

#CiudadanosAntesQueConsumidores

Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) registró más de 49 mil reportes ciudadanos en el sector financiero durante la pandemia

- ✓ Las conductas más reportadas en el CEMI fueron cobros indebidos, falta de atención de reclamos, operaciones no reconocidas y reprogramación de créditos.
- ✓ Además, el Indecopi presentó el Decálogo del Consumidor Financiero, elaborado con la SBS, con 10 recomendaciones para evitar sobreendeudamientos y manejar responsablemente las tarjetas de crédito.

En el Mes del Consumidor, y como parte de la campaña informativa #CiudadanosAntesQueConsumidores, el Indecopi dio a conocer el reporte del comportamiento del sector financiero durante la pandemia, así como las diversas acciones de prevención, monitoreo, fiscalización y sanción que realizó la institución, en el ámbito de sus competencias, en beneficio de los ciudadanos consumidores.

La presidenta del Consejo Directivo del Indecopi, Hania Pérez de Cuéllar, destacó que la política de defensa del consumidor en materia financiera se basa en 4 acciones: ampliar nuestra capacidad de escucha del ciudadano consumidor; actuar de manera preventiva con las entidades financieras para que conozcan los reclamos de sus clientes y adopten medidas correctivas; propiciar la conciliación entre las partes; y, en última instancia, aplicar sanciones a las empresas que no modifican su conducta.

“Cuando una entidad bancaria mejora sus políticas de relacionamiento con sus clientes, no solo beneficia al consumidor que resolvió su diferencia con la empresa, sino beneficia a toda la comunidad de clientes de la entidad. Nuestra política está avocada a la idea de que es mejor prevenir que castigar”, detalló la titular del Indecopi en conferencia de prensa.

“Continuando con nuestra campaña #CiudadanosAntesQueConsumidores, hoy compartimos información sobre el sector financiero y presentamos el ‘Decálogo del Consumidor Financiero’, documento que elaboramos con la SBS”, añadió Pérez de Cuéllar, tras presentar un importante documento que consta de 10 útiles recomendaciones para promover las buenas prácticas en el consumo financiero, evitar el sobreendeudamiento y alentar el manejo responsable de las tarjetas de crédito, especialmente en esta difícil coyuntura.

Este decálogo puede ser descargado desde este enlace: <https://bit.ly/3ttbqys>

Monitoreo y fiscalización del sector financiero

Respecto de las tareas de monitoreo del sistema financiero que se llevan adelante, la titular del Indecopi destacó que el Grupo Consultivo de Asistencia a los Pobres (CGAP) del Banco Mundial, a través de un estudio, ha reconocido la labor del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) y reveló que trabajarán en un proyecto conjunto para que este exitoso “sistema de escucha” de los consumidores sirva de modelo y sea replicado en otros países.

"El CEMI es un nuevo instrumento para escuchar de manera activa las quejas de los consumidores, propiciando soluciones tempranas y evitando llegar a sanciones. El CGAP del Banco Mundial, el Indecopi y la SBS están formulando un proyecto que tiene como fin fortalecer el sistema de escucha que hemos desarrollado para que sirva de modelo en otros países. Señalan que el Indecopi está a la cabeza de sus pares de la región en esta materia, eso

nos llena de entusiasmo y nos motiva a seguir mejorando nuestro CEMI”, manifestó Pérez de Cuéllar.

En el marco de las acciones de supervisión del sector financiero realizadas a través del Centro Especial de Monitoreo del Indecopi (CEMI) desde el inicio de la emergencia por la pandemia, se han generado 49 341 reportes y consultas ciudadanas. De ese total, 41 889 reportes corresponden a bancos, 6 365 a financieras y 1 087 a Cajas Municipales.

“Desde mi posición en el Indecopi seguiré articulando mejoras con el sector financiero para reducir asimetrías en beneficio de la ciudadanía. El CEMI, que en esta ocasión recogió casi 50 mil reportes, es una herramienta que seguiremos usando como método de escucha activa”, destacó la presidenta de la institución.

Esta herramienta, que permite la activación de fiscalizaciones a empresas y proveedores para evitar la vulneración de los derechos de los ciudadanos, detectó que entre las cinco conductas más reportadas en la prestación de servicios financieros figuran los cobros indebidos, la falta de atención de reclamos o solicitudes, las operaciones no reconocidas, la reprogramación de créditos y la comunicación sin consentimiento.

Entre las entidades financieras más reportadas, según el CEMI, se encuentran: Banco Crédito del Perú, Banco BBVA del Perú, Banco Internacional del Perú (Interbank), Banco Ripley y Scotiabank. Además, las regiones que presentaron mayor cantidad de reportes vinculados al sistema financiero fueron Lima, La Libertad, Arequipa, Lambayeque y Piura.



La gerenta de Supervisión y Fiscalización del Indecopi, Ana Peña, informó que, durante el 2020, se realizaron 211 fiscalizaciones a bancos, financieras, cajas y cooperativas en todo el país, a fin de identificar posibles vulneraciones a los derechos de los consumidores. Las observaciones e incumplimientos detectados se trasladaron a las entidades financieras para que estas puedan resolverlos y adecuar su gestión de manera inmediata.

Algunas de las conductas supervisadas fueron el deber de información, disponibilidad de canales de atención, métodos abusivos de cobranza, cláusulas abusivas, atención preferencial y contar con el Libro de Reclamaciones y su aviso respectivo.

En cuanto a la fiscalización a las 14 empresas financieras más reportadas de todo el país, el Indecopi encontró evidencia de incumplimiento en el 100% de los casos. Tras estas intervenciones, se logró que 13 entidades financieras modifiquen alguna de las conductas alertadas en favor de los consumidores.

Denuncias y sanciones

Desde el inicio de la emergencia por la COVID-19 hasta la fecha, el Indecopi recibió 7 569 denuncias de ciudadanos contra empresas del sistema financiero, a través de las Comisiones de Protección al Consumidor y los Órganos de Procedimientos Sumarísimos. Los principales hechos denunciados fueron la falta de idoneidad, operaciones no reconocidas, atención de reclamos, información y la falta del Libro de Reclamaciones.

En cuanto a las sanciones, entre el 02 de enero del 2020 hasta el 26 de febrero de 2021 el servicio “Mira a quién le compras” del Indecopi registró que 69 entidades del sector financiero fueron sancionadas y se impusieron 1 842 multas y amonestaciones por un total de 1 334.1 UIT (unidades impositivas tributarias), equivalente a más de S/ 5.7 millones.

Entre las principales infracciones sancionadas figuran la falta de idoneidad en el servicio, operaciones no reconocidas, atención de reclamos, información, métodos comerciales coercitivos, incumplimientos, métodos agresivos de cobranza, entre otros, informó la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Wendy Ledesma.

En ese mismo periodo, entre las entidades financieras más sancionadas tenemos a: Financiera OH! S.A., Banco de Crédito del Perú, Banco Ripley, Scotiabank y el Banco BBVA, entre otras, detalló.

Reconocimiento especial

Durante esta actividad, el Indecopi, a través de su presidenta Hania Pérez de Cuéllar, brindó un reconocimiento especial al señor Aldo Alexander Vílchez Ramos, quien ejerciendo su ciudadanía y, en respeto de sus derechos, denunció a la Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú por presuntos actos de discriminación en el servicio financiero prestado, logrando obtener un fallo a su favor. Esta entidad no habría cumplido con el artículo 38 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, que prohíbe la discriminación a los consumidores por cualquier motivo, menos aún por discapacidad física.

“Hago una invitación a todos los consumidores a que aprendan a hacer valer sus derechos. Tenemos que construir ciudadanía, la idea es alcanzar justicia y lo hemos logrado, estoy muy agradecido con el Indecopi y las autoridades que han visto mi caso, saludo esta iniciativa”, destacó el señor Aldo Vílchez al recibir el reconocimiento.

Lima, 17 de marzo de 2021

Notas relacionadas:

<https://bit.ly/3I69UPG>

Participe en las actividades programadas que se detallan en este enlace:

[Agenda Mes del Consumidor](#)