

# Los deberes y derechos del consumidor financiero



Ilustración: www.freepik.es

¿Sabías que antes de contratar un producto con el sistema financiero, tenemos derecho a recibir la información necesaria para tomar una buena decisión, así como a elegir el producto financiero que más nos convenga?

Asimismo, una vez contratado el producto financiero, tenemos derecho a reclamar cuando lo consideremos pertinente. No obstante, también se puede reclamar antes de realizar el contrato. Por otro lado, tenemos el deber de pagar nuestras obligaciones de manera puntual, así como asegurarnos que la entidad financiera a la que le confiamos nuestro dinero esté supervisada por la SBS.



Durante el 2020, año de plena pandemia por el Covid19, la reprogramación de deudas y la aplicación de intereses fueron las operaciones que tuvieron mayores reclamos por parte de los consumidores, cuyos reclamos fueron recibidos por el Indecopi. En el mismo año, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi informó que desde el inicio del estado de emergencia sanitaria había recibido más de 21 116 reportes contra el sector bancario y financiero. Esta estadística es el resultado del registro de quejas anotado en las herramientas colaborativas *Reporte Ciudadano* y *Reclama Virtual* que fueron puestas a disposición de la ciudadanía. Entre las infracciones más recurrentes se encuentran: la reprogramación de créditos y aplicación de intereses, cobros indebidos, reembolso de dinero, servicios no idóneos vinculados a AFP, cobros de créditos vencidos, entre otros.

## DEFENSA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

En el país, existe un conjunto de normas para la protección y defensa de los derechos de los consumidores, el cual permite mejorar el acceso a productos y servicios apropiados y adecuados en el mercado, a través de mecanismos efectivos para la solución de controversias frente a la compra de un producto o contratación de un servicio. En ese sentido, se cuenta con

la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor (Decreto Supremo N.º 006-2017-PCM) y con la Ley N.º 29571 correspondiente al Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## ¿CUÁLES SON LOS DERECHOS DEL CLIENTE FINANCIERO?

- **Ser informado de los productos y servicios financieros:** las entidades bancarias están en la obligación de informar a sus clientes o potenciales consumidores de manera clara y precisa respecto a TCEA y la TREA. La obligación de las IFI no se circunscribe solo a informar sobre la TEA y TCEA. Se podría ampliar esta respuesta a los aspectos más importantes como, por ejemplo, condiciones aplicables, comisiones, gastos, etc.
- **Ser notificado de modificaciones contractuales:** si se hacen cambios no estipulados en el contrato del producto financiero, las entidades deben informar de manera detallada a sus clientes. En el caso de las empresas supervisadas, las modificaciones tienen que comunicarse con 45 días de anticipación.
- **Derecho a efectuar pagos anticipados:** los clientes bancarios tienen el derecho a efectuar el pago anticipado o prepago de saldo de sus créditos de forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses generados al día de pago y liquidación de comisiones y gastos de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.
- **Derecho al reclamo por productos y servicios financieros:** las entidades financieras están en la obligación de atender los reclamos de sus clientes dentro del plazo establecido a la norma vigente.

Para acceder a un préstamo hay requisitos mínimos que se deben cumplir:

- No tener informe negativo en una central de riesgo.
- Tener un ingreso mínimo neto entre S/ 700 y S/1000, según entidad financiera, el monto puede variar en el monto mínimo o máximo.
- Tener más de un año trabajando.
- Presentar la documentación que se solicite.

Lo más relevante para el otorgamiento de un préstamo es la evaluación que efectúen las IFI sobre la capacidad de pago de sujeto, en cuyo proceso considerará antecedentes en la central de riesgos, fuentes de ingresos, antigüedad laboral o en la actividad económica, para lo cual puede solicitar diversa información.

Asimismo, debemos informarnos sobre todas las condiciones aplicables al préstamo que estamos eligiendo.

## ¿CÓMO PRESENTAR UN RECLAMO DE PRODUCTOS O SERVICIOS FINANCIEROS?

Primero, se debe efectuar el reclamo en la misma entidad financiera y esperar la respuesta para proceder a los siguientes canales. En el Artículo 88° del Código de Protección y Defensa del Consumidor indica que las entidades del sistema financiero y de seguros, en todas sus oficinas en el país, deben resolver los reclamos dentro del plazo establecido en la normativa correspondiente. El reclamo debe presentarse y registrarse en la forma que determinan las normas de la SBS.

Asimismo, la Asociación de Bancos del Perú – ASBANC, tiene la plataforma “Aló banco” a la que se puede recurrir, a través de los siguientes enlaces:

<https://www.gob.pe/10196-presentar-tu-reclamo-a-un-banco-alo-banco>

<https://alobanco.bancaparatodos.com.pe/>

## ¿CUÁNDO PRESENTAR UN RECLAMO?

Puedes presentar un reclamo si consideras que tus derechos han sido afectados y no te encuentras satisfecho con el servicio brindado por la entidad financiera. Asimismo, si esta no atiende tu reclamo en el plazo de 30 días calendario o no estás de acuerdo con la solución brindada, puedes ir al Indecopi.

Del mismo modo, si una entidad supervisada por la SBS incumple sus obligaciones como proveedor de un servicio, puedes paralelamente acudir a Indecopi, que es la entidad encargada de velar por los derechos de los consumidores. En el portal del Indecopi (<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>) encontrarás un formulario específico dedicado a entidades financieras donde podrás ingresar tu reclamo:

<https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/>

La protección a los usuarios y consumidores se encuentra recogida en la Constitución, por lo que forma parte de las políticas del Estado garantizar el respeto de los derechos de los usuarios contenidos en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Es importante informarnos respecto a los derechos y deberes de los consumidores para estar atentos ante cualquier vulneración de estos.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:**

Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor  
Decreto Supremo N.º 006-2017-PCM

SBS para ciudadanos. (s.f.). Denuncias y reclamos. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/denuncias-y-reclamos/denuncias>

Indecopi. (s.f.). Reclama virtual. <https://enlinea.indecopi.gob.pe/reclamavirtual/#/>