



(GSF)

Gerencia de Supervisión y Fiscalización

El Indecopi fiscaliza que entidades financieras otorguen información adecuada a los consumidores y que sus canales de atención no presenciales estén operativos durante la emergencia sanitaria

- ✓ A la fecha, el Indecopi atendió 10 280 reportes correspondientes a relaciones de consumo en el sector financiero, cifra que representa el 40 % del total de reportes recibidos.
- ✓ 184 entidades financieras fueron fiscalizadas en las materias de competencia del Indecopi, emitiendo alertas a 14 de estas.

Durante la crisis sanitaria que atraviesa el país debido a la propagación de la COVID-19, el Indecopi, a través de la Gerencia de Supervisión y Fiscalización (GSF), ha fiscalizado a 184 entidades financieras. La finalidad es que los consumidores obtengan información adecuada sobre la reprogramación de sus deudas, retiro de CTS (compensación por tiempo de servicios), así como la operatividad de los canales de atención no presenciales implementados por cada entidad.

Esta intervención se encuentra dentro de las competencias del INDECOPI en función a sus facultades como autoridad con competencia primaria y de alcance nacional para proteger los derechos del consumidor.

A través de un 'comando especial de monitoreo', el mismo que ha diagnosticado aquellas situaciones que vendrían afectando las relaciones de consumo en el sistema financiero durante esta coyuntura, se han registrado a la fecha 10 280 reportes correspondientes al sector financiero, cifra que representa el 40 % del total de reportes recibidos.

Cabe resaltar que las conductas más reportadas son aquellas vinculadas a la reprogramación de créditos e intereses, así como la falta de atención en las llamadas a los canales telefónicos de las entidades financieras.

La fiscalización al sector financiero forma parte del Plan de Fiscalización de Emergencia que ha implementado el Indecopi durante esta crisis sanitaria, en la que se incluyeron bancos, financieras, edpymes, cajas y cooperativas de ahorro, verificándose lo siguiente:

- **Deber de información**, es decir que brinden información completa, relevante y no contradictoria, para lo cual se realizaron supervisiones remotas en las páginas *web* y las redes sociales de las entidades, a fin de verificar información vinculada a:
 - a. Reprogramaciones
 - b. Retiro de CTS
 - c. Canales de atención implementados y horarios de atención de los mismos

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

- **Disponibilidad de los canales de atención no presenciales.** Resulta importante indicar que, a fin de verificar la operatividad de los canales de atención, el personal de la GSF realizó 876 llamadas telefónicas a las 43 líneas de atención implementadas por tales entidades, y 16 consultas mediante mensajes electrónicos, bajo la modalidad de consumidor incógnito. Esto fue realizado con el propósito de obtener información y tiempos de respuesta reales, tal y como los que reciben los clientes.

Del total de fiscalizaciones efectuadas, se han emitido alertas a 14 entidades financieras. Asimismo, la GSF ha logrado reunirse con los 5 bancos más reportados por los usuarios con la finalidad que puedan adoptar las mejoras necesarias frente a los riesgos de incumplimientos detectados de forma inmediata.

En cuanto a los 170 proveedores restantes, se les ha exhortado al cumplimiento de sus obligaciones en materia de protección al consumidor.

Es importante precisar que el equipo de la GSF se reunió también con la Asociación de Bancos del Perú (Asbanc), así como con oficiales de conducta de mercado de 20 instituciones financieras, a fin de informar sobre estas acciones de supervisión y de los principales posibles incumplimientos detectados por parte de las entidades.

El Indecopi reafirma su compromiso en la defensa de los derechos de las y los consumidores dentro de sus competencias, e invita a la ciudadanía a conocer el desarrollo permanente de los reportes que son atendidos por el Indecopi desde que inició el estado de emergencia a través de su portal 'Quédate en casa' (<https://www.indecopi.gob.pe/quedate-en-casa>), sección 'Fiscalización en Cifras'.

Asimismo, recuerda que los ciudadanos tienen a su disposición:

- La herramienta 'Reporte ciudadano' (<https://cutt.ly/bt4QNRA>), a través de la cual se puede reportar cualquier tipo de incidente en alguno de los sectores económicos priorizados durante este estado de emergencia.
- Líneas telefónicas habilitadas para la ciudadanía, a través del Servicio de Atención al Ciudadano 224 7777, para Lima, y el 0 800 4 4040, para regiones.
- Correo sacreclamo@indecopi.gob.pe para la recepción de consultas y reclamos.

Lima, 10 de junio de 2020

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

