiciales para hacer efectiva la tutela y protección de los consumidores y usuarios, y simultáneamente reconoce a estos últimos la titularidad de un derecho constitucional oponible frente a los terceros (proveedores) y la capacidad para exigir a las entidades estatales el cumplimiento de la obligación constitucional de establecer un régimen que les dispense mecanismos que puedan activar para la protección de sus derechos e intereses derivados de una relación de consumo (2011, p. 721).

Ahora bien, como se ha señalado anteriormente, en el Perú, el consumidor financiero se caracteriza por su reducido número, por la condición de asimetría informativa según la cual se desenvuelve en el marco de la contratación de productos y servicios del sistema financiero, y por conformarse por un alto índice de personas que desarrolla su interrelación con esta industria desde la pobreza y baja educación que les aqueja.

Los Estados modernos creen en el mercado. ¿Eso significa que el consumidor se debe autodefender? Sería una transgresión del realismo jurídico porque el pueblo peruano, a diferencia de los países nórdicos, de los pueblos que integran la comunidad europea o de Estados Unidos, no es informado, culto, experimentado y suficientemente ágil como para saber reaccionar frente a los cambios del mercado (Stiglitz, 2003).

En efecto, el consumidor bancario es la parte “débil” de la relación proveedor-consumidor. Según ello, se deberá procurar una regulación que considere lo hasta aquí indicado y que, eventualmente, corrija la situación de desventaja con la que parte el consumidor bancario en su relación de consumo.

En general, un consumidor financiero no puede ser especialista en todos los productos y servicios que el mercado pone a su disposición; menos aún en relación con aquellos que se crean al interior de la industria bancaria, que, según se ha indicado, poseen un alto grado de técnica y sofisticación.

El Estado no debe soslayar los temas referidos a protección del consumidor, especialmente porque esto puede afectar la reputación del sistema financiero y, eventualmente, determinar una

afectación de la solidez de la empresa financiera. Sin embargo, su rango de actuación no debe menoscabar temas cuyo tratamiento se puede desarrollar a través de la competencia.

Así, la intervención del Estado está dirigida a buscar una protección del consumidor financiero en los siguientes campos: (i) negocial, en las etapas precontractuales, contractuales y poscontractuales; (ii) suministro de información y transparencia en esta; (iii) procesos sancionatorios en contra de entidades financieras; (iv) mecanismos de resolución de conflictos; (v) reglas en materia de fomento y protección de la competencia; (vi) sistemas de atención de quejas; (vii) protección de fraudes; y (viii) educación financiera (Corredor, 2015).

Con respecto a ello, la Superintendencia ha emitido una regulación que impulsa la transparencia de la información, la cual consiste en mejorar el acceso a la información de los usuarios y público en general, y reducir la asimetría de información existente. La intervención normativa en la regulación de las relaciones entre particulares en las que se establece una asimetría informativa, que se pretende corregir mediante la imposición de determinados deberes de información a quien presta el servicio, reside en la idea de que más y mejor información contribuye a la transparencia del mercado y a una mayor competencia, así como permite al consumidor adoptar una decisión más meditada y responsable (Marimón, 2010).

Por otro lado, la realidad económica y social gestada y desarrollada a lo largo de los siglos xix y xx determinó una importante modificación de las pautas tradicionales sobre las cuales se sustentaban las relaciones contractuales. De esta manera, la aparición de nuevos modelos contractuales —en muchos casos, reveladores de la existencia de situaciones de desequilibrio en ellos— afectó los principios de libertad e igualdad entre los contratantes (Martorell, 2002). Es decir, lo práctico se podía imponer ante lo más adecuado. ¿Por qué?

Como se sabe, actualmente, el empleo de los contratos se ha masificado. En ese sentido, la estandarización de las relaciones contractuales era una respuesta casi necesaria a la industrialización (Vega Mere, 2004).

Sin embargo, la utilización de contratos masificados suele conducir a la anulación de la voluntad de la contraparte, a quien únicamente le resta decidir si se adhiere o no al contenido del contrato desarrollado por la industria. Así lo entiende el Código Civil cuando regula las cláusulas generales de contratación y las define, en su artículo 1392, como “aquellas redactadas previa y unilateralmente por una persona o entidad, en forma general y abstracta, con el objeto de fijar el contenido normativo de una serie indefinida de futuros contratos particulares, con elementos propios de ellos”.

Ante ello, es evidente que el regulador financiero cumple un rol fundamental cuando revisa las cláusulas generales de contratación que las empresas del sistema financiero emplean en sus contratos.

En el caso de los contratos bancarios, los productos y servicios que se especifican en los formatos contractuales suelen comportar asimetría informativa; pues, suponiendo que el consumidor financiero contase con el tiempo y la disposición de revisar en qué consisten, según el contrato, los detalles escapan de su comprensión. Por ello, se necesita que el Estado intervenga para que el empleo de contratos masificados no suponga el abuso por parte de la entidad proveedora.

Se instrumentalizó esta posibilidad en virtud de lo señalado en el artículo 1394 del Código Civil: “El Poder Ejecutivo señalará la provisión de bienes y servicios que deben ser contratados con arreglo a cláusulas generales de contratación aprobadas por la autoridad administrativa”.

En función de lo expuesto, y atendiendo también a lo dispuesto por la Ley General, la SBS estableció un procedimiento de aprobación de cláusulas generales de contratación. Se identificó una serie de aspectos contractuales que requería aprobación previa, así como otros que se considerarían cláusulas abusivas por perjudicar los intereses de los usuarios.

¿Por qué se necesita la aprobación de las cláusulas generales de contratación? Cuando un consumidor financiero firma un contrato en el sistema financiero, no tiene mayor margen de negociación. No es exclusivo del mercado financiero, sino que es acorde con el volumen transaccional de los productos del mercado moderno, lo cual imposibilita la negociación de

cada contrato. Por ello, la Superintendencia revisa los contratos que las empresas supervisadas emplean en el mercado, especialmente para proteger los intereses de consumidores que se podrían encontrar en una situación de asimetría informativa. Sin perjuicio de lo señalado, determinados aspectos esenciales del contrato obedecen al perfil del consumidor financiero, así como a sus necesidades. Por ejemplo, la tasa de interés, el plazo, la frecuencia y el monto de las cuotas, el costo de la prima, etcétera.

Finalmente, cabe señalar que, según el artículo 345 de la Ley General, la SBS no cuenta con facultades de solución de controversias entre los consumidores y los proveedores, ya que en el ámbito de sus atribuciones se incluye controlar y supervisar a las empresas de los sistemas financieros y de seguros, y a las demás personas naturales y jurídicas incorporadas por esta ley o por leyes especiales. En este sentido, la competencia de la SBS no implica la facultad de resolver conflictos sobre intereses particulares entre las empresas sometidas a su supervisión y sus clientes, cuya situación se encuentra a cargo del Indecopi.

No obstante, la SBS sí está facultada para brindar orientación al público (atención de consultas), así como para recibir denuncias de los consumidores financieros contra las empresas supervisadas (entendidas como avisos o puesta en conocimiento de hechos que supongan la existencia de indicios de vulneración del marco normativo que rige las actividades reguladas y/o supervisadas por la SBS).

2.3 Indecopi: rol en relación con el consumidor financiero

El Indecopi, conforme se señala en el artículo II del “Título preliminar” del Código de Consumo, persigue “que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses”.

Con respecto al Indecopi, se debe señalar que el Código de Consumo, aprobado mediante la Ley 29571 y sus modificatorias, define al consumidor como

aquella persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Cabe indicar que el referido Código precisa, en el artículo IV del “Título preliminar”, que no se considera consumidor a quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado a los fines de su actividad como proveedor. En cambio, menciona que sí son consumidores los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio.

Lo anterior es transcendental, pues la asimetría informativa de un consumidor financiero no depende del producto que emplee, sino del grado de habitualidad que experimenta en relación con ese producto.

El Indecopi, conforme se señala en el artículo II del “Título preliminar” del Código de Consumo, persigue “que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses”. Asimismo, señala que “en el régimen de economía social de mercado establecido por la Constitución, la protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor”.

En cuanto al consumidor financiero, se tratan diversos aspectos sobre él en el capítulo V, “Productos o servicios financieros”, del título IV, “La protección del consumidor en productos o servicios específicos”, del Código de Protección y Defensa del Consumidor (art. 81-90).

El referido capítulo desarrolla cuatro temas principales:

- La transparencia en materia de productos y servicios financieros. Se obliga al empleo de la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) para publicitar operaciones activas y pasivas, respectivamente.

- › La TCEA y la TREA son conceptos importantes que es conveniente aclarar oportunamente.

› La TCEA es un concepto cohesionador. En efecto, incorpora el costo de la tasa de interés y de las comisiones (cobros por los servicios que cobra la institución financiera de intermediación), y los gastos (cobros que traslada la institución financiera de intermediación al consumidor financiero, toda vez que se trata del costo de los servicios que presta un tercero en relación con el crédito). Su objetivo es brindar el costo total del producto financiero y, de este modo, facilitar la comparación de precios por parte del consumidor financiero.

› Cabe especificar que, en el cálculo de la TCEA, no se incluyen aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente ni los tributos que resulten aplicables.

› Por su parte, la TREA es un concepto disgregador. En efecto, busca mostrar el rendimiento del producto una vez restados los gastos y las comisiones. Su objetivo es brindar el rendimiento efectivo real y verdadero de los productos. Al igual que en la TCEA, en su cálculo, no se incluyen aquellos pagos por servicios provistos por terceros que sean cancelados directamente por el cliente ni los tributos que resulten aplicables.

- Las modificaciones de estipulaciones contractuales. Se establece que, cuando las modificaciones contractuales en los contratos que celebren las empresas sujetas a los alcances de la ley y los consumidores bancarios sean de carácter unilateral, esta variación no es oponible de manera inmediata. En estos casos, según la norma precisa, la nueva estipulación solo vincula a los usuarios luego de transcurrido el plazo de 45 días calendario desde el anuncio de la modificación.

- La imputación de pagos. Al respecto, según el artículo 87 del Código de Consumo:

Los consumidores tienen derecho a ser informados respecto a las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas en virtud de un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.

- El informe técnico de la SBS. La norma precisa que, en los casos en que sea necesaria la interpretación de la Ley 26702, y sus modificatorias, o las normas dictadas por la SBS, el Indecopi debe solicitarle un informe técnico.

Por otro lado, se debe resaltar que, a diferencia de la SBS, el Indecopi sí cuenta con facultades de solución de controversias entre los consumidores y proveedores. Así, según el artículo 345 de la Ley 26702, en el ámbito de sus atribuciones, se encuentra “controlar y supervisar a las empresas del sistema financiero y sistema de seguros y de las demás personas naturales y jurídicas incorporadas por esta ley o por leyes especiales”.

Respecto a esta facultad, el artículo 105 del Código de Protección y Defensa del Consumidor señala lo siguiente:

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es la autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para conocer las presuntas infracciones a las disposiciones contenidas en el presente código, así como para imponer las sanciones y las medidas correctivas establecidas en el presente capítulo [...]. Dicha competencia solo puede ser negada cuando ella haya sido asignada o se asigne a favor de otro organismo por norma expresa con rango de ley.

El consumidor financiero que opte por acudir al Indecopi para salvaguardar sus derechos cuenta con dos mecanismos¹³:

- Reclamo ante el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Los consumidores pueden presentar gratuitamente un reclamo ante el SAC, el cual buscará propiciar un acuerdo conciliatorio entre el proveedor y el consumidor financiero.

- Denuncia administrativa ante los Órganos Resolutivos del Indecopi. Los consumidores pueden presentar, previo pago de tasa, una denuncia a fin de que el Indecopi realice una investigación para determinar si el proveedor ha cometido una infracción al Código de Consumo o a la normativa sectorial. El resultado del procedimiento puede ser la sanción (amonestación o multa) o la imposición

de medidas correctivas a favor del consumidor financiero (por ejemplo, la devolución de los consumos no reconocidos por este en su tarjeta de crédito). Por último, el Indecopi puede obligar al proveedor a reconocer las tasas y los honorarios de los abogados en los que hubiera incurrido el consumidor en la tramitación del procedimiento, de ser el caso.

En conclusión, conforme se ha señalado en el acápite anterior, el Código de Consumo establece dos ámbitos en materia de consumo de productos y servicios bancarios:

- En materia de protección al consumidor de los servicios financieros prestados por las empresas supervisadas por la SBS, se rige por las disposiciones del Código de Consumo, así como por las normas especiales establecidas en la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y las normas reglamentarias emitidas para garantizar su cumplimiento.

- La regulación y supervisión del sistema financiero, así como los productos y servicios, se rige en virtud del principio de especialidad normativa por la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. La regulación tiene por objetivo atenuar las asimetrías de información existentes en el mercado y mejorar el comportamiento de los prestadores de servicios financieros en su conjunto; en tanto que el propósito de la supervisión es asegurar el cumplimiento de las normas establecidas en las reglamentaciones, especialmente las relacionadas con la transparencia, el acceso a la información y la calidad de los servicios.

¿Dónde presentar el reclamo? ¿SBS o Indecopi? Para el consumidor financiero, esta pregunta puede ser sumamente compleja. Planteemos un símil: pensemos en el mercado del pan. El consumidor acude a una panadería y compra diez panes. Nueve de ellos se encuentran en perfecto estado y uno, en cambio, está carbonizado y duro, imposible de comer. A partir de ello, el consumidor podría seguir dos caminos:

- El camino particular. Plantear un reclamo específico para que, en lugar del pan defectuoso, le brinden uno que sí resulte comestible. El pan no es idóneo, es decir, no es lo que el consumidor esperaba recibir. Por ello, el Indecopi sería una vía adecuada para lograr el cambio del pan si es que el proveedor se negase.

- El camino general. El consumidor podría saber que la panadería funciona con un horno que no cumple las condiciones básicas de salubridad. Como el caso no es particular, sino general, a todos los consumidores les suelen dar panes defectuosos. Por lo tanto, lo ideal sería avisar a una entidad como el Ministerio de Salud, el cual se encarga del diseño de normas sanitarias para la fabricación, la elaboración y el expendio de los panes.

Extrapolando el caso, en principio, el consumidor de servicios financieros debería acudir al Indecopi cuando existe una afectación particular de sus derechos y a la SBS cuando se contravienen normas de dicha institución, enfocadas regularmente en aspectos estructurales del funcionamiento del sistema financiero.

Además, el consumidor debe considerar que la SBS no tiene facultad para resolver controversias particulares de los consumidores financieros*. Es decir, la denuncia que presente está destinada a que el regulador imponga una sanción a la empresa supervisada, no a que restituya el presunto daño causado en un caso concreto, facultad que sí posee el Indecopi.

IndecopiSBS

Recibe denuncias. Recibe consultas y denuncias.

Resuelve controversias de forma trilateral: • Parte 1. Consumidor financiero • Parte 2. Proveedor • Parte 3. Autoridad (Indecopi) No resuelve controversias. Al efectuar una denuncia, el denunciante no es parte del procedimiento. • Parte 1. Autoridad (SBS) • Parte 2. Proveedor

Como resultado de la tramitación de la denuncia, el Indecopi puede amonestar, multar y emitir medidas correctivas destinadas a corregir el daño concreto ocasionado al consumidor financiero. Como resultado de la tramitación de la denuncia, la SBS puede amonestar, multar, suspender o cancelar la autorización de funcionamiento, suspender e inhabilitar funcionarios, y emitir medidas cautelares y correctivas. Estas últimas destinadas a (i) reparar la situación alterada por la infracción (no daños concretos ocasionados al consumidor financiero), (ii) ordenar la publicación de avisos informativos y (iii) otras medidas relacionadas con el cumplimiento de las normas infringidas.

Ejemplos de denuncias pasibles de ser tramitadas ante el Indecopi: • Producto o servicio no idóneo • Consumos no reconocidos en tarjeta de crédito
Ejemplos de denuncias pasibles de ser tramitadas ante la SBS: • Utilizar modelos de contratos con cláusulas generales de contratación que no se han aprobado previamente. • No contar con el capital mínimo requerido conforme a la Ley General.

* Facultad que sí posee para temas vinculados al Sistema Privado de Pensiones (SPS).

Conocidos los roles de la SBS y del Indecopi en relación con el consumidor financiero, cabe preguntarse: ¿pueden contraponerse dichos roles?

Al respecto, revisemos un caso. El artículo 132 de la Ley General, en concordancia con lo establecido por el artículo 87 de la Constitución Política del Perú, establece formas para atenuar el riesgo de los ahorristas, entre ellas, el denominado derecho de compensación. En virtud de este, las empresas pueden compensar sus acreencias con los activos del deudor que mantenga en su poder hasta por el monto de aquellas y devolver a la masa del deudor el exceso resultante, si hubiere.

Al derecho de compensación, subyace la finalidad de protección de la solidez del sistema financiero. Sin embargo, en alguna oportunidad, el Indecopi ha manifestado que esta prerrogativa, de naturaleza legal, debe ser limitada a fin de no atentar contra los intereses del consumidor financiero.

Como puede apreciarse, en algunos casos, el objetivo de preservar la estabilidad del sistema financiero se puede contraponer al de proteger al consumidor financiero. Así, corresponde a las autoridades del Estado la difícil labor de ponderarlos (Vodanovic, 2013). En el referido caso, el Indecopi limitó el ejercicio del derecho de compensación que poseen los bancos, a pesar de que ello perjudicaba el cobro de acreencias y, en consecuencia, al conjunto de ahorristas. Por su parte, la SBS se pronunció en el sentido de que “las remuneraciones percibidas por los trabajadores pierden dicho carácter al momento de transferirse a una cuenta bancaria”. La interpretación del Indecopi, además de yuxtaponer normatividad procesalista a normatividad prudencial, no tenía en consideración que el derecho de compensación posee una finalidad social que se adecúa a lo dispuesto en el artículo 87 de la Constitución Política.

Posteriormente, se ampliará esta disquisición interinstitucional; por lo pronto, cabe preguntarse de qué manera se pueden armonizar los roles de la SBS y del Indecopi cuando giran en torno a la protección del consumidor financiero. Al respecto, según el artículo 2 de la Ley General del Sistema, se establece que su objeto principal es propender al funcionamiento de sistemas financieros y de seguros competitivos, sólidos y confiables que contribuyan al desarrollo nacional. En términos generales, se suele indicar que la función principal de la SBS es promover la estabilidad y solvencia de las instituciones supervisadas, conforme a los principios y prácticas internacionalmente aceptados.

¿Este objetivo principal de la Superintendencia se puede contraponer a un lineamiento de protección al consumidor? Cabe adelantar que la referida oposición se suscita precisamente por los posibles intereses disímiles entre (i) cautelar la solidez del sistema financiero, y (ii) proteger los intereses del consumidor de productos y servicios bancarios.

Gráfico N° 2.1 Roles de la SBS y del Indecopi en materia de protección al consumidor financiero



Se considera que el objetivo principal de la Superintendencia no se puede contraponer a un lineamiento de protección al consumidor, siempre y cuando se entienda que esta no se debe proyectar de tal manera que pueda representar el perjuicio de la finalidad de preservar la solidez de los sistemas supervisados.

En este punto, es preciso indicar que la protección del consumidor bancario se debe efectuar mediante mecanismos que no deriven en que “el remedio sea peor que la enfermedad”. El consumidor bancario es, efectivamente, la parte débil de la relación contractual con los bancos. Además, en el Perú, es afectado por características de pobreza y falta de educación que agravan su situación.

Sin embargo, abogar por mecanismos de defensa que signifiquen la afectación del sistema financiero o su puesta en riesgo, a sabiendas de su rol principal como motor de la economía de una nación al viabilizar esquemas de ahorro e inversión, resultaría inadecuado y contraproducente, en razón de la vinculación que existe entre el índice de crecimiento bancario y el progreso del país.

La solución radica en establecer adecuadamente los lineamientos de acción del Indecopi en temas de productos y servicios financieros, a fin de que se conozca de forma apropiada el funcionamiento de la industria y la afectación que se puede producir sobre esta si se presentaran esquemas proteccionistas que no contemplen un adecuado análisis costo-beneficio, de oportunidad, entre otros. Antes que la defensa de la industria, lo importante es evitar que la generación de costos en los bancos, en defensa de consumidores a los que el derecho no ampara, sea finalmente cobrada al resto de consumidores de servicios y productos bancarios.

2.4 Banco Central de Reserva del Perú (BCRP)

Es un organismo público regulado a nivel constitucional. Su fin es preservar la estabilidad monetaria (control de la inflación). El BCRP cumple funciones específicas claramente definidas, pues se encarga de la emisión de la moneda, de la regulación de la moneda y del crédito, de la administración de las reservas, y de asesorar al Gobierno en temas financieros (Yaya Zumaeta, E. & Yaya Zumaeta, U., 2001).

Adicionalmente, las funciones del BCRP son las siguientes:

- Emitir billetes y monedas.
- Fijar que las empresas de los sistemas financiero y de seguros deben alcanzar una reserva no menor que el equivalente del 35% de su capital social.
- Definir la base, así como el método, para el cálculo de los encajes adicionales.
- Establecer los lineamientos para la administración de las reservas internacionales.
- Determinar la concertación de créditos que fortalezcan la balanza de pagos.
- Regular las operaciones de compensación entre los bancos.

- Fijar, excepcionalmente, las tasas de intereses máximos y mínimos para regular el mercado.
- Establecer, de conformidad con el Código Civil, las tasas máximas de interés compensatorio, moratorio y legal para las operaciones ajenas al sistema financiero.

- Conceder créditos con fines de regulación monetaria.

• Instrumentalizar el depósito overnight, un instrumento de regulación monetaria que permite a las entidades financieras efectuar depósitos en monedas nacional y extranjera en el BCRP. Estos se efectúan a un día de plazo y están remunerados a la tasa que fija el banco. Constituye un instrumento de ventanilla para retirar automáticamente los excedentes de fondos en cuentas corrientes luego de cubrir la demanda por encaje. Con ello, se reduce la variabilidad de los depósitos de las entidades financieras en el BCRP.

• Regular la compra con compromiso de recompra de títulos valores (repo). Espino y Moquillaza (2018) explican que las operaciones de reporte o repo consisten en la venta temporal de un activo financiero con el compromiso, por parte del vendedor, de recomprarlo en el futuro a un determinado precio, usualmente mayor que el de venta. En las operaciones repo, el BCRP generalmente inyecta soles en el sistema financiero a través de subastas o con repos de asignación directa. El banco realiza dichas operaciones con valores BCRP y otros, principalmente los emitidos por el tesoro público¹⁴. Asimismo, a través de operaciones de reporte de moneda (repos de moneda), también retira dólares de los bancos en forma de colateral a cambio de soles (a través de subasta).

- Participar en la elaboración de mapas de pobreza.

• Fijar la tasa de interés legal (artículos 1242, 1243 y 1244 del Código Civil, y 51 y 52 de la Ley Orgánica del BCRP), y aplicarla cuando existe la obligación de pagar interés y no se ha pactado la tasa (artículo 1245 del Código Civil).

2.5 Superintendencia del Mercado de Valores (SMV)

Cumple un rol estratégico al promover un mercado de valores transparente, eficiente e íntegro, el cual genere confianza tanto en los inversionistas como en el público en general.

2.5.1 Mercado de Valores

Es un mecanismo al que concurren los ciudadanos y las empresas para invertir en valores que les produzcan, eventualmente, una ganancia o para captar recursos financieros de aquellos que los tienen disponibles. A quienes concurren a captar recursos se les denomina emisores, y a quienes cuentan con recursos para financiar, inversores. Para entender adecuadamente el funcionamiento del mercado de valores, es necesario comprender los siguientes conceptos:

• Inversionista. Persona natural o jurídica que cuenta con excedentes de recursos, los cuales desea acrecentar buscando niveles adecuados de seguridad, relacionada con el riesgo que pretenda asumir. Asimismo, espera que los valores adquiridos se puedan convertir en dinero en el momento en el que necesite liquidez por diversos motivos o circunstancias.

• Empresas emisoras. Son las que necesitan obtener fondos para aumentar sus recursos, y destinarlos a nuevos proyectos de inversión o a la recomposición de su estructura financiera. Estas empresas efectúan análisis de sus requerimientos de capital, y deciden si emiten nuevas acciones representativas de capital o toman deuda por la vía de emisión de bonos o de papeles comerciales.

• Entidades estructuradoras. Son empresas constituidas según cualquiera de las formas societarias establecidas en la Ley General de Sociedades (LGS) que participan en el diseño y en la formulación de ofertas públicas de valores mobiliarios. Sus funciones incluyen el diseño y la esquematización de la estructura de la oferta a formularse; la elaboración, junto con el emisor, y firma del respectivo prospecto informativo; y cualquier otra función que, en el marco de la normativa aplicable, se haya acordado en virtud del contrato de estructuración suscrito entre dichas empresas y el emisor. Las entidades estructuradoras, de manera previa a su actuación en el mercado, se inscriben en el Registro Público del Mercado de Valores (RPMV)¹⁵.

• Agente colocador. Es aquella persona jurídica, con autorización de funcionamiento otorgada por la SMV o la SBS, que ha sido contratada por la sociedad administradora para realizar la colocación

de cuotas. Para efectuar esta actividad, deberá observar las disposiciones específicas que le son aplicables¹⁶.

- Sociedad Agente de Bolsa (SAB). Persona jurídica organizada como una sociedad anónima, cuyo objetivo social es brindar facilidades para que se efectúe la intermediación de valores. En el mercado de valores, la inversión (compraventa de valores mobiliarios) se debe realizar a través de una SAB. Así, su principal función es tramitar las propuestas de compra o venta de los inversionistas en la rueda de bolsa, de tal manera que posibilite las operaciones de compra o venta respectivas. A cambio, cobra una comisión determinada libremente por cada una de ellas. También puede ofrecer otros servicios como custodiar valores, administrar carteras de valores mobiliarios, así como brindar asesoría mostrando a los inversionistas las diferentes alternativas del mercado de valores. De esta manera, permite que el inversionista elija la mejor alternativa de inversión (Rocca, 2019).

- Bolsa de valores (BdV). Asociación civil creada sin fines de lucro, y cuyo objetivo es prestar el servicio público de centralizar las compras y ventas de valores inscritos en sus registros, cuya emisión y colocación se encuentre oficialmente autorizada por la SMV.

- Cavali. Es el registro central de valores y liquidaciones, una sociedad anónima encargada de la creación, del mantenimiento y del desarrollo de la infraestructura del mercado de valores nacional. Para ello, cumple los siguientes roles en el mercado: (i) Institución de Compensación y Liquidación de Valores (ICLV), Cavali se encarga del registro, de la transferencia, de la custodia, de la compensación y de la liquidación de valores para las operaciones efectuadas en la Bolsa de valores de Lima (renta variable y renta fija corporativa) y Datos Técnicos SA (renta fija pública); asimismo, inscribe las transferencias realizadas sobre los valores registrados en su registro contable; (ii) entidad administradora del sistema de liquidación de valores (SLV), Cavali tiene la responsabilidad de administrar los sistemas de liquidación de valores en el país; para ello, ha realizado una serie de actualizaciones de su estructura y reglamento; (iii) agente de retención, por encargo del Estado peruano, Cavali ha sido designada como agente de retención del impuesto a la renta (IR) a la ganancia de capital e intereses, provenientes de la venta de valores mobiliarios; y (iv) registro centralizado de facturas negociables, Cavali facilita a sus participantes (sociedades agentes de bolsa, bancos, empresas de factoring, etcétera) la constitución y el registro de facturas negociables electrónicas a través de su plataforma Factrack.

2.5.2 Tipos de mercados de valores

Los emisores y los inversores participan en un mercado de intermediación directa.

- Mercado primario. La empresa busca financiamiento mediante la emisión de valores. Así, logra obtener fondos para efectuar inversiones o simplemente para cumplir sus obligaciones. La colocación de los valores se puede realizar de dos maneras:

- › Oferta pública. Se realiza la convocatoria de inversionistas a través de medios de difusión masiva.

- › Oferta privada. Se efectúa la convocatoria de inversionistas mediante una invitación dirigida a un solo sector específico de inversionistas o a actuales accionistas de las empresas.

- Mercado secundario. Los valores emitidos en el mercado primario se convierten en objetos de comercialización. En este mercado, el precio se define, de forma evidente, por la evolución de la oferta y la demanda. Por ejemplo, el valor variable de precios de los metales influye en la demanda de acciones de las mineras peruanas. Así, habrá mayor demanda de acciones de las mineras por parte de los inversionistas ante la recuperación de los precios de los metales.

Gráfico N° 2.2 Proceso de intermediación financiera directa



En ese sentido, la SMV tiene por finalidad velar por lo siguiente:

- La eficiencia y transparencia de los mercados. La transparencia implica la difusión y revelación de información por parte de los emisores en el mercado de valores, lo cual permite a los inversionistas (compradores y vendedores de valores) tener la tranquilidad de saber que los únicos riesgos que asumen al invertir son los derivados de su propia decisión (Rocca, 2019).

- La correcta formación de precios.

- La protección del inversionista a través de la Defensoría del Inversionista.

2.6 Banco de la Nación (BN)

Es una empresa de derecho público, integrante del sector de economía y finanzas, que opera con autonomía económica, financiera y administrativa. Su fin es administrar por delegación las subcuentas del tesoro público y proporcionar al Gobierno central los servicios bancarios para la administración de los fondos públicos. El BN cumple las siguientes funciones, entre otras:

- Brinda servicios bancarios en calidad de corresponsal de entidades del sistema financiero en las localidades donde estas lo soliciten.

- Recibe depósitos a la vista de las personas naturales y/o jurídicas por concepto de los pagos en su condición de proveedores, pensionistas, así como trabajadores del Estado.

- Otorga créditos y otras facilidades financieras a los organismos del Gobierno nacional, Gobiernos regionales y locales, y demás entidades del sector público nacional, a excepción del otorgamiento de préstamos a las empresas del Estado de derecho privado.

2.7 Corporación Financiera de Desarrollo (Cofide)

Es una empresa del Estado con accionariado privado, organizada como sociedad anónima, que cuenta con autonomía administrativa, económica y financiera. Su objeto es contribuir al desarrollo integral del país mediante la captación de fondos e intermediación.

A su vez, Cofide es considerado un banco de desarrollo, pues uno de sus roles es captar recursos financieros de organismos multilaterales, bancos locales y del exterior, y del mercado de capitales local e internacional. Luego, los define, de forma evidente, por personas naturales y jurídicas, con el fin de promover y financiar inversiones productivas y de infraestructura pública y privada a nivel nacional.

Cofide se encuentra facultada para realizar las siguientes operaciones y funciones, entre otras:

- Otorgar financiamientos a las personas naturales y jurídicas que se dediquen a actividades productivas y de servicios, a través de las empresas y entidades del sistema financiero y entidades de fomento que apoyen eficazmente a la actividad económica rural y a los pequeños empresarios en general.

- Realizar operaciones de préstamos, adelantos y descuentos de letras de cambio, pagarés, vales y otros documentos comprobatorios de deudas, a favor de empresas productivas y de servicios, a través de las empresas y entidades del sistema financiero y de las empresas de fomento.

- Promover y financiar estudios de preinversión, proyectos de inversión productiva, así como proyectos de infraestructura, incluyendo a las que correspondan a las zonas de menor desarrollo relativo, a través de las empresas y entidades del sistema financiero y entidades de fomento. Precisamente, esta función conllevó que Cofide se encargue de la administración del Programa de Garantía del Gobierno Nacional para la Continuidad en la Cadena de Pagos (Programa Reactiva Perú). Este se creó en 2020 para garantizar el financiamiento de la reposición de los fondos de capital de trabajo de empresas que, como consecuencia de la crisis desatada por la COVID-19, enfrentaron pagos y obligaciones de corto plazo con sus trabajadores y proveedores de bienes y servicios, a través de un mecanismo que otorgue la garantía del Gobierno nacional a los créditos en moneda nacional que sean colocados por las empresas del sistema financiero (ESF).

¿Por qué a Cofide se le considera un banco de segundo piso? Cofide es considerado como un banco de segundo piso porque es una institución financiera que no establece un trato directo con los usuarios de los créditos, sino que realiza las colocaciones de estos a través de otras instituciones financieras (IFIS). Cofide brinda un apoyo especial a los microempresarios y pequeños empresarios. Canaliza los recursos a través de las instituciones financieras intermediarias (IFI) que tienen por beneficiario final proveer de recursos a las pequeñas y medianas empresas. Para ello, apoya su crecimiento, y de barreras de acceso al financiamiento a través de la administración de fideicomisos y comisiones de confianza.

2.8 Banco Agropecuario (Agrobanco)

Es el principal instrumento de apoyo financiero del Estado para el desarrollo sostenido y permanente del sector agropecuario, con especial énfasis en las actividades agrícola, ganadera, forestal, acuícola y agroindustrial, y en los procesos de transformación, comercialización y exportación de productos naturales y derivados de estas actividades.

Mediante la Ley 27603, Ley de Creación del Banco Agropecuario, publicada el 21 de diciembre de 2001, se creó el Banco Agropecuario como empresa integrante del sistema financiero nacional, dedicada a otorgar créditos a dicho sector.

2.9 Fondo Mivivienda

Es una empresa estatal de derecho privado que tiene por objeto dedicarse a

- la promoción y al financiamiento de la adquisición, mejoramiento y construcción de viviendas, especialmente las de interés social (la vivienda terminada, en construcción o en proyecto, de primera venta o usada, puede valer desde 58 800 soles hasta 419 600 soles);

- la realización de actividades relacionadas con el fomento del flujo de capitales hacia el mercado de financiamiento para vivienda;

- la participación en los mercados primario y secundario de créditos hipotecarios, así como a contribuir al desarrollo del mercado de capitales.

La labor inclusiva del Fondo Mivivienda es muy relevante para la realidad peruana. Así, por ejemplo, a efectos de incrementar la oferta de viviendas de interés social, se encuentra facultado para promover la oferta de financiamiento para las inversiones en habilitación urbana y, a su vez, puede financiarlas¹⁷.

El Fondo Mivivienda SA se encuentra bajo la supervisión de la SBS, en sus actividades financieras, de acuerdo con lo dispuesto mediante la Resolución SBS 980-2006 y la Comisión Nacional Supervisora de Empresas y Valores del Perú (Conasev), y en el mercado de valores, según lo dispuesto por la Resolución Conasev 059-2007-EF/94.01.1.

Finalmente, un beneficio relevante del Fondo Mivivienda es el denominado bono del buen pagador¹⁸. Este consiste en la ayuda económica directa no rembolsable que se otorga a las personas

que cumplen el pago oportuno de sus cuotas derivadas del crédito Mivivienda por el monto máximo de 17 700 soles.

2.10 Oficina Central de Lucha contra la Falsificación de Numerario (OCN)

El nivel de delincuencia que existe en torno a la integridad del dinero es alto. Entonces, era necesario un órgano que recogiese toda la información necesaria para analizar los métodos delictivos y combatir su operatividad.

Este órgano está suscrito al BCRP para salvaguardar el cauce económico y la soberanía monetaria del Estado. Cabe precisar que el BCRP tuvo la iniciativa de crear esta oficina, en atención de lo dispuesto por el Convenio de Ginebra, de fecha 20 de abril de 1929.

En ese sentido, con fecha 7 de diciembre de 2011, se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley 27583, mediante la cual se creó la Oficina Central de Lucha contra la Falsificación de Numerario (billetes y monedas) como órgano encargado de planificar e implementar las medidas pertinentes para combatir la falsificación y alteración de las monedas y billetes nacionales y extranjeros.

Es menester acotar que la OCN trabaja con otras entidades, a fin de sumar esfuerzos por la lucha contra la falsificación de billetes y monedas. Por ejemplo, la Policía Nacional del Perú (PNP), el Ministerio Público, el Poder Judicial, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria y Aduanas (Sunat), el Instituto Nacional Penitenciario (INPE), entre otros. Asimismo, no solo interactúa con los distintos órganos a nivel nacional, sino también internacional como el Servicio Secreto de los Estados Unidos de América, la Brigada de Investigación del Banco de España, entre otros.

En dicha ley, se establece que, como órgano adscrito al BCRP, la OCN cumple, entre otras, las siguientes funciones:

- Realizar el planeamiento estratégico y las coordinaciones necesarias para combatir los delitos monetarios.
- Llevar a cabo las labores de investigación y seguimiento de los delitos monetarios, a fin de obtener una eficaz represión de la falsificación y alteración de numerario.
- Indagar preliminarmente los casos de falsificación de numerario que le presenten el BCRP, las empresas del sistema financiero, y cualquier otra persona, natural o jurídica.
- Prestar asistencia técnica a las autoridades competentes en las investigaciones que realicen sobre falsificación o adulteración de numerario.
- Apoyar al Ministerio Público en el cumplimiento de sus funciones de prevención de delitos monetarios, y en la organización de los operativos destinados a la detección e individualización de los autores de los delitos monetarios, así como en la participación en ellos.
- Apoyar a la PNP técnica, financiera y estratégicamente en el cumplimiento de sus funciones en cuanto a delitos monetarios; y en los operativos para la identificación y captura de los falsificadores de billetes y monedas, participando en todo el proceso de la investigación policial y en el trámite subsiguiente ante el Ministerio Público.
- Proponer, a través del Directorio del BCRP, la legislación necesaria para la debida represión de los delitos monetarios.
- Centralizar la custodia de las falsificaciones y alteraciones de billetes y monedas que se detecten en el territorio nacional por cinco años, como mínimo, o por el tiempo que demore el proceso penal según sea el caso.
- Estudiar las características de las falsificaciones de billetes y monedas, y elaborar una base de datos para facilitar las investigaciones sobre la materia.

2.11 Empresas clasificadoras de riesgo

Se dedican a calificar el riesgo crediticio de todo tipo de obligaciones financieras, es decir, la probabilidad de incumplimiento. Para ello, emplean categorías de clasificación que se denominan con las letras AAA, AA, A, BBB, BB, B, C, D y E, donde la categoría AAA es la de más bajo riesgo;

y la D, la de más alto riesgo. Por su parte, la categoría E se utiliza cuando se carece de información suficiente para clasificar a una compañía de seguros.

Las calificaciones otorgadas pretenden ser opiniones profesionales, especializadas e independientes acerca de la capacidad y voluntad de pago de una empresa o entidad privada o pública. Para emitir su opinión, las calificadoras estiman, con criterios cuantitativos y cualitativos, la probabilidad de que el calificado incumpla sus obligaciones contractuales o legales. Dada esta estimación, otorgan un calificativo que busca medir de una manera comparable el riesgo crediticio de los diferentes títulos.

Existen dos categorías para agrupar las deudas dependiendo del calificativo de riesgo.

- El grado de inversión se refiere al grupo de deuda con buena capacidad de pago.
- El grado especulativo se refiere a las deudas con menor certeza de pago.

Asimismo, en el grado especulativo, se denomina junk bond (bonos basura) a las obligaciones con una muy baja probabilidad de repago. En el caso peruano, cuando se afirma que el país goza de la calificación de grado de inversión, se refiere a que el Gobierno peruano tiene buena capacidad de pago y es probable que cumpla sus deudas (Instituto Peruano de Economía, 2020).

En el Perú, funcionan las siguientes clasificadoras: Apoyo & Asociados Internacionales, Class & Asociados SA, Pacific Credit Rating (PCR), Moody's Local PE Clasificadora de Riesgo SA, MicroRate Latin América SA y JCR Latino América.

2.12 Asociaciones privadas

2.12.1 Asociación de Bancos del Perú (Asbanc)

La Asbanc, fundada en 1967, es una institución gremial que agrupa a los bancos e instituciones financieras privadas de nuestro país. Su principal objetivo es promover el fortalecimiento del sistema financiero privado. Proporciona servicios de información a sus asociados.

2.12.2 Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (Fepcmac)

Desde la creación de la primera CMAC en 1982, el sistema CMAC se posicionó como un elemento fundamental de la descentralización financiera y democratización del crédito en el Perú. Así, logró que diversos sectores sociales accedan al crédito y fomenten principalmente el ahorro; y contribuyó a crear circuitos financieros locales, los cuales son la base de apoyo para el proceso productivo regional y, a su vez, se convirtieron en los líderes de las microfinanzas.

Durante todo este tiempo transcurrido, la Fepcmac y el sistema CMAC han mostrado una enorme potencialidad que ha permitido mejorar la situación financiera de muchos micro y pequeños empresarios. Así, han generado fuentes de trabajo y contribuido a distribuir mejores oportunidades a quienes más lo necesitan.

La creación del sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito tuvo como objetivo constituir instituciones financieras descentralizadas orientadas a asistir a aquellos estratos de población no atendidos por el sistema crediticio formal.

2.12.3 Asociación de Instituciones Microfinancieras (Asomif)

Asomif Perú nace de la decisión tomada por los miembros de la Asociación de Cajas Rurales del Perú y de la Asociación de Edpymes del Perú como una necesidad de fortalecimiento asociativo gremial de las instituciones especializadas en microfinanzas. Su finalidad es fomentar acciones comunes que permitan apoyar el desarrollo operativo de las asociadas, en beneficio del público demandante de sus servicios, generalmente no atendidos por la banca tradicional.

A Asomif, están asociadas las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito (CRAC), las empresas de desarrollo de la pequeña y microempresa (edpymes), las financieras especializadas, la Caja Metropolitana, la Caja Trujillo y Mibanco, las cuales representan a las entidades de microfinanzas reguladas (instituciones que han logrado incrementar sus operaciones en un mercado altamente competitivo).

2.12.4 Asociación Latinoamericana de Instituciones Financieras para el Desarrollo (Alide)

Es la comunidad de instituciones financieras que genera soluciones en banca para el desarrollo de América Latina y el Caribe.

Con sede en Lima (Perú), su principal objetivo es contribuir al desarrollo económico y social de la región a través de las buenas prácticas financieras que impulsa entre sus asociados, tales como el financiamiento de proyectos inclusivos, responsables y sustentables.

Alide cuenta con miembros activos en más de 20 países de América Latina y el Caribe, y en países extrarregionales como Alemania, Canadá, India, España, Portugal y Rusia.

[13](#) El Sistema de Arbitraje de Consumo se encuentra aún en implementación.

[14](#) Estas operaciones están amparadas por la Ley de las Operaciones de Reporte (Ley 30052), promulgada el 27 de junio de 2013, y desarrolladas en las Circulares 033-2015-BCRP y 050-2013-BCRP.

[15](#) Artículo 3 del Reglamento de Entidades Estructuradoras del Mercado de Valores, aprobado mediante la Resolución de Superintendente 00142-2014.

[16](#) Reglamento de Fondos Mutuos de Inversión en Valores y sus Sociedades Administradoras, aprobado mediante la Resolución Conasev 0068-2010 y sus modificatorias.

[17](#) Ver el Decreto Legislativo 1037, publicado el 25 de junio de 2008.

[18](#) Creado mediante la Ley 29033, publicada el 7 de junio de 2007.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.