



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

El Indecopi inicia supervisión preventiva al sistema bancario y financiero para evitar operaciones no reconocidas y cambios en los contratos

- ✓ De acuerdo al Plan de Supervisión y Fiscalización del Indecopi para el 2019, el sector bancario es el cuarto priorizado para supervisar junto con transporte, enseñanza, industria y comercio, e inmobiliario.
- ✓ La Gerencia de Supervisión y Fiscalización ha solicitado información a las entidades bancarias para verificar que los cajeros automáticos funcionen correctamente, que las deudas se cobren con métodos legales y que las desafiliaciones de productos y servicios se den fácilmente (<https://bit.ly/2JhXR0U>).

Como parte de su Plan Anual de Supervisión 2019, la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF) del Indecopi inició una supervisión preventiva sectorial, que en esta oportunidad se enfoca en el sector bancario y financiero, a fin de detectar posibles incumplimientos que afecten los derechos de los consumidores.

Con esta supervisión preventiva se busca verificar que las entidades bancarias y financieras cumplan con la normativa en materia de protección al consumidor. Además, se espera conseguir la disuasión de conductas infractoras por parte de los proveedores de este sector.

De esta manera, la GSF supervisa los productos y servicios que brindan los bancos, cajas municipales, cajas rurales y financieras, enfocándose en las siguientes conductas para que:

- No atribuyan operaciones bancarias o financieras que los consumidores no han realizado.
- No cambien las condiciones del contrato sin avisar.
- Los cajeros automáticos deben funcionar correctamente para que se evite la retención de billetes.
- Se reduzcan los intereses cuando se paguen los créditos por anticipado.
- Las deudas sean cobradas utilizando métodos legales.
- Se permita la desafiliación de un producto de la misma forma en que se contrató.

De acuerdo a la GSF, las conductas seleccionadas para ser supervisadas durante el 2019 son aquellas que han sido reportadas con mayor frecuencia por los órganos resolutivos del Indecopi y por el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de la institución.

Así, por ejemplo, los reclamos presentados ante dicha área durante el 2018 por operaciones no reconocidas fueron 3 948, esto es el 21 % del total de reclamaciones presentadas respecto al sector bancario y financiero.

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016





(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

Además, de acuerdo con el reporte obtenido del registro “Mira a quién le compras”, del total de 6 498 sanciones emitidas durante el año pasado, 1 156 correspondieron al sector bancario y financiero; es decir, las multas impuestas a los proveedores de este sector representaron el 18% del total, ubicando a esta actividad como la más sancionada. En términos de multas, dichas sanciones equivalieron a un total de S/ 5 925 702.

Para este año, la GSF del Indecopi ha priorizado la supervisión y fiscalización de cinco sectores económicos: Transporte, Enseñanza, Industria y Comercio, Inmobiliario y Bancario, Financiero y Seguros.

Cabe recordar que, en el 2018, el Indecopi supervisó un total de 23 bancos, cajas municipales y financieras para verificar si cumplían con informar a los consumidores el procedimiento de atención de reclamos, elaborar las hojas resumen, cartillas de información y el cobro de comisiones conforme con a la normativa sectorial.

Lima, 06 de mayo de 2019

Misión del Indecopi

Defender, promover y fortalecer la competencia en los mercados, la creatividad e innovación y el equilibrio en las relaciones de consumo, en favor del bienestar de la ciudadanía, de forma transparente, sólida, predecible y en armonía con la libertad empresarial.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos: Indecopi



**Radió
Indecopi**
www.indecopi.gob.pe/radio