

FACULTAD DE DERECHO

**ANALISIS DE LA IMPLICANCIA DE LOS OFICIOS
MÚLTIPLES N° 11150-2020-SBS Y N° 11170-2020-SBS EN
LA REPROGRAMACIÓN DE LOS CREDITOS NO
REVOLVENTES Y EL DEBER DE INFORMACIÓN DE LAS
ENTIDADES BANCARIAS EN EL AÑO 2020**



**PRESENTADO POR
SANDRA NATHALY ZAMORA LEON**

**ASESOR
CLAUDIA ELISA LIENDO MIRANDA**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Derecho

FACULTAD DE DERECHO

**ANÁLISIS DE LA IMPLICANCIA DE LOS OFICIOS MÚLTIPLES N°
11150-2020-SBS Y N° 11170-2020-SBS EN LA
REPROGRAMACIÓN DE LOS CRÉDITOS NO REVOLVENTES Y EL
DEBER DE INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES BANCARIAS EN
EL AÑO 2020**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE ABOGADA

PRESENTADA POR:

SANDRA NATHALY ZAMORA LEON

ASESORA:

MG. CLAUDIA ELISA LIENDO MIRANDA

Lima, Perú

2023

DEDICATORIA

“Y sé, sin que el Creador eleve la voz, que los astros siguen en el espacio las curvas que su dedo ha trazado” (Tocqueville, 1835, p. 5)

AGRADECIMIENTOS

Es para mi grato agradecer al Altísimo, gran Creador de la bóveda celestial que da vida a todas las cosas, por iluminar mi camino y resguardarme con salud para culminar la presente investigación. Asimismo, a mis padres, Américo e Isabel, por ser mis fieles compañeros de vida, los pilares fundamentales de mi persona y mis saberes. Agradezco la guía y experiencia de la Mg. Claudia Liendo como asesora universitaria quien ha sido precisa en sus observaciones y recomendaciones para mejorar este trabajo de investigación. Igualmente, le doy las gracias a Vanessa Chacón por sus enseñanzas y paciencia como consejera y metodóloga al haber estado día tras día instruyéndome desde la elección del tema de tesis.

Me encuentro agradecida con todos mis entrevistados, profesionales de calidad quienes han sido mis instructores y jefes en mis practicas cuando cursaba mis cursos de pregrado, les tengo mucho cariño por lo aprendido y vivido, gracias por haber participado de este trabajo tan importante para mí. Finalmente, me agradezco por no haberme rendido en este largo camino hacia la excelencia profesional, el cual es difícil, pero a la vez satisfactorio. Dedico este trabajo a mi yo de 16 años quien postuló a la USMP con el sueño de convertirse en una gran abogada.

INDICE DE CONTENIDO

AGRADECIMIENTOS	iii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
CAPITULO I: MARCO TEORICO	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.1.1 Antecedentes internacionales	1
1.1.2 Antecedentes nacionales.....	4
1.2 Bases teóricas.....	11
1.2.1 Los créditos y los intereses en el sistema financiero peruano	11
1.2.1.1 El interés simple	15
1.2.1.2 El interés compuesto	16
1.2.2 La reprogramación de créditos	18
1.2.2.1 Definición	18
1.2.2.2 Diferencia entre la reprogramación y el refinanciamiento	20
1.2.2.3 La Central de Riesgos y la clasificación crediticia.....	21
1.2.3 Deber de información	23
1.2.3.1 Definición	23
1.2.3.2 La relación del deber de idoneidad, la transparencia informativa y la información relevante en el deber de información	26
1.2.3.3 El rol de la SBS e Indecopi en la atención de reclamos y denuncias de los consumidores respecto al deber de información de las entidades del sistema financiero 31	
1.2.3.3.1 La SBS e Indecopi en el sistema financiero	31
1.2.3.3.2 El tratamiento de los reclamos y denuncias en la SBS e Indecopi	34
1.2.4 Los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS	38
1.3 Definición de términos básicos	39
CAPITULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES	42
2.1 Formulación de Supuesto Principal y Derivadas.....	42
2.1.1 Supuesto General.....	42
2.1.2 Supuestos Específicos.....	42
2.2 Variables y Definición Operacional	43
CAPITULO III: METODOLOGIA	44
3.1 Diseño Metodológico.....	44
3.1.1 Enfoque.....	44

3.1.2	Tipo.....	44
3.1.3	Alcance.....	44
3.1.4	Diseño	45
3.2	Diseño Muestral	45
3.2.1	Población	45
3.2.2	Muestra	46
3.2.3	Tipos de muestreo	46
3.3	Técnicas de Recolección de Datos	47
3.3.1	Entrevista	47
3.3.2	Análisis documental.....	47
3.4	Rigor Científico.....	48
3.4.1	Validez del instrumento.....	48
3.5	Aspectos Éticos	49
CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN		50
4.1	Resultados.....	50
4.1.1	Resultados de supuesto general	50
4.1.2	Resultados de supuestos específicos.....	53
4.1.2.1	Resultado de supuesto específico 1	53
4.1.2.2	Resultado de supuesto específico 2	56
4.2	Discusión de los resultados.....	63
4.2.1	Discusión de los resultados del supuesto general	63
4.2.2	Discusión de los resultados del supuesto específico 1	68
4.2.3	Discusión de los resultados del supuesto específico 2	71
CONCLUSIONES.....		79
RECOMENDACIONES		83
FUENTES DE INFORMACIÓN		85
ANEXOS		100
Anexo I.....		101
Matriz de Categorización.....		101
ANEXO II		102
Guía de Entrevista.....		102
ANEXO III		139
Guía de Análisis documental		139

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro comparativo entre reprogramación y refinanciamiento	21
Tabla 2 Cuadro explicativo de categorías y días de retraso	22
Tabla 3 Cuadro comparativo de las características entre la SBS e Indecopi	34
Tabla 4 Categorías y Subcategorías	43

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Reporte trimestral de reclamos del I trimestre.....	60
Gráfico 2 Reporte trimestral de reclamos del II trimestre.....	61
Gráfico 3 Reporte trimestral de reclamos del III trimestre.....	62

RESUMEN

Debido al Estado de Emergencia nacional causado por la crisis sanitaria del COVID-19, la SBS dictó los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS mediante los cuales se facultó a las entidades del sistema financiero la reprogramación unilateral de los créditos minoristas previo análisis del perfil crediticio del beneficiario.

En esa línea, la investigación tiene como objetivo explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación unilateral de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias entre marzo a julio de 2020, de manera que utiliza el enfoque cualitativo de tipo básico o teórico para describir los hechos y analizar el problema. Asimismo, se emplean instrumentos de recolección de datos como el análisis documental y las entrevistas a una población de 10 profesionales del sector financiero y jurídico.

La discusión de los resultados concluyó que los oficios múltiples afectaron negativamente los créditos no revolventes y el deber de información debido a la reprogramación unilateral, toda vez que la medida prudencial influyó en el valor y número de las cuotas, no se especificó plazo oportuno para la comunicación de la reprogramación, se omitió establecer lineamientos mínimos para la reversión y se conculcó el deber de idoneidad.

PALABRAS CLAVE: Reprogramación, créditos no revolventes, deber de información, idoneidad, intereses, contrato de adhesión, SBS, Indecopi, consumidor financiero.

ABSTRACT

Due to the national State of Emergency caused by the COVID-19 health crisis, the SBS dictated Multiple Official letters N°11150-2020-SBS and N° 11170-2020-SBS, which empowered financial system entities to unilaterally reschedule retail loans after analyzing the beneficiary's credit profile.

The research aims to explain the implication of Multiple Official letters N° 11150-2020-SBS and N° 11170-2020-SBS in the unilateral rescheduling of non-revolving credits and the duty of information of the banking entities between march and july 2020. The thesis uses qualitative approach and theoretical type to describe the facts and analyze the problem. Likewise, data collection instruments such as documentary analysis and interviews with a population of 10 professionals from the financial and legal sector.

The discussion of the results concluded that the Multiple Official letters negatively affected the non-revolving credits and the duty of information due to the unilateral rescheduling, whenever the prudential measure influenced the value and number of installments, did not specify a timely period for communication of the rescheduling, did not establish minimum guidelines for the reversal and violated the duty of appropriateness.

KEY WORDS: Rescheduling, non-revolving loans, duty of information, suitability, interest, adhesion contract, SBS, Indecopi, financial consumer.

NOMBRE DEL TRABAJO

ANALISIS DE LA IMPLICANCIA DE LOS OFICIOS MULTIPLES N° 11150-2020-SBS Y N° 11170-2020-SBS EN LA REPR

AUTOR

SANDRA NATHALY ZAMORA LEON

RECUENTO DE PALABRAS

25043 Words

RECUENTO DE CARACTERES

145260 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

115 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

310.4KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 16, 2023 11:38 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 16, 2023 11:40 AM GMT-5

● 12% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



USMP FACULTAD DE DERECHO
Dr. GINO RIOS PATIO
Director del Instituto de Investigación Jurídica

GRP/
REB

INTRODUCCIÓN

Los créditos tienen la finalidad de brindar mayores recursos a los usuarios en atención a los términos y condiciones pactados con las entidades del sistema financiero ofertantes. El otorgamiento de créditos genera obligaciones entre las partes, por un lado, las entidades deben brindar debida y oportuna información a los usuarios, mientras que los usuarios deben realizar la devolución del financiamiento en un plazo determinado. En caso el deudor se encontrase impedido de cumplir con el pago, las entidades pueden ofrecer facilidades como la reprogramación o refinanciamiento, ello previo análisis de la situación financiera del beneficiario.

Ahora bien, la pandemia del COVID-19 desestabilizó las relaciones contractuales a nivel nacional, por lo que, con fecha 15 de marzo de 2020, la Presidencia del Consejo de Ministros emitió el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM declarando el Estado de Emergencia Nacional por el plazo de 15 días calendario. Esta disposición instó a las instituciones y organismos competentes a la adopción de medidas extraordinarias y prudenciales para mitigar los efectos de la emergencia sanitaria.

En consecuencia, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (en adelante, la SBS) emitió los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS mediante los cuales se establecieron directrices para mitigar las pérdidas económicas que pudieran haber tenido los usuarios. Bajo este contexto, con fecha 16 de marzo de 2020, el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS autorizó a las entidades del sistema financiero la reprogramación unilateral facultativa de los créditos sin que dicha facilidad se transformara en un refinanciamiento. Si bien el citado oficio especificó que la reprogramación unilateral se debía comunicar dentro

de los 7 días posteriores a la modificación contractual, no reguló o estableció lineamientos mínimos para la estructuración del nuevo cronograma de pagos, la reversión y el cálculo de intereses, los cuales quedaron al libre criterio de las empresas. Asimismo, no se tomó en cuenta los efectos de la reversión, pues se condicionó al usuario a continuar con una facilidad de pago unilateral cuyo retorno al cronograma original generaba intereses moratorios y una calificación negativa en la Central de Riesgos.

Posteriormente, con fecha 20 marzo de 2020, la SBS emitió el Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS el cual señaló que las entidades debían notificar las nuevas condiciones contractuales de los clientes minoristas en un plazo máximo de 7 días posterior a la modificación, intervalo que se debía empezar a computar al cese del Estado de Emergencia nacional. Cabe mencionar que este oficio exhortó a las empresas a notificar la reprogramación con la mayor cercanía a la fecha de la modificación de acuerdo a sus capacidades y recursos; sin embargo, no delimitó un plazo seguro para los usuarios, ya que condicionó el computo del plazo para la notificación de la medida al cese del Estado de Emergencia, mismo que se siguió prorrogando después de los 15 días calendarios primigenios. Esto posibilitó una comunicación ineficiente entre las partes, pues si la entidad se demoraba en informar la reprogramación unilateral, el usuario tenía menos tiempo para decidir si deseaba continuar con dicha reprogramación sin que su deuda incrementase por el periodo de gracia y el cálculo de intereses compensatorios, teniendo con ello desconocimiento del monto o número de cuotas del nuevo cronograma de pagos y los efectos de la reversión en caso el usuario lo solicitara. De igual manera, propició que no se pudiera alegar o reclamar demora en la notificación de la reprogramación

unilateral porque el plazo para notificar la medida prudencial se empezaba a computar desde el cese del Estado de Emergencia.

Aunado a lo anterior, la SBS emitió el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS por medio del cual se dispuso la suspensión de los plazos para la notificación de respuesta de los reclamos y requerimientos hasta la culminación del Estado de Emergencia, mismo que se prorrogó más de lo esperado.

Por consiguiente, los usuarios se enfrentaron a varias disyuntivas preocupantes, ya que si los oficios múltiples no establecieron lineamientos mínimos para la estructuración del nuevo cronograma de pagos, la capitalización de intereses compensatorios y los efectos de la reversión, ¿De qué manera la reprogramación unilateral benefició a los clientes minoristas si dichos aspectos se comunicaron posterior a la aplicación de la modificación contractual teniendo en cuenta que esta información era relevante para que los usuarios pudieran tomar una decisión o iniciar una negociación conforme a cada situación financiera? Ahora bien, si las entidades tardaban en informar o notificar la reprogramación unilateral debido a que el plazo para la comunicación de la medida estaba condicionado al cese del Estado de Emergencia ¿Cómo los usuarios podían saber si los nuevos términos y condiciones de su crédito les beneficiaba a corto y largo plazo? Por último, si la SBS suspendió el plazo máximo de 30 días para que las entidades del sistema financiero atendieran los reclamos y requerimientos ¿Cómo los usuarios podían hacer valer sus comunicaciones ante las instituciones competentes en un tiempo oportuno? ¿Ello no implicaba que la deuda incrementase debido al periodo de gracia, los cálculos de intereses y la estructuración del nuevo cronograma de pagos mientras los usuarios esperaban con incertidumbre la atención de sus comunicaciones?

En definitiva, la carencia de parámetros mínimos respecto a la estructuración del cronograma de pagos, intereses, reversión, calificación ante la Central de Riesgos y atención de reclamos y requerimientos, aunado a un desdibujado plazo para la comunicación de la reprogramación unilateral, provocó que los usuarios se encontraran en un situación de indefensión, pues si se pedía información sobre la reprogramación, los usuarios no sabían cuándo les iban a atender y si solicitaban la reversión (la cual tenía como plazo máximo 30 días para ser ejecutada) las entidades los podían reportar negativamente ante la Central de Riesgos y toda la deuda, más los intereses moratorios, retornarían.

Bajo este contexto, el problema principal se centra en la afectación de los créditos no revolventes por la reprogramación unilateral y la vulneración al deber de información de las entidades bancarias debido a la escasez de parámetros mínimos sobre la medida prudencial y la falta de especificación de un plazo seguro para la notificación de la reprogramación unilateral. En este sentido, el objetivo de la investigación es analizar el impacto de los oficios múltiples en la reprogramación de los créditos no revolventes e ilustrar de qué manera se conculcó el deber de información entre marzo a julio de 2020.

Por otro lado, la tesis se justifica en la intención de brindar una explicación a la insatisfacción de los usuarios ocurrida a raíz de la aplicación de la reprogramación unilateral establecida por los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS. Asimismo, pretende indicar recomendaciones para que dichas situaciones no se vuelvan a suscitar en un futuro, puesto que, de repetirse, representaría un peligro para el flujo financiero nacional y la calidad de vida individual.

La investigación tiene valor teórico, por cuanto permite estudiar la normativa y el comportamiento del sistema financiero, ayudando así a identificar los puntos débiles que generaron conflictos entre las entidades y los usuarios. Asimismo, la tesis beneficiará al sector bancario y académico, pues funcionará como base teórica para posteriores indagaciones, enseñando al público en general el complejo entramado de las operaciones bancarias y las reprogramaciones.

La viabilidad a nivel teórico y legal se debe a la existencia de libros, trabajos de investigación, monografías, artículos informativos y legislación que definen conceptos básicos acerca de los productos financieros, las facilidades de pago, el deber de información y los contratos de adhesión, los cuales sirven como sustento para colocar datos de calidad que apoyará el estudio de las variables. Además, es factible a nivel técnico, ya que cuenta con estadísticas sobre el impacto de los reclamos y requerimientos en el sistema financiero durante el 2020, ello gracias a los informes trimestrales y anuales de las entidades públicas competentes como Indecopi, SBS y ASBANC. En esta misma línea, la factibilidad tecnológica es posible gracias a las herramientas digitales que permiten la investigación en repositorios, bibliotecas virtuales, buscadores web, entre otros.

La tesis está compuesta de 4 capítulos. El primer capítulo abarca el marco teórico dentro del cual se han desarrollado los antecedentes internacionales y nacionales, así como las bases teóricas sobre los créditos, los intereses, la reprogramación, el deber de información y los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS. El segundo capítulo engloba la hipótesis y las variables, en este segmento se visualiza la matriz de categorización. En el tercer capítulo se delimita el enfoque, tipo, alcance y diseño metodológico de la investigación. Finalmente, en el cuarto capítulo se exponen los resultados obtenidos de las

entrevistas y el análisis documental, culminando la investigación con las conclusiones y las recomendaciones.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Antecedentes internacionales

Girón (2020) en su tesis “Vulneración de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios” describió en su realidad problemática que la existencia de una deficiencia en la atención de los reclamos interpuestos por los consumidores financieros se debía a trámites engorrosos y requisitos difíciles de conseguir. En este sentido, la investigación se propuso como objetivo: describir las formas de contratación, identificar los procesos de reclamos administrativos interpuestos por los usuarios financieros y determinar la vulneración de la protección de los derechos de los usuarios en los contratos de adhesión entre los años 2018-2019.

La metodología que utilizó el autor fue de tipo descriptivo, documental e inductiva. La investigación tuvo un enfoque mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo, por lo que se hizo uso de la observación no estructurada, las entrevistas abiertas no estructuradas, la revisión de documentos y la evaluación de experiencias personales, de modo que se realizaron encuestas a 290 usuarios de la banca privada entre marzo y abril de 2020, así como entrevistas a dos gerentes de entidades financieras y a cuatro defensores del cliente.

De la revisión de los datos recopilados, la investigación obtuvo como resultado que la mayoría de los usuarios desconocían el contenido de los contratos de productos y/o servicios financieros e ignoraban las penalidades por morosidad a consecuencia de una falta de educación financiera y legal para defender sus derechos como consumidores.

El análisis concluyó que las entidades financieras incurrían en abuso de derecho al imponer en los contratos de adhesión cláusulas arbitrarias que incluían servicios no financieros. Por otro lado, se verificó que en los contratos de adhesión no existía un balance entre los derechos y obligaciones del prestador y el usuario, evidenciándose una falta de comprensión del contenido por el lenguaje técnico del contrato. En esta misma línea, el estudio reveló que los procesos que debían seguir los consumidores financieros implicaban la presentación de documentos los cuales, al ser desconocidos por los usuarios, resultaban improcedentes.

Por otro lado, Castillo (2021) en su tesis “El rol de la asimetría de la información en la relación entre créditos y depósitos en bancos privados con el crecimiento económico del Ecuador, período 2011 al 2019” indicó en la realidad problemática que la asimetría de la información podía influir directamente en la intermediación de las entidades financieras y en el acceso de los usuarios a los servicios bancarios, de modo que, si se presentara una elevada probabilidad de prestamistas y deudores arriesgados, los cuales requieren de un financiamiento adicional para sostener obligaciones previas, los fondos y el desarrollo del mercado ecuatoriano se verían afectados.

En este sentido, el autor se propuso como objetivo conocer la influencia de la asimetría de la información en los créditos bancarios y depósitos del público durante el 2011 al 2019 y explicar la interacción de estos con el crecimiento económico. Por lo mencionado, la metodología que utilizó el investigador fue de tipo descriptivo y explicativo, evidenciándose un enfoque positivista donde primó el modelo hipotético-deductivo para analizar los datos recolectados por medio de los boletines de información estadística del Banco Central de Ecuador.

Ahora bien, la investigación obtuvo como resultado que la asimetría de la información analizada desde la inflación no tuvo injerencia en la relación entre los créditos bancarios y los depósitos del público con el crecimiento económico del mercado ecuatoriano, por lo que, en atención a lo citado, se concluyó que el crédito era una variable poderosa en la formulación de políticas financieras, ya que al incrementarse las fuentes de financiamiento no debería haber necesidad de modificar las tasas de interés.

En esta misma línea, Plaza (2021) en su tesis “Afectaciones económicas de los tarjetahabientes durante el Covid-19 en el Cantón Esmeraldas” expuso en la realidad problemática que las tarjetas de crédito habían desempeñado un rol muy importante en el mercado financiero ecuatoriano, sin embargo, dicha revolución financiera se había visto ensombrecida por el preocupante nivel de endeudamiento de los usuarios durante la pandemia del Covid-19, de modo que la investigación propuso como objetivo: identificar a las empresas emisoras de las tarjetas de crédito, describir las medidas financieras que adoptaron las entidades e indicar las posibles afectaciones de los tarjetahabientes.

Ahora bien, la metodología que utilizó el autor en la investigación fue de tipo mixto, descriptivo y no experimental, en cual se empleó el método inductivo y deductivo para analizar a una población de 235 tarjetahabientes. Sobre ello, cabe mencionar que el autor recolectó datos documentales y empleó la encuesta como técnica para reunir información.

Teniendo en consideración lo mencionado, la investigación obtuvo como resultado que la aplicación de las facilidades, condonación y suspensión de pagos repercutieron negativamente en los tarjetahabientes, ya que por más que

las entidades brindaron beneficios, los usuarios aun tenían que lidiar con el buro crediticio, las multas y los intereses. Asimismo, el estudio demostró que la población encuestada no tenía educación financiera lo que provocó un sobreendeudamiento, ello generado por el desconocimiento del manejo de la tarjeta de crédito, la reducción de salarios y el desempleo. En esta misma línea, la investigadora señaló que la Asociación de Bancos del Ecuador consideró que los mayores beneficiarios fueron las instituciones financieras, observando, durante el primer semestre del 2020, un crecimiento significativo en comparación del 2019.

A manera de conclusión, el análisis indicó que a pesar de que las entidades financieras brindaron facilidades como el aplazamiento de los pagos hasta por 48 meses y el diferimiento de deudas, se observó un decaimiento en el historial crediticio de la mayoría de tarjetahabientes quienes sobrepasaron el límite de crédito y se demoraron en el cumplimiento de sus obligaciones.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Villena (2021) en su tesis “La asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de Covid-19” señaló en la realidad problemática que el confinamiento causado por las medidas decretadas en marzo de 2020 y la asimetría de la información sobre las reprogramaciones unilaterales provocaron la desestabilización de las obligaciones de pago, demoras en la atención de reclamos y la vulneración de la libertad para contratar. En este sentido, la investigación estableció como objetivo: analizar, entender y determinar la influencia de la asimetría informativa en los consumidores y servicios financieros durante el Covid-19.

Al respecto, la metodología que utilizó la autora fue de tipo básica, fenomenológica y cualitativa, tomando como instrumento la categorización para analizar los datos dilucidados de las entrevistas a 10 abogados especialistas en el área estudiada y de la documentación recolectada en páginas virtuales, tesis y revistas.

Sobre los resultados, la investigación sostuvo que la asimetría de la información durante la pandemia vulneró el derecho a la libertad para contratar, ya que se modificaron unilateralmente contratos sin una adecuada información sobre las condiciones impuestas. Ante ese aspecto, los entrevistados coincidieron que las reprogramaciones afectaron negativamente la economía del consumidor, pues la situación reforzó la idea que el Estado blindaba a las entidades financieras, ello en mayor medida por la falta de medios de comunicación uniformes que informaran sobre los puntos más importantes de la modificación del crédito, lo que al final desencadenó en perjuicios y aumento de obligaciones al usuario.

En conclusión, la investigadora señaló que la reprogramación automática sin negociación de un nuevo contrato generó mayores costos en los préstamos y demoras en la atención de los reclamos dentro del plazo legal establecido por la norma, asimismo, terminó restringiendo los derechos de los usuarios debido al desconocimiento de las operaciones bancarias y las condiciones por las cuales se reprogramaron las deudas.

Por otro lado, Pérez (2020) en su tesis “Cobro de intereses por entidades financieras al consumidor peruano” puntualizó como realidad problemática que el crecimiento de las empresas del sistema financiero era consecuencia del

cobro excesivo de las tasas de interés en comparación con los fondos que tenían los consumidores, observándose indefensión al consumidor financiero y abuso del derecho al imponer gravámenes en perjuicio del nivel socioeconómico del país. Sobre el particular, el autor planteó como objetivos: descubrir, interpretar y explicar los efectos del cobro de intereses moratorios y compensatorios en el consumidor peruano durante el 2020.

En relación con lo mencionado, la metodología que utilizó el investigador fue teórica, fenomenológica, cualitativa e inductiva. Categorizó los tipos de intereses para poder analizar adecuadamente los datos recolectados en artículos y tesis. Empleó la técnica de la entrevista estructurada a 6 especialistas del área estudiada utilizando el muestreo no probabilístico.

Ahora bien, de la revisión de los datos recopilados y de las entrevistas realizadas, se obtuvo como resultado que el cobro excesivo de intereses existía por la flexibilidad de la legislación peruana para fijar precios y tarifas sin restricciones, asimismo la investigación precisó que las entidades reguladoras no intervenían en la regulación de los intereses porque priorizaban el modelo económico y la libertad de empresa, ello sin tener en cuenta que la banca privada, al tener cierto poder en el mercado financiero nacional, se aprovechaba de la necesidad urgente de financiamiento de los usuarios.

Bajo este contexto, la investigación concluyó que el lucro con los intereses en época de pandemia era un abuso de derecho, ya que, por más que las entidades financieras hubieran brindado facilidades de pago, como la reprogramación, los intereses compensatorios se seguían cobrando durante el período de gracia.

En adición a lo precitado, Flores (2021) en su tesis “La banca privada en los pagos de los créditos bancarios en los tiempos de la pandemia de Covid 19, 2020-2021”, explicó en su realidad problemática que, si bien, los bancos como Interbank, BCP, BBVA y Scotiabank manejaban más del 80% de los depósitos de dinero, estas entidades registraron retrasos en el cumplimiento de las obligaciones crediticias durante la pandemia del Covid-19. Ante esta situación, el investigador planteó como objetivo: entender el comportamiento financiero a lo largo de este período con la intención de explicar el retraso de los pagos, los índices de morosidad de los deudores en el 2020-2021, los criterios técnicos para los cobros crediticios y la eficiencia de las reprogramaciones en la cartera de clientes morosos.

Ahora bien, el investigador hizo uso de una metodológica cuantitativa realizando entrevistas a través de cuestionarios para recolectar datos de 56 clientes deudores aleatorios de los bancos registrados en la SBS con la finalidad de mostrarlo en tablas de frecuencias absolutas y porcentajes.

La investigación tuvo como resultado que el 61% de los deudores vivían en zona urbana, mientras el 5% en casa alquilada, lo que estimó una clase socioeconómica media, asimismo, indicó que el 63% percibía más del sueldo mínimo vital, siendo la cantidad del monto percibido entre S/ 3 000,00 a S/ 6 000,00, de modo que dichos ingresos permitieron a los usuarios obtener un préstamo. Por otro lado, el análisis determinó que el retraso o la suspensión de las obligaciones se debió a que el 34% fue despedido de su trabajo y el 30% tuvo que pausar todo tipo de actividad económica por la pandemia del Covid-19, siendo así que el 80% de la población estudiada tuvo que solicitar una reprogramación.

Siguiendo las consideraciones precedentes, la investigación llegó a la conclusión que las operaciones financieras de la banca privada tuvieron un descenso debido a la falta de pago de los usuarios, los cuales registraron altos índices de morosidad debido a que fueron despedidos de sus centros laborales en ese período, siendo así que debieron negociar con las entidades financieras para cumplir con sus obligaciones crediticias.

Dentro de la misma línea, Miranda (2020) en su tesis “Implementación de la estrategia de reprogramación para reducir el riesgo de crédito en la agencia Huacavelica de Mibanco en el marco de la emergencia sanitaria 2020” explicó en la realidad problemática que las medidas excepcionales que tomó el Gobierno por el Estado de Emergencia impactaron en la cartera de la agencia Huancavelica de Mibanco incrementado la mora en los meses de marzo y abril entre un 10.6% y 12.4%. En este sentido el investigador planteó como objetivo averiguar si la implementación de la estrategia de reprogramación reducía el riesgo crediticio en la entidad bancaria mencionada.

La metodología que el autor utilizó en esta investigación fue hipotético-deductivo, de enfoque mixto, tipo aplicado y experimental. Respecto a la población, se analizaron 459 créditos vigentes al 31 de abril de 2020 y se censó a 18 asesores de la agencia Huancavelica de Mibanco. En lo referente a los instrumentos, el investigador utilizó un cuestionario sobre la reprogramación para obtener datos de los asesores del negocio y empleó una ficha en la cual registró la evolución del riesgo crediticio desde enero a agosto de 2020, procesando los datos recopilados mediante estadística y análisis descriptiva e inferencial.

La investigación obtuvo como resultado que la reprogramación sería viable como facilidad de pago siempre que se implementasen actividades de recuperación y colocación de nuevos créditos para reducir el riesgo crediticio. Ante lo mencionado, el autor precisó que Mibanco empleó una estrategia que lo alejaba del refinanciamiento, pues este último significaba un perjuicio en el historial crediticio del usuario.

Ahora bien, el investigador señaló que debían implementar políticas restrictivas a los créditos desembolsados durante la pandemia, pues así se podía mantener un rigor en la evaluación crediticia y de ese modo se evitaba el incumplimiento de las obligaciones en la cartera. La investigación estimó que la evaluación crediticia en las reprogramaciones minimizaría la morosidad, ya que se realizarían seguimiento de las carteras crediticias, se verificaría los recursos obtenidos por el préstamo y se predeciría eventos favorables o desfavorables de acuerdo a la capacidad de pago de los usuarios.

La citada tesis destacó, a manera de conclusión, que la implementación de la estrategia de reprogramación disminuyó el riesgo alto de cartera, créditos de capital de trabajo, créditos para activo fijo y créditos de consumo, por lo que recomendó adoptar políticas restrictivas de crédito, es decir, mayores exigencias, con la finalidad de aplicar formas o campañas más inteligentes de cobranza.

Por último, Sánchez (2021) en su tesis “La insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano” precisó en la realidad problemática que, a diferencia de las empresas y personas naturales con actividad empresarial, los cuales gozaban de un sistema concursal, las personas naturales no tenían una

salida legal a la insolvencia, en este sentido, la investigación propuso como objetivos: determinar las directrices legislativas para atender el sobreendeudamiento del consumidor financiero y analizar el sistema concursal peruano.

En esta línea, la metodología que se utilizó en la investigación fue cualitativo y descriptivo, asimismo, para analizar los datos e información, el autor empleó fichas bibliográficas, fichas resumen y paráfrasis. Como resultado, se obtuvo que el Perú era considerado como uno de los países con intereses más elevados en Latinoamérica, situación que agravaba la condición del consumidor financiero cuando no cumplía con las obligaciones de pago.

Por otro lado, se verificó que el sistema legal estaba pensado para consumidores responsables o diligentes, ignorando al consumidor negligente, el cual también era sujeto de protección legal. Ante este aspecto, el autor, mediante un cuadro comparativo entre la misión, funciones y capacidad de atención al consumidor, determinó que Indecopi, la SBS y la Defensoría del Cliente Financiero no brindaban una especial atención y solución a la insolvencia de los consumidores, determinándose una relación de consumo poco sana entre las entidades financieras y los usuarios.

Ahora bien, la investigación indicó que el sistema alemán (es decir, la redención) era el más adecuado para atender el sobreendeudamiento en los consumidores, ya que comprendía la conciliación extrajudicial como forma de solución en una primera fase, siendo que, de no llegarse a un acuerdo, se podría dar inicial a un concurso de insolvencia. En relación a lo mencionado, el investigador señaló que para aliviar la situación se podría recurrir a la

reprogramación, mas no a un refinanciamiento, sin embargo, la reprogramación no aliviaría la deuda después del plazo para el pago, por lo que no sería una solución definitiva.

En conclusión, la investigación dirimió que las directrices de la propuesta legislativa debían dividirse en 3 fases: inicio, intermedio y final del procedimiento, de modo que se podría establecer el criterio, cuantía, duración y función de la Comisión respecto al procedimiento de liquidación.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Los créditos y los intereses en el sistema financiero peruano

Etimológicamente, la palabra crédito proviene del latín *creditum* o *credere*, el cual significa dar certeza, por lo tanto, el crédito resulta ser una dación que espera la restitución de una pecunia, es decir, el otorgamiento y restitución de bienes destinados al consumo o al cambio entre las partes (D'ors, 1956).

En la actualidad, los créditos son considerados financiamientos otorgados por instituciones del sistema financiero a una persona natural o jurídica quien se compromete a devolver la prestación, más una retribución en forma de intereses y comisiones, a la entidad acreedora. La doctrina entiende que el crédito es exigible, por cuanto resulta ser una obligación que el acreedor le impone al sujeto deudor para que cumpla con el reintegro del mismo (Diez, 2017). Asimismo, el crédito significa la posibilidad de adquirir dinero, bienes o servicios ajenos a cambio de devolverlos o pagarlos en un periodo de tiempo acordado por las partes, este proceso, al establecer derechos y obligaciones, está sujeto a una evaluación previa para determinar el riesgo que conlleva la prestación (Brachfield , 2009).

La SBS en el numeral 4, capítulo I del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N° 11356-2008, clasifica a los créditos en: corporativos, a grandes empresas, a medianas empresas, a pequeñas empresas, a micro empresas, revolventes, no revolventes e hipotecarios para vivienda. En este sentido, la normativa refiere que el crédito revolvente es aquel que fluctúa dependiendo de la decisión del usuario, es decir, un financiamiento reutilizable que se va pagando mientras se consume. Por otro lado, el crédito no revolvente es el financiamiento no reutilizable que el deudor debe devolver o reembolsar en cuotas fijas.

Los créditos no revolventes usualmente son conocidos bajo el término de préstamos a plazos, los mismos que, a su vez, son los denominados préstamos personales. Estos créditos no revolventes resultan ser el financiamiento que se deberá devolver siguiendo un cronograma de pagos compuesto por una serie de cuotas mensuales, sin embargo, los mismos no necesariamente deben estar garantizados, en diversas instituciones, solo se necesita que el consumidor este preaprobado para que se le pueda otorgar el préstamo (BBVA, 2018).

De allí se entiende que, los créditos no solamente representan la entrega de una suma dineraria, sino una operación bancaria que beneficia al deudor y acreedor, toda vez que los intereses generados en estos acuerdos resultan primordiales para la obtención de ganancias dentro del negocio financiero, mismo que permite la captación y colocación de fondos de agentes superavitarios y deficitarios (Narváez , 2020).

La SBS (2022) explica que todo financiamiento tiene un costo, el cual se expresa en una tasa de interés clasificada en: activa y pasiva. La tasa de interés activa es el porcentaje que la entidad cobra por el dinero que ha prestado, mientras que la tasa de intereses pasiva es aquella que la entidad paga al usuario por el dinero que ha depositado en alguna cuenta bancaria, generalmente en una cuenta de depósito a plazo fijo.

Dicho esto, la tasa de interés mide el valor de los intereses expresados en porcentaje durante un determinado periodo de tiempo, por ejemplo, si una entidad del sistema financiero fija el 20% anual, se debe entender que por cada S/100.00 que la entidad obtenga o preste, se recibirán o se pagarán S/ 20.00 anuales (Ramírez et. al, 2009).

En función de lo descrito, el sistema financiero maneja los conceptos de TREA, TCEA y TEA en sus operaciones diarias. Al respecto, la TREA (Tasa de Rendimiento Efectivo Anual) es la tasa anual o porcentaje, menos los cargos adicionales, que el usuario percibe por el depósito de su dinero en una cuenta bancaria, mientras que la TCEA (Tasa de Costo Efectivo Anual) es el interés o porcentaje que el usuario debe pagar al banco por el dinero que ha sido prestado, es decir, por el crédito. Dicho concepto siempre se ve en las operaciones activas, por lo que, cuando los usuarios suelen manifestar su malestar por las elevadas cuotas de sus créditos se están refiriendo a este último (Correa, 2018).

Aunado a lo anterior, el Banco Central de Reserva del Perú (2020) indica que la tasa de interés activa en moneda nacional para los créditos de consumo pasó de 45,3 en diciembre de 2019 a 39,5 en diciembre de 2020. Asimismo, de acuerdo a los registros de la SBS (2020) respecto a la tasa de interés promedio

del sistema bancario, se observa que los periodos con más tasa de interés activa han sido: junio con 11.99 de interés para el crédito no revolvente de automóviles y mayo con 74.48 de interés para el crédito no revolvente de libre disponibilidad hasta 360 días; 20.40 de interés para el crédito no revolvente de libre disponibilidad a más de 360 días y 6.89 de interés para los créditos hipotecarios.

Ahora bien, desde la perspectiva jurídica, el Código Civil no define explícitamente los intereses, sino que hace referencia de ellos en varios apartados equiparándolos como frutos, ya que, analizando el artículo 890°, 891° y 892°, se evidencia que los intereses son los frutos civiles o provechos recaudados y producidos por un bien como consecuencia de una relación jurídica. Dicho esto, el artículo 1242° divide a los intereses en compensatorios y moratorios, definiendo al interés compensatorio como aquel que se constituye por el uso del dinero o un bien y el interés moratorio como el concepto indemnizatorio que se aplica por la demora o retraso en la devolución del capital. Asimismo, el artículo 1244° reconoce la existencia del interés legal cuya tasa es fijada solamente por el Banco Central de Reserva del Perú.

Para, Fernández (1991) el Código Civil clasifica los intereses en convencionales, moratorios y legales, sin embargo, el autor Von Tuhr (2007) ha preferido clasificar los intereses como voluntarios (acordados por las partes en un contrato privado) y legales (retributivos y moratorios), evidenciándose diversos criterios en la doctrina, de modo que, a fin de unificar las clasificaciones, Fernández reconoce que los intereses se pueden entender desde su fuente u origen (voluntarios o legales) o desde su finalidad (lucrativos o moratorios).

Así pues, los intereses se comportan como elementos destinados a motivar, castigar o compensar a las partes de acuerdo a una situación en particular. Los intereses pueden ocasionar un gravamen o beneficio a cualquiera de las partes, por lo que, la imposición de los mismos debe ser informado oportunamente, debido a que las instituciones del sistema financiero son las que poseen mayor información al momento de aplicar las tasas de interés.

La reprogramación unilateral realizada en el mes de marzo de 2020 como medida excepcional provocó que se aplicara un periodo de gracia máximo de 6 meses desde la fecha original (posteriormente se extendió a 12 meses), lo que evidentemente generó no solo el aplazamiento del pago de las cuotas o el cambio del cronograma, sino la generación de intereses compensatorios durante ese periodo de gracia, situación que orilló a las entidades a configurar alternativas de pago en el monto, cuota y plazo. Al respecto, el Indecopi (2020) exhortó a las instituciones del sistema financiero a no generar condiciones gravosas a los consumidores, induciendo a las entidades del sistema financiero a observar la normativa emitida por la SBS y adecuar canales de atención con la finalidad de garantizar la comunicación oportuna entre las partes.

1.2.1.1 El interés simple

De acuerdo a Ramirez et. al (2009), el interés simple es aquel que se calcula exclusivamente sobre el capital original, la cual permanece constante en el tiempo. En este tipo de interés, el capital prestado o abonado no varía o aumenta, por lo que las entidades del sistema financiero no suelen emplearlo para sus cálculos a comparación de los prestamistas particulares o informales.

En este sentido, Aliaga (1995) explica que la fórmula para calcular el interés simple es el siguiente:

$$I = P * i * n$$

Conforme se observa en la formula precedente, se tiene que I es el interés, p es el capital, i es la tasa de interés en decimales y n es la unidad de tiempo. Dicho esto, en el interés simple no se aplica la capitalización, por lo que el cálculo del interés se realiza al final de cada periodo. El final de un periodo es la culminación de la unidad de tiempo. Por ejemplo, el banco A otorga un préstamo de S/ 1000.00 cobrando una tasa simple de interés de 20% (20/100 = 0,20) anual sobre el capital, en ese sentido, el interés que se generará será de esta manera:

- a) Si el préstamo será otorgado por un año sobre el capital original:

$$\text{Interés} = 1000 \times 0.20 \times 1 = 200$$

- b) Si el préstamo será otorgado por dos años sobre el capital original:

$$\text{Interés} = 1000 \times 0.20 \times 2 = 400$$

- c) Si el préstamo será otorgado por tres años sobre el capital original:

$$\text{Interés} = 1000 \times 0.20 \times 3 = 600$$

Como se puede observar el capital original se mantiene en el tiempo, no varía, no existe un cálculo escalonado de interés sobre el capital como si sucede en la capitalización o en el interés compuesto, es decir, en el interés simple el crecimiento se efectuará de acuerdo al aumento de la unidad de tiempo.

1.2.1.2 El interés compuesto

El interés compuesto es aquel que cambia al final de cada periodo o unidad de tiempo debido a que se adiciona al capital anterior, no necesariamente al original, formando un nuevo capital llamado monto, mismo que generará un nuevo interés en la siguiente unidad de tiempo y así sucesivamente hasta cumplir

con el plazo pactado. Este mecanismo de cálculo se llama capitalización de intereses y es el más usado por las entidades del sistema financiero (Aliaga, 1995).

A modo de ejemplo, se tiene que el banco B otorga la suma de S/ 1000.00 a un 10 % mensual durante 3 meses. En este sentido, de acuerdo a la fórmula $I = P \cdot i \cdot n$, la capitalización quedaría de la siguiente manera:

Periodo (n)	Capital (P)	Interés (I)	Monto final (V_f)
1	1000.00	100.00	1100.00
2	1100.00	110.00	1210.00
3	1210.00	121.00	1331.00

Ahora bien, para confirmar el monto final se utiliza la fórmula para calcular interés compuesto a continuación:

$$V_f = C (1 + i)^t$$

Donde el V_f es el valor o monto final, la letra C es el capital, la letra i es la tasa de interés y la letra t es la unidad de tiempo. Dicho esto, se tiene la siguiente operación:

$$V_f = 1000 (1 + 0.1)^3$$

$$V_f = 1331$$

Como se puede observar la capitalización es una forma de cálculo que los bancos realizan para obtener mayores ganancias. Durante el 2020, esta operación se realizó tanto para intereses compensatorios como moratorios en observancia a los días de gracia o atraso, no obstante desde la vigencia de la Ley N° 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, publicado el 18 de marzo de 2021, se prohibió a las entidades del sistema financiero la capitalización de intereses, penalidades, comisiones o gastos por incumplimiento o atraso del pago del crédito, de modo que la norma

da a entender que el cálculo de dichos conceptos se debe realizar bajo los criterios del interés simple.

Por lo tanto, con la finalidad de analizar el fenómeno materia de la presente investigación, se debe tener en cuenta que durante marzo a julio de 2020 se capitalizaron los intereses compensatorios y moratorios producto de la reprogramación unilateral y/o reversión.

1.2.2 La reprogramación de créditos

1.2.2.1 Definición

A efecto de brindar una adecuada definición sobre la reprogramación es importante mencionar que esta facilidad se encuentra relacionada a la reestructuración de créditos del procedimiento concursal contemplado en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, aprobado por la Resolución SBS N° 11356-2008, la cual señala lo siguiente:

Se considera como operación reestructurada al crédito o financiamiento directo, cualquier sea su modalidad, sujeto a reprogramación de pago aprobada en el proceso de reestructuración, de concurso ordinario o preventivo, según sea el caso, conforme a la Ley General del Sistema Concursal aprobada mediante la Ley N° 27809 (numeral 2.1, capítulo IV).

Según lo indicado, se entiende que la reprogramación es una especie de acuerdo entre las partes en el cual se negocian nuevos términos y condiciones con la diferencia de que en el procedimiento concursal dicha modificación es una reestructuración patrimonial de una persona jurídica insolvente, mientras que, en

el ámbito financiero, la reprogramación es una facilidad de pago que busca evitar una calificación negativa en el historial crediticio del usuario.

Dicho así, la SBS (2020) y el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS sostienen que la reprogramación es una facilidad que modifica la extensión o recomposición del cronograma siempre y cuando el beneficiario cuente con una calificación “Normal” en la Central de Riesgos y exista una situación coyuntural o de emergencia que impida el cumplimiento de la obligación crediticia. Ahora bien, esta facilidad hace uso de un periodo de gracia en el cual se capitalizan los intereses compensatorios debido al aplazamiento del pago de las cuotas hasta que empiece la primera fecha de pago del crédito reprogramado (Bregante y Morán, 2020).

Teniendo en cuenta ello, los autores indican que a fin de lidiar con los intereses que genera el periodo de gracia, las entidades del sistema financiero generalmente dan a elegir a los usuarios las siguientes opciones: “i) mantener el valor cuota del crédito, incluyendo más periodos como sea necesario o ii) mantener el plazo del crédito aumentando el valor cuota.” (p. 1011).

En este orden de ideas, las instituciones del sistema financiero, a fin de comunicar los beneficios de esta medida de excepción, definieron en sus plataformas virtuales el concepto de la reprogramación desde el inicio del Estado de Emergencia. A modo de ejemplo, se observa que entidades como Compartamos Financiera (2020) categorizaron las reprogramaciones en dos clases: unilateral y a solicitud del cliente, siendo la reprogramación unilateral la aplicada según lo dispuesto por el Gobierno en marzo de 2020.

1.2.2.2 Diferencia entre la reprogramación y el refinanciamiento

Habiendo definido el concepto de reprogramación, es necesario desligar este término del refinanciamiento, ya que, si bien ambas facilidades funcionan como beneficios para el usuario, estas poseen requisitos y efectos diferentes, por lo que, en aras de no propiciar la confusión, resulta primordial delimitar las características de cada una.

El Oficio Múltiple N° 5345-2010-SBS precisa que las modificaciones contractuales por factores externos al deudor no se deben considerar como refinanciamientos, ya que las situaciones provocadas por eventos de carácter temporal no comprometen la viabilidad del deudor ni representan pérdida de la capacidad de pago en la Central de Riesgo.

Dicho esto, el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones indica que el refinanciamiento es una facilidad que varía el plazo y/o monto del contrato original debido a la dificultad de pago del usuario. Este reglamento hace referencia al artículo 1277 del Código Civil que considera operación refinanciada a la generada por una novación.

Al respecto, Castillo (1964) considera que la novación es un medio extintivo de obligaciones que cambia una obligación por una segunda debido al impedimento de una de las partes para cumplirla. Esto no quiere decir que existe una coexistencia de obligaciones, al contrario, la extinción de la primera obligación supone el nacimiento de una nueva. Por consiguiente, el refinanciamiento resulta ser la aprobación de un nuevo crédito para que el deudor pague con cuotas menores y en un plazo mayor. Estas nuevas condiciones no están pensadas para sobrellevar la capitalización de intereses

generados por el periodo de gracia, sino porque es parte del plan de cobranza de la institución financiera (Santos & Valdivia, 2020)

En virtud de lo mencionado en los párrafos anteriores, se observan las siguientes características:

Tabla 1 Cuadro comparativo entre reprogramación y refinanciamiento

Reprogramación	Refinanciamiento
Enfocado en la extensión o recomposición del cronograma de pagos en el cual se implementan periodos de gracia los cuales generan intereses compensatorios debido a que el usuario durante ese tiempo no paga la cuota de su crédito hasta la fecha del primer pago reprogramado	Enfocado en las variaciones de plazo y/o monto, es decir, varía el total de la deuda y el periodo en el que se pagará debido a la evaluación y acuerdo de las partes y no por un periodo de gracia.
Se aplica en situaciones coyunturales o de emergencia ajenos al usuario	Imposibilidad de pago adjudicado al usuario
Aplica a los usuarios que tienen previamente una clasificación Normal en el Central de Riesgos y no deteriora su historial crediticio	Aplica para los usuarios con clasificación negativa, es decir, existe una deuda previa.

Fuente: Elaboración propia

1.2.2.3 La Central de Riesgos y la clasificación crediticia

Para entender la aplicación y los efectos de la reprogramación y el refinanciamiento, es necesario explicar el funcionamiento de la Central de Riesgos y la clasificación de deudores, pues las facilidades que las instituciones del sistema financiero brindan se emplean de acuerdo al comportamiento del usuario, riesgo y/o score crediticio. En este sentido, este apartado se enfocará en los efectos de la reprogramación unilateral en la clasificación crediticia como uno de los gravámenes generados por los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS.

Ahora bien, debido al riesgo empresarial, la banca se ve en la necesidad de adoptar estrategias para equilibrar sus activos y pasivos, por lo que, a fin de aprobar un crédito, se basan en el comportamiento de sus clientes para evaluar la capacidad de pago de estos, ello con el fin de evitar el alto índice de morosidad y retraso en el cumplimiento de la obligación pecuniaria.

La Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS, Ley N° 26702, establece en el artículo 158° y 159° que la Central de Riesgos es un sistema integrado que contiene información consolidada y clasificada sobre las obligaciones que contraen los deudores de las entidades financieras, es decir, un registro de los riesgos presentados por las instituciones.

Bajo este contexto, el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la exigencia de provisiones, en el numeral 5 del capítulo I, indica que los deudores minoristas y no minoristas deben ser evaluados en función a su grado de cumplimiento reflejado en el número de días de atraso de acuerdo al numeral 3 del capítulo II señalado en el siguiente cuadro:

Tabla 2 Cuadro explicativo de categorías y días de retraso

Categoría	Días de atraso
Normal (0)	0 a 8 días calendario de atraso
Problemas Potenciales (1)	9 a 30 días calendario de atraso
Deficiente (2)	31 a 60 días calendario de atraso
Dudoso (3)	61 a 120 días calendario de atraso
Pérdida (4)	120 días calendario a más de atraso

Fuente: elaboración propia adaptada con informada extraída de la SBS (2008)

De lo expuesto, es indispensable entender que la naturaleza de la reprogramación no tiene incidencia en la variación de la categoría crediticia de los usuarios, ya que esta facilidad solamente se aplica a aquellos consumidores

que no mantienen deuda con una entidad del sistema financiero, asimismo, la aplicación de la reprogramación, al ser una postergación de la fecha de pago, en teoría, no estaría reformulando la deuda, de modo que no perjudica la clasificación crediticia del usuario como si lo hace el refinanciamiento.

No obstante, al haberse materializado la reprogramación unilateral y no informarse oportunamente los cambios de los términos y condiciones de los créditos, se generó un ambiente de incertidumbre para los usuarios. El Indecopi (2020) indicó que, desde el 16 de marzo hasta el 24 de julio de 2020, se registraron 21,116 reportes contra el sector bancario siendo las quejas más recurrentes las relacionadas a la reprogramación de créditos, aplicación de intereses, cobros indebidos, servicios no idóneos, entre otros.

Sobre el particular, Indecopi instó a los proveedores a remitir una copia del contrato, hoja resumen y cronograma de pagos e informar a los usuarios de forma clara y masiva los elementos de la reprogramación. Este hecho evidencia que durante marzo a julio del 2020 no se propició una óptima comunicación entre las instituciones del sistema financiero y los usuarios, demostrándose que los consumidores se quedaron en una situación de indefensión al no tener conocimiento detallado de la modificación de sus créditos.

1.2.3 Deber de información

1.2.3.1 Definición

La información en las relaciones de consumo es un elemento fundamental dentro de una Economía Social de Mercado, ya que este modelo económico sienta sus bases en la protección y promoción de la libre competencia, la libre iniciativa privada y la construcción de garantías e

infraestructuras necesarias para el eficiente funcionamiento del mercado, el cual necesita de consumidores informados para que estos generen incentivos a los agentes económicos y así puedan elegir con quien van a realizar sus transacciones comerciales (Resolución 0936-2010/SC2-INDECOPI, 2010).

El artículo 65° de la Constitución Política del Perú no define textualmente el concepto de deber de información, sin embargo, reconoce que todos los consumidores tienen derecho a la información sobre bienes y servicios en el mercado, por lo que, la legislación señala implícitamente que el derecho a la información del consumidor es el deber de información del proveedor, reconociéndose de esta manera la naturaleza dual de este concepto.

Para la doctrina, el deber de información es la obligación que tienen los proveedores de comunicar las características de los productos y/o servicios, de modo que los consumidores tengan el conocimiento suficiente para decidir y actuar de acuerdo a la satisfacción de sus expectativas e intereses, incluso durante la relación contractual (Rojas, 2012).

En esta misma línea, Villalba (2012) indica que el deber de información es aquel elemento de conocimiento suministrado por el proveedor que le sirve al consumidor para tomar una decisión en la fase pre contractual y en la ejecución del mismo, precisando que el comienzo de esta obligación partiría desde el proceso de la toma de decisiones y se extendería durante el consumo o utilización de los bienes.

En adición a lo indicado, Rodríguez (2008) comenta que el conocimiento es necesario para que las partes puedan llegar a un consenso, ya que la información confiere el poder de negociación al consumidor, por lo que la figura

del deber de información le correspondería netamente al proveedor, debido a que se encontraría en una mejor posición para determinar las características de los productos ofrecidos en el mercado.

De este modo, se evidencia que el deber de información nace del desequilibrio de conocimientos entre el proveedor y el consumidor, ya que el solo hecho de concebir el concepto de información como elemento promotor de la transparencia y competencia en el mercado -debido a que los agentes económicos deben competir y buscar formas llamativas para comunicar las particularidades de los bienes y servicios a su público objetivo- da a entender que existe una asimetría en la información.

En consecuencia, se observa que el deber de información es el resultado de una asimetría de la información, la cual es natural debido a que usualmente una de las partes, mayoritariamente los proveedores, tienen un grado de especialización superior frente a los consumidores. Bullard (2011) conoce esta situación como el fenómeno económico de división del trabajo en el cual los integrantes de una sociedad se especializan en un aspecto o área determinada para así lograr un eficiente intercambio de resultados.

Bajo este contexto, se tiene que la asimetría de la información y el deber de información no son sinónimos, en realidad, son dos conceptos distintos, sin embargo, se complementan a tal punto de terminar siendo la simbiosis de dos figuras que tienen en común la información como herramienta destinada a relacionar agentes económicos cuyos intereses y necesidades desean ser resueltos.

1.2.3.2 La relación del deber de idoneidad, la transparencia informativa y la información relevante en el deber de información

El artículo 18° del Código de Protección y Defensa al Consumidor define a la idoneidad como la correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que realmente recibe, en función a lo que se le hubiera informado mediante la publicidad, las condiciones y circunstancias de la información, características, naturaleza del producto o servicio, entre otros.

Por su lado, Bullard (2011) explica que la idoneidad es la coincidencia entre lo que ofrece el proveedor y lo que recibe un consumidor razonable, esto de acuerdo al nivel de información que se le habría proporcionado en la relación de consumo. En este sentido, al estar la idoneidad supeditada a la cantidad y calidad de información brindada al consumidor, se sostiene que el proveedor es quien debe procurar una información comprensible, ya que existe una asimetría que puede interferir con la libertad negocial de este (Muñoz, 2012).

De lo expuesto, se concibe que el deber de información y la idoneidad se encuentran íntimamente vinculados, ya que la información proporcionada por el proveedor permite generar expectativas al consumidor sobre la adquisición y/o utilización de los productos o servicios. En otras palabras, la idoneidad es el ideal que los consumidores forjan en su fuero interno basándose en los datos proporcionados por los proveedores, información que, de acuerdo a la normativa, se debe considerar relevante.

Al respecto, el artículo 2° del Código de Protección y Defensa al Consumidor indica que la información relevante es aquella sin la cual el consumidor no hubiera podido tomar una decisión o elección de consumo o uso.

Este extracto del Código hace alusión al deber que tienen los proveedores de informar sobre lo justo y necesario para que el consumidor pueda satisfacer sus necesidades y prever riesgos, no obstante, la doctrina se ha cuestionado el contenido y los alcances de la misma.

En atención a esta disyuntiva, Rodríguez (2011) refiere que la información relevante debe ser aquella que “el consumidor no tiene a su alcance y no resulta previsible dada la operación de consumo” (p. 286). El autor comenta que el proveedor no se encuentra en la obligación de dar toda la información, menos la que el consumidor ya conoce, sino solo aquella que no es previsible, es decir, la que no es evidente. Dicha información no debe configurar una saturación informativa, pues podría perjudicar a los agentes económicos, ya que impondría costos a los proveedores por información que los consumidores no podrían decodificar (Weingarten, 2007 y Rodríguez, 2014).

Habiendo aclarado que no se exige a los proveedores la revelación de todos los procesos de desarrollo o conocimientos de sus bienes, es necesario determinar el contenido de la información relevante. En virtud de lo desarrollado, se comprende que la calidad y cantidad de información que brinda el proveedor va a generar expectativas en el consumidor, ello va a variar de acuerdo a la naturaleza de los bienes, por lo que para saber si el proveedor cumplió con informar adecuadamente, se debe analizar la idoneidad. Al respecto, Bullard (2011) señala que, el caso *Tori vs Kourus*, contenido en la Resolución 085-96-TDC/Indecopi, sentó como precedente, en el marco del Decreto Legislativo N° 716, la implicancia de las garantías explícitas e implícitas para reconstruir la idoneidad o expectativa del consumidor.

De igual manera, Rodríguez (2014) comenta que la expectativa del consumidor pasa por 3 etapas: i) el modelo de referencia de idoneidad, ii) la descripción de lo recibido por el consumidor y iii) la comparación de lo ofrecido con la realidad. El autor plantea que el modelo de referencia de idoneidad basado en las garantías legales, expresas e implícitas debe ser contrastado con la realidad para así conocer si el consumidor recibió lo que esperaba de acuerdo a la información otorgada, información que debió ser relevante para que haya podido tomar una decisión.

Ahora bien, estas garantías de las que habla Bullard y Rodríguez se encuentran actualmente establecidas en el artículo 20° del Código de Protección y Defensa al Consumidor. Este artículo establece que las garantías son el conjunto de condiciones, características y propiedades que tiene un producto y/o servicio. El citado enunciado indica que las garantías explícitas son los términos y condiciones establecidos por la publicidad, comprobantes de pago, contratos, entre otros (Supo y Bazán, 2020).

Esta garantía promueve que las relaciones de consumo sean completamente detalladas, sobre todo las financieras, ya que estas actividades no solo se resumen al otorgamiento del financiamiento, sino a la evaluación de los beneficios y a la capacidad de pago, por lo que las modificaciones contractuales, en este caso las reprogramaciones unilaterales, deben ser comunicadas y especificadas para que no existan demoras o se incumpla la obligación pecuniaria entre el acreedor y deudor.

Esta garantía expresa no es un elemento aislado, al contrario, es parte del engranaje del modelo de referencia de idoneidad el cual plantea que la

garantía legal -léase como aquellos requerimientos que la legislación exige a los proveedores -no puede ser desplazada por la garantía expresa, ni esta puede ser desplazada por la garantía implícita, de modo que la información brindada en una relación financiera, mayoritariamente en contratos, hojas resumen o cronogramas, no puede simplemente quedar a merced de suposiciones o situaciones extracontractuales (Bullard, 2011 y Rodríguez, 2014).

Dicho esto, el Tribunal Constitucional, en la sentencia recaída en el expediente N° 1238-2004-AA/TC, señala que a causa de la asimetría de la información, el tratamiento de las operaciones de crédito debe realizarse y/o analizarse con el criterio más favorable al consumidor. Asimismo, la protección del consumidor financiero hace especial énfasis a la transparencia de la información, pues debido a la complejidad de las operaciones, productos y servicios bancarios, se evidencia una desigualdad entre las partes, por lo que no solamente se busca la comunicación de las condiciones del crédito, sino la información más completa del financiamiento (Busto et al., 2008).

En adición a lo comentado, al ser los proveedores quienes estipulan los contratos de adhesión en el sector bancario, existe la posibilidad que la libertad de elección del consumidor se vea afectada debido al desconocimiento de los conceptos financieros -por más diligente o razonable que este sea -y a la no participación de la creación o negociación de las cláusulas contractuales. Así pues, el deber de información se debe cumplir en la etapa pre contractual hasta la ejecución del mismo, es decir, hasta la etapa de dinámica comercial, en la cual el proveedor se encuentra en la obligación de brindar un documento en el que se detalle las liquidaciones que el usuario efectuase (Vilela , 2010).

Aunado a lo expuesto, Ghersi (2005) sostiene que el cliente bancario tiene derecho a la información de los elementos esenciales y las modificaciones, debido a que las entidades bancarias son las estipulantes de la relación contractual y las que poseen una condición superior a su contraparte amateur en la participación del mercado. Por lo que, de ser el caso de una imposibilidad de pago, las instituciones del sistema financiero se encuentran en la obligación de informar los alcances o consecuencias de la modificación, remitiendo un nuevo cronograma de pagos y hoja resumen (Vilela , 2010). Ese mismo enunciado se ve reflejado en el artículo 6° de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en materia de servicios financieros – Ley N° 28587.

Concatenando lo explicado, las entidades tienen el deber de brindar información relevante, la cual debe ser veraz, suficiente, comprensible y oportuna a los usuarios, para que estos puedan tomar una decisión o consumo adecuado. Si bien el concepto de idoneidad tiene un rol protagónico en la expectativa que forja el consumidor al momento de contratar un producto o servicio financiero, a través del modelo de referencia de idoneidad, se determina qué clase de datos se entregó al consumidor para así descubrir la información relevante en una relación de consumo financiera.

Ahora bien, a causa de la asimetría informativa provocada por los contratos de adhesión y la complejidad de los productos y servicios del sistema financiero, se entiende que la información relevante en el sector bancario, analizado desde el modelo de referencia de idoneidad, es aquella exigida por las garantías legales y expresas (contratos, publicidad, comprobante de pago, entre otros). Los datos que deben ser informados prioritariamente resultan ser el monto total, las cuotas, intereses, comisiones, gastos, cronograma de pagos, etc. Las

características, condiciones y/o conceptos no se pueden suponer ni mucho menos modificar sin que los proveedores comuniquen dicha situación a los usuarios o, por lo menos exista una intención oportuna de negociación, por más medidas prudenciales o excepciones que justifiquen su existencia.

Por último, se espera que el proveedor mantenga una transparencia de la información con el usuario, ya que si la empresa no cumple con ello, no solamente estaría faltando a su obligación de informar en un plazo establecido, sino estaría conculcando la idoneidad del producto o servicio, por cuanto la entidad no estaría cumpliendo con la seguridad prometida en la relación de consumo, representando de esta manera un riesgo financiero al consumidor, ya que el contrato celebrado entre las partes busca aminorar los riesgos y la incertidumbre económica. La inobservancia del deber de información genera dificultades para los usuarios en el uso o consumo de lo ofrecido en el mercado y, a su vez, de la idoneidad, debido a que se vulnera la expectativa del consumidor sobre la fiabilidad que le debería brindar la institución financiera (Silvy, 2011).

1.2.3.3 El rol de la SBS e Indecopi en la atención de reclamos y denuncias de los consumidores respecto al deber de información de las entidades del sistema financiero

1.2.3.3.1 La SBS e Indecopi en el sistema financiero

Para entender la inconformidad de los usuarios generado por la falta de información y comunicación de las reprogramaciones unilaterales, es necesario conocer a las entidades encargadas de velar por la regulación del sistema financiero y la defensa al consumidor. El Tribunal Constitucional, en la Resolución N° 01963-2005-PA/TC, señala que el Estado cumple la función

supervisora, correctiva y reguladora del mercado. Para que dichas funciones se cumplan, el sistema financiero cuenta con la participación de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

Al respecto, el artículo 87° de la Constitución Política del Perú y el artículo 345° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros – Ley N° 26702 reconoce a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) como la autoridad reguladora y supervisora del sistema financiero, de seguros y pensiones. El citado artículo señala que la SBS tiene autonomía funcional y tiene como objetivo la protección de los intereses de los usuarios a través de mecanismos regulatorios destinados a la estabilidad y solvencia de las instituciones del sistema financiero, ello en atención a su carácter regulatorio prudencial (Vodanovic, 2013).

Entre las funciones más resaltantes de la SBS, comprendidas desde el artículo 349° al 361° de la Ley N° 26702, se encuentran las siguientes: i) emitir las normas necesarias para el ejercicio de las operaciones financieras y de seguros, ii) aprobar o modificar los reglamentos, iii) aprobar las cláusulas generales de contratación sujetas a su competencia, iv) inspeccionar a las empresas supervisadas, entre otras.

Si bien la SBS no resuelve controversias contractuales entre las empresas supervisadas y los usuarios, de acuerdo a la Norma que aprueba la Estructura Orgánica de la Superintendencia, Resolución SBS N° 3474-2021, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), SBS-ROF-SBS-10-22, y la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención

de denuncias contra las empresas supervisadas - Resolución SBS N° 4464-2016, esta institución brinda el servicio de atención al ciudadano resolviendo las consultas, desconocimiento o inconformidad del usuario ocasionadas por situaciones que probablemente pueden configurar infracciones a las disposiciones legales vigentes.

Por otro lado, en lo que respecta Indecopi, esta institución fue creada por el Decreto Ley N° 25868 como organismo público especializado con personería jurídica y autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros. De acuerdo al Decreto Legislativo N° 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Indecopi, la cual sustituyó el Decreto Ley N° 25868, y el Reglamento de Organización y Funciones del Indecopi (ROF), Decreto Supremo N° 009-2009-PCM, esta entidad tiene la función de promover y garantizar la leal competencia, los derechos de los consumidores y la propiedad intelectual en el Perú (Silvy, 2011).

El Indecopi se encuentra facultado para conocer presuntas infracciones de las disposiciones contenidas en el Código de Protección y Defensa del consumidor, resolver controversias, imponer sanciones administrativas, dictar medidas correctivas, entre otros. De acuerdo a la Directiva única que regula los procedimientos de protección al consumidor, la Directiva 001-2021-COD-Indecopi, esta institución puede actuar en las relaciones de consumo financiera en el que se observe conflictos en las cláusulas contractuales, así como puede iniciar procedimientos de oficio o de parte por el incumplimiento de las normas de protección al consumidor, teniendo un rol más directo y cercano con los usuarios.

Bajo este contexto, se evidencia que la SBS e Indecopi poseen las siguientes características:

Tabla 3 Cuadro comparativo de las características entre la SBS e Indecopi

SBS	Indecopi
Actuación enfocada en la evaluación, prevención y protección de la estabilidad y solvencia de las entidades del sistema financiero.	Actuación enfocada en la protección y defensa del mercado, el consumidor, la competencia leal y la propiedad intelectual.
Aprueba cláusulas generales de contratación de los productos y servicios financieros	Inicia procedimientos administrativos de oficio o de parte por el incumplimiento a las normas de protección del consumidor
Resuelve consultas, dudas, desconocimiento y recibe puestas en conocimiento de los ciudadanos de posibles infracciones a la normativa vigente por parte de las entidades supervisadas	Resuelve controversias, las cuales, en el ámbito financiero, pueden presentarse como inconformidades contractuales entre las partes. Impone sanciones y medidas correctivas.

Fuente: Elaboración propia con información extraída de la SBS (2022), Indecopi (2009) y Vodanovic (2013)

1.2.3.3.2 El tratamiento de los reclamos y denuncias en la SBS e Indecopi

El presente apartado se encarga de estudiar la incidencia de los reclamos y denuncias administrativas en las relaciones de consumo financiera, ya que durante la aplicación de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, las comunicaciones con las entidades también se vieron afectadas y propiciaron situaciones de desconfianza y vulnerabilidad al usuario.

Para empezar, cabe mencionar que, durante el 2020, las empresas del sistema financiero se encontraban sujetas al cumplimiento de la Circular de Atención al Usuario N° G-184-2015, la cual establecía lineamientos a las entidades supervisadas para la atención de los reclamos y requerimientos interpuestos por los usuarios. Esta disposición concordaba con lo establecido en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, el Reglamento del Libro de Reclamaciones y demás norma especial o complementaria aplicable. El numeral

9 de la Circular (así también el artículo 24° del Código de Protección y Defensa al Consumidor) indicaba que los reclamos y requerimientos debían ser atendidos por las empresas del sistema financiero en un plazo no mayor de 30 días prorrogables. Sin embargo, la Ley N° 31435, de fecha 21 de mayo de 2022, modificó el artículo 24° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, reduciendo el plazo para que los proveedores atiendan los reclamos y requerimientos a 15 días hábiles improrrogables.

Este cambio fue evaluado por la SBS (2022), la cual consideró variar la circular con la finalidad de homologar el plazo modificado en el Código de Protección al Consumidor, reforma que se ha implementado a través del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, Resolución SBS N° 04036-2022, en reemplazo de la Circular de Atención al Usuario N° G-184-2015.

Habiendo precisado la actualización normativa sobre la atención de los reclamos y requerimientos, el análisis de la presente investigación se centrará en lo dispuesto en la Circular de Atención al Usuario N° G-184-2015, toda vez que la línea temporal del planteamiento del problema se desarrolló en el 2020, de modo que se tomará en cuenta el plazo máximo de 30 días prorrogables para la atención de las comunicaciones de los usuarios.

Dicho esto, el numeral 3 y 5 de la Circular N° G-184-2015 señaló que los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios en búsqueda de atención de consultas, solicitudes e información, mientras que los reclamos son comunicaciones que expresan insatisfacción con la operación, servicio, producto o incumplimiento de obligación contractual o normativo.

En lo que respecta a la SBS, el artículo 79° del Reglamento de Organización y Funciones, aprobado por la Resolución SBS N° 3474-2021, designa a la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera la competencia de brindar servicios de orientación, consultas y atención de denuncias y reclamos de los usuarios mediante el Departamento de Servicio al Ciudadano (DSC).

Ahora bien, de acuerdo a la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos, la Resolución SBS N° 4464-2016, se indica que los usuarios pueden acceder a los canales de atención presencial, escrito, virtual y telefónico. El artículo 15° de la mencionada norma establece que las denuncias se entienden como el aviso o puesta en conocimiento de un hecho que infringe las normas que regulan el sistema financiero, la cual no configura una controversia particular o discusiones contractuales, a excepción de las controversias de los afiliados al Sistema Privado de Pensiones (SPP). Este enunciado abre la posibilidad de que el Departamento de Atención al Ciudadano pueda atender las denuncias de los usuarios sobre las posibles vulneraciones a la normativa vigente por parte de las entidades supervisadas, siempre y cuando los usuarios hayan primero presentado su reclamo ante las instituciones financieras y no manifiesten controversias particulares acerca de asuntos contractuales.

Por otro lado, el Reglamento de Organización y Funciones de Indecopi, Decreto Supremo N° 104-2021-PCM, establece que los órganos resolutivos son las Comisiones de Competencia las cuales dependen del Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual y tienen las siguientes funciones: i) resolver procesos administrativos en primer o segunda

instancia, ii) adoptar medidas cautelares y correctivas, iii) imponer sanciones y iv) determinar los costos y costas. En lo que respecta a la protección al consumidor existen los órganos resolutivos de procedimientos sumarísimos y las comisiones de Protección al Consumidor.

Conforme el artículo 1° de la Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor, Directiva N° 001-2021-COD-Indecopi, las partes resolutivas son los órganos sumarísimos, las comisiones, la sala y sus secretarías técnicas. Ahora bien, el artículo 125° del Código de Protección y Defensa al Consumidor, indica que los órganos sumarísimos son competentes de conocer en primera instancia denuncias que versen sobre: i) una cuantía inferior a los 3 UIT, ii) incumplimiento de acuerdos conciliatorios, iii) falta de atención a reclamos y requerimientos de información, iv) métodos abusivos de cobranza, v) demora y falta de entrega del producto, vi) incumplimiento de medida correctiva y medida cautelar e vii) incumplimiento y liquidación de pago de costas y costos. Siguiendo esta línea, el artículo 126° establece que la denuncia interpuesta ante esta vía sumarísima debe resolverse en un plazo máximo de 30 días hábiles.

Por otra parte, el artículo 3° de la Directiva 001-2021-COD-Indecopi establece que la Comisión de Protección al Consumidor resuelve, en primera instancia, los procedimientos ordinarios relacionados a las denuncias formales que versen sobre: i) una cuantía superior a 3 UIT, ii) actos de discriminación o trato diferenciado, iii) productos o sustancias peligrosas, iv) servicios médicos y v) actos que afecten derechos difusos o colectivos. Según Silvy (2011), la comisión está encargada de conocer y resolver presuntas infracciones a las normas de protección al consumidor para lo cual debe observar el cumplimiento

de los requisitos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA). Al respecto, el TUPA, aprobado mediante Decreto Supremo N° 085-2010-PCM, señala que la Comisión tiene el plazo de 120 días hábiles para resolver las controversias.

En este sentido, habiendo delimitado las características y funciones de la SBS e Indecopi, se entiende mejor la intervención de las entidades públicas en materia de defensa y protección al consumidor financiero. Este apartado ha diferenciado las competencias y efectos de estas instituciones con el fin de visibilizar el complejo sistema de atención de reclamos y denuncias, el cual puede llegar a confundir a los usuarios debido a que la SBS e Indecopi, a simple vista, atienden inconformidades respecto de los productos o servicios que las empresas supervisadas brindan, generando una duplicidad de autoridades, situación que representa un problema para la confianza del sistema financiero, el cual se agravó más después de lo dispuesto por los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS, N° 11170-2020-SBS y N° 11167-2020-SBS (Vodanovic, 2013).

1.2.4 Los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS

La razón de ser de estos oficios nace del Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, emitido por el gobierno peruano en el mes de marzo de 2020, el cual estableció la adopción de medidas extraordinarias y prudenciales para aminorar los efectos adversos de la pandemia, mismas que son justificadas, al menos en materia financiera, por el artículo 85° del Código de Protección y Defensa al Consumidor y el Oficio Múltiple N° 10250-2017-SBS.

En obediencia a lo determinado por el gobierno peruano, la SBS emitió el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS, el cual ordenó reprogramar los créditos que se hayan encontrado al día en sus pagos y emitió el Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS, disposición que condicionó el computo del plazo de notificación de la reprogramación o modificación contractual al cese del Estado de Emergencia.

La reprogramación unilateral provocó diferentes reacciones en los usuarios, lo que promovió la presentación de numerosos reclamos a las empresas supervisadas. Sobre el particular, la SBS emitió el Oficio Múltiple N° 11167-2020, el cual suspendió los plazos para la notificación de respuesta de los reclamos y requerimientos hasta el término del Estado de Emergencia, instando a las instituciones la comunicación pronta de acuerdo a sus capacidades operacionales, agudizando la incertidumbre del consumidor.

1.3 Definición de términos básicos

- Reprogramación: “Es una facilidad crediticia que involucra cambios en las condiciones de un crédito (...) debido a una afectación coyuntural en la capacidad de pago del deudor” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2020, p.1)
- Periodo de gracia: “Es el lapso del tiempo durante el cual no se cumple con la obligación asumida, pero si causan intereses (...) lo que se logra (...) es aplazar el pago de la obligación, que se iniciará luego de transcurrido el periodo de gracia concedido” (Gerencie.com, 2021)
- Créditos no revolventes: “Entrega de una determinada cantidad de dinero (...) de una entidad (...), con el compromiso de devolver dicha cantidad y los intereses correspondientes, habitualmente mediante pagos periódicos”

(Comisión Nacional del Mercado de Valores y Banco de España y Servicio de Formación en Red INTEF, 2015, p.3)

- Interés compensatorio: “Cuando constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien” (Codigo Civil, Artículo 1242, 1984)
- Interés moratorio: “cuando tiene por finalidad indemnizar la mora en el pago” (Código Civil, Artículo 1242, 1984)
- Deber de información: “Proporcionar toda información relevante sobre las características de los productos y servicios que oferten, a efectos de que los consumidores puedan realizar una adecuada elección (...), así como efectuar un uso (...) correcto de los bienes y servicios” (Supo y Bazán, 2020, p. 4)
- Idoneidad: “Correspondencia entre lo que un consumidor espera y lo que efectivamente recibe, en función a lo que se le hubiera ofrecido, la publicidad e información transmitida (...)” (Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, Artículo 18°, 2010)
- Asimetría de la información: “Característica de la transacción comercial por la cual (...), el proveedor, suele tener mayor y mejor información sobre los productos y servicios que ofrece en el mercado (...)” (Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, Titulo Preliminar, Artículo IV, numeral 7, 2010)
- Consumidor: “Las personas naturales o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios (...), en beneficio propio o de su grupo familiar o social (...)” (Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, Título Preliminar, Artículo IV, numeral 1.1, 2010)

- Proveedor: “Las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que de manera habitual fabrican, elaboran, manipulan, acondicionan, mezclan, envasan, almacenan, preparan, expenden, suministran productos o prestan servicios (...)” (Código de Protección y Defensa al Consumidor, Ley N° 29571, Título Preliminar, Artículo IV, numeral 2)
- Entidad financiera: “Conjunto de instituciones financieras no clasificadas como bancos y que participan en la captación y canalización de recursos” (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú, 2009, p. 43)

CAPITULO II: HIPOTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de Supuesto Principal y Derivadas

2.1.1 Supuesto General

Los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS tuvieron una implicancia negativa en los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias entre marzo a julio de 2020.

2.1.2 Supuestos Específicos

1. La reprogramación unilateral afectó los créditos no revolventes de los consumidores financieros, ya que elevó las cuotas del financiamiento adeudado debido a la amortización de los intereses compensatorios generados en el periodo de gracia, así como una calificación negativa en la Central de Riesgos e intereses moratorios en caso de reversión.
2. La inobservancia del deber de información fue generada por la reprogramación unilateral establecida en los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, ya que no se estableció una fecha exacta y/o segura para comunicar o notificar los términos y condiciones de la reprogramación aplicada durante el periodo comprendido entre marzo a julio de 2020.

2.2 Variables y Definición Operacional

Tabla 4 Categorías y Subcategorías

Categorías	Subcategorías
Reprogramación	<ul style="list-style-type: none">- Créditos- Intereses compensatorios- Reversión de la reprogramación
Deber de información	<ul style="list-style-type: none">- Asimetría de la información- Información Relevante- Idoneidad

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Diseño Metodológico

3.1.1 Enfoque

El enfoque cualitativo se caracteriza por explicar el conjunto de cualidades correspondientes a los fenómenos jurídicos y sociales. Esta clase de investigación no hace uso de procedimientos estadísticos o cuantificables, por el contrario, obtiene resultados de la argumentación, descripción o análisis de las experiencias, acontecimientos, normas o teorías (Aranzamendi, 2010). Bajo este contexto, el presente estudio emplea el enfoque cualitativo para recoger información de entrevistas, declaraciones, conceptos, textos y demás documentación que permita interpretar, describir y explicar la realidad cuestionada.

3.1.2 Tipo

La investigación de tipo básica es conocida mayormente como pura, teórica o dogmática, la cual tiene como objetivo ampliar el conocimiento científico sin contrastarlo con procedimientos prácticos (Muntané, 2010). El presente estudio emplea el tipo de investigación básica, ya que ubica al marco teórico como pilar primordial de la indagación, pues incrementa el conocimiento teórico acerca de los efectos de las reprogramaciones establecidas por los oficios múltiples en atención a la aplicación de las medidas excepcionales adoptadas por el Gobierno y la SBS.

3.1.3 Alcance

Según Hernández y Mendoza (2018) la teoría fundamentada brinda una explicación sobre un fenómeno aplicado a un contexto determinado. Sobre ello, se entiende que el presente estudio desarrolla una fundamentación basada en

los conceptos extraídos de la normativa, jurisprudencia, libros y entrevistas. Estos elementos ayudan a describir y explicar la vulneración del deber de información generada por las reprogramaciones dispuestos por el Gobierno a través de los oficios múltiples.

3.1.4 Diseño

De acuerdo a Kerlinger y Lee (2002), la investigación no experimental es la búsqueda empírica del investigador sobre una materia en específico, en la cual no se tiene el control o intervención directa de las variables. Este diseño obtiene información de la recolección e interpretación de datos obtenidos del análisis de los fenómenos suscitados. El presente estudio utiliza el diseño no experimental, ya que recolecta e interpreta datos de fuentes como la legislación, jurisprudencia y doctrina. Asimismo, no manipula el objeto materia de estudio a conveniencia, al contrario, busca observar el fenómeno para explicar y entender sus características y efectos.

3.2 Diseño Muestral

3.2.1 Población

La población de la investigación está conformada por 10 personas quienes se desempeñan en el rubro financiero y jurídico. Seis entrevistados trabajan en entidades del sistema financiero desempeñándose en áreas como cumplimiento normativo, banca empresa, banca personas y atención de reclamos y requerimientos. Asimismo, dos entrevistados laboran en la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP como analistas del Departamento de Servicio al Ciudadano con más de 10 de años de experiencia en la resolución de denuncias relacionadas a cobro indebido, Central de Riesgos, reprogramaciones, refinanciamientos, demora en la atención al usuario, entre

otros. Por último, dos entrevistados laboran en entidades públicas como jefes de asesoría legal contando con más de 10 años de experiencia en casos vinculados a derecho administrativo y derecho regulatorio.

Los criterios para elegir a los participantes en la entrevista resultan ser la especialidad, la experiencia y el centro laboral, ya que los entrevistados deben tener conocimiento actualizado para responder las preguntas en materia de derecho bancario, protección al consumidor y economía financiera. En este sentido, la población demuestra tener trayectoria como abogados, economistas y analistas financieros. Finalmente, el número de participantes es proporcional al número de preguntas realizadas, toda vez que las respuestas son de estilo abierto con la finalidad de que los entrevistados puedan emitir sus consideraciones basadas en su formación.

3.2.2 Muestra

A fin de cumplir los objetivos de la investigación y, debido al tamaño reducido de la población, se usarán a todos los individuos como muestra de análisis.

3.2.3 Tipos de muestreo

Esta investigación utiliza el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia. Conforme indica Otzen y Manterola (2017), este tipo de técnica permite seleccionar casos, personas y/o situaciones que demuestren mayor accesibilidad y proximidad a la materia objeto de investigación. De lo expuesto, este estudio apela a la experiencia de profesionales destacados en entidades del sistema financiero, instituciones del estado, docentes de derecho, entre otros.

3.3 Técnicas de Recolección de Datos

3.3.1 Entrevista

Según Valderrama (2014) la entrevista es una herramienta que se emplea cuando el problema no es observable o es difícil de hacerlo debido a la ética o complejidad del tema a tratar. Al respecto Rocha et al. (2013) menciona que esta herramienta permite conocer con más facilidad las percepciones de las personas o los factores sociales que condicionan la realidad mediante la dinámica oral o escrita con los sujetos intervinientes en el fenómeno.

Ahora bien, el presente estudio utiliza la entrevista debido a la complejidad de los conceptos financieros y las normas de protección al consumidor, pues se requieren sujetos expertos en el área analizada para obtener información precisa con el fin de interpretar los datos de acuerdo a las fuentes documentales y a la argumentación planteada en el marco teórico. Ante ello, la investigación hace uso de la guía de entrevistas como instrumento de recolección de datos, misma que está compuesta de 12 preguntas abiertas.

3.3.2 Análisis documental

El análisis documental se entiende como la operación o proceso que realiza el investigador para seleccionar las ideas importantes de un documento con la finalidad de organizar, difundir y facilitar el aprendizaje, logrando con ello la aproximación del conocimiento por medio de la interpretación de los datos obtenidos en las fuentes de información (Peña y Pirela, 2007).

Dicho esto, la presente investigación utiliza el análisis documental como técnica para recolectar datos debido a la naturaleza del estudio, pues los conceptos financieros y jurídicos tienen su origen en la normativa, jurisprudencia

y doctrina nacional e internacional, lo que supone una extensa indagación y lectura de textos con la finalidad de comprender su aplicación, utilidad y efectos.

Ahora bien, esta investigación hace uso de la guía de análisis documental como instrumento de recolección de información, ya que tiene por finalidad analizar la documentación empleada para justificar la indagación. Para la guía de análisis documental se empleará el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS, N° 11170-SBS-2020 y N° 11167-2020-SBS, así como la Circular N° G - 184-2015, de igual manera se estudiarán las memorias anuales de Indecopi, SBS y ASBANC, BCP e Interbank, investigaciones del BCRP, entre otros textos. Se establecerán cuatro criterios de análisis los cuales son: i) Fuente documental, ii) Contenido de la fuente a analizar, iii) Análisis del contenido y iv) Conclusión.

3.4 Rigor Científico

3.4.1 Validez del instrumento

De acuerdo con lo que expresa Corral (2009), la validez es la fidelidad o coherencia en las mediciones o procedimientos de una investigación, por lo tanto, la validez de contenido se refiere al grado en el que un instrumento domina un área en específico a tal punto de proporcionar confiabilidad. A fin de determinar la validez, el investigador utiliza ítems, rasgos o características de los individuos o muestras estudiadas para saber si corresponden con la información obtenida de otras fuentes. Al no poderse expresar de manera cuantitativa, la validez de contenido utiliza el juicio de expertos, el cual pretende obtener estimaciones o conjeturas favorables, ello debido a que la valoración de cualquier contenido es subjetiva, por lo tanto, el instrumento que demuestre la validez del estudio debe estar sujeto a confirmaciones o modificaciones de expertos calificados.

La presente investigación utiliza el juicio de expertos para proporcionar validez al instrumento elegido para los fines del estudio. En este caso, la facultad de derecho de la Universidad San Martín de Porres ha evaluado la guía de entrevista compuesta por 12 preguntas abiertas.

3.5 Aspectos Éticos

El presente estudio se apega al Código de Ética para la investigación científica de la Universidad San Martín de Porres y al marco normativo contenido en esta directriz, toda vez que obedece los principios generales como la protección de la persona, diversidad sociocultural, medio ambiente, consentimiento informado de las personas involucradas en el estudio y propiedad intelectual. De igual manera, se cumple con el rigor científico en el proceso de obtención, interpretación y análisis de datos y resultado, además de contribuir al desarrollo de la población. Por otro lado, a fin de no incurrir en posibles plagios, el contenido de esta investigación se encuentra debidamente citada en APA séptima edición.

CAPITULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados de supuesto general

Los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS tuvieron una implicancia negativa en los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias entre marzo a julio de 2020

Con la intención de dar respuesta al supuesto general de la investigación, a continuación, se presentan los resultados correspondientes a las respuestas realizadas a los especialistas.

El 60% de los entrevistados consideró que los oficios múltiples afectaron negativamente los créditos y el deber de información debido a la influencia de la reprogramación unilateral en el valor y número de las cuotas, la falta de información oportuna, la carencia de negociación, las consecuencias de la reversión y la vulneración al deber de idoneidad.

Por otro lado, el 40% de los entrevistados manifestó que los oficios múltiples fueron marcos generales fijados por la SBS que cumplieron la función de mantener la continuidad de pagos, independientemente del cobro de intereses compensatorios o los efectos de la reversión. Los participantes estimaron que los oficios múltiples no menoscabaron el deber de información y la idoneidad, ya que el Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS consignó un plazo máximo para la notificación de la reprogramación.

El entrevistado N° 1 sostuvo que los oficios múltiples acentuaron la asimetría de la información, ya que, la entidad bancaria tenía el control y manejo

de los elementos del crédito a comparación del usuario. Al respecto, el especialista manifestó que la carencia de un tiempo prudente para la comunicación de los términos y condiciones configuró un servicio no idóneo, pues, las entidades debieron ofrecer esta información oportuna como garantías, ello con la finalidad de que el consumidor tuviera conocimiento de las consecuencias legales y económicas y así pudiera negociar sin optar por la reversión.

De igual manera, la entrevistada N° 5 comentó que lo dispuesto por los oficios múltiples, sobre todo la reprogramación y sus características, influyó e incrementó la deuda de los usuarios con el pasar del tiempo a causa de los intereses. La especialista estimó que las disposiciones de los oficios múltiples debieron comunicarse en un plazo específico para que el consumidor tomara una decisión informada y evitara datos confusos e inoportunos.

Ahora bien, la entrevistada N° 10 refirió que los oficios múltiples establecieron lineamientos dirigidos a prevenir la afectación de los deudores con un comportamiento crediticio aceptable. Mencionó que dichos oficios consignaron un plazo máximo para comunicar la reprogramación unilateral. Asimismo, le pareció adecuado que las entidades bancarias hayan cobrado intereses moratorios, producto de las reversiones, ya que dichos conceptos fueron una consecuencia natural del retorno al cronograma de pagos original, por lo que concluyó que los oficios múltiples no resultaron perjudiciales para los créditos no revolventes.

Igualmente, la entrevistada N° 9 sostuvo que los oficios múltiples plantearon lineamientos generales en observancia al principio de transparencia

de la información. La especialista consideró que los posibles efectos negativos de los oficios no se debieron a la reprogramación unilateral, sino a los obstáculos operativos generados por el estado de emergencia.

En cuanto al análisis documental, se aprecia que la figura de la reprogramación unilateral estuvo contemplada en el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS. Esta medida se dirigió a aquellas personas que no tenían deudas a la fecha de la vigencia de estos oficios o, a lo mucho, tenían 15 días de atraso al 29 de febrero de 2020.

Al respecto, se advierte que la reprogramación unilateral también fue materia de análisis en la Memoria Anual SBS (2020) y en el Informe Anual Consumidor 2020 de Indecopi (2021), las cuales reconocieron que la medida prudencial fue una de las causales del incremento de los reclamos, requerimientos y denuncias, pues dichas comunicaciones estuvieron ligadas a las modificaciones crediticias y a la conculcación del deber de idoneidad. De igual manera, se lee que la reprogramación unilateral ha sido contemplada por el Informe Anual de ASBANC (2020) debido a que se mencionó que los créditos reprogramados alcanzaron su pico más alto en junio del citado año, los cuales se redujeron gracias a las reversiones y al normal repago del capital con los nuevos términos ofrecidos por las entidades del sistema financiero.

4.1.2 Resultados de supuestos específicos

4.1.2.1 Resultado de supuesto específico 1

La reprogramación unilateral afectó los créditos no revolventes de los consumidores financieros debido a la elevación de la deuda a causa de la amortización de intereses compensatorios generados en el periodo de gracia y a los efectos de la reversión (intereses moratorios y calificación negativa en la Central de Riesgos)

Con el fin de dar respuesta al supuesto específico número uno, se exhiben los resultados de las entrevistas vinculados a la afectación de los créditos no revolventes por la reprogramación unilateral y/o reversión del cronograma de pagos.

El 60% de los entrevistados comentó que la reprogramación unilateral propició el desajuste de las cuotas debido a la amortización de intereses compensatorios durante el periodo de gracia. Los participantes señalaron que la reprogramación comprometió al usuario a mantener una facilidad de pago que probablemente no se ajustaba a sus necesidades o proyecciones a futuro. Además, coincidieron que la reversión se debió realizar en un plazo menor a 30 días sin calificar negativamente al consumidor y cobrar intereses moratorios.

En cambio, el 40% de los entrevistados refirió que la reprogramación fue una medida excepcional que apoyó a los usuarios a cumplir con sus obligaciones crediticias, por lo que fue aceptable que las entidades bancarias cobraran intereses compensatorios y, de aplicarse la reversión, intereses moratorios reportando al usuario ante la Central de Riesgos de la SBS. Adicionalmente, los especialistas puntualizaron que los bancos tuvieron obstáculos operativos que impidieron la reversión en menos de 30 días.

De lo expuesto, la entrevistada N° 5 manifestó que la reprogramación incrementó la deuda, ya que solo brindó un periodo de espera hasta que se reanudara la obligación. La especialista comentó que la reprogramación unilateral acentuó la asimetría de la información entre las partes, ya que, de haberse propiciado la negociación con la información necesaria y oportuna, los usuarios hubieran obtenido mayores beneficios relacionados a la amortización de intereses. Siguiendo esta misma línea, la abogada comentó que hubiera sido favorable que la reversión se realizara en menos de 30 días para no afectar a los consumidores, sin embargo, expresó que no se debía eximir el cobro de los intereses moratorios o la calificación negativa en la Central de Riesgos.

De igual manera, el entrevistado N° 6 señaló que la reprogramación no evitó el sobreendeudamiento en el tiempo debido a la capitalización de intereses compensatorios. El especialista señaló que la calificación negativa en la Central de Riesgos y el cobro de intereses moratorios no fueron adecuados por la coyuntura social y económica, ya que confundió al usuario aumentando el número de reclamos. En este sentido, el participante refirió que los oficios múltiples no establecieron un plazo oportuno para la notificación y negociación de la medida prudencial.

En cambio, la entrevistada N° 9 refirió que la reprogramación estuvo ideada para eludir la mora en las deudas y respaldar las provisiones de las entidades, por lo tanto, cumplió con su finalidad, independientemente si se cobraron intereses compensatorios. La especialista comentó que los intereses moratorios y el reporte ante la Central de Riesgos fueron consecuencias naturales de la reversión. Por último, desde su experiencia, mencionó que no fue intención de las entidades bancarias demorarse con el trámite de la reversión,

sin embargo, los obstáculos logísticos como descansos por Covid-19, despido de personal y reducción de ingresos impidieron ese ideal.

Por su lado, el entrevistado N° 8 señaló que la reprogramación unilateral inquietó a los usuarios debido a que el nuevo cronograma contuvo términos y condiciones que cambiaron la estructuración de pagos de los créditos. El participante desestimó que los efectos de la reversión hayan perjudicado al usuario, ya que este tenía la opción de pagar la deuda pendiente en la fecha original y así no revertir.

Ahora bien, haciendo referencia al análisis documental, la investigación de Sánchez y Castro (2020) para el Banco Central de Reserva del Perú, registró que los créditos de consumo y los créditos hipotecarios aumentaron su número de cuotas debido al periodo de gracia de la reprogramación unilateral. Los investigadores precisaron que la reversión fue una figura de principal interés entre los usuarios.

Aunado a lo anterior, la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2022), mencionaron en su informe que la reprogramación unilateral no impidió que los índices de morosidad aumentasen conforme se iban venciendo los periodos de gracia. Dicho documento explicó que la aplicación de la reprogramación unilateral generó que las entidades no reportasen negativamente a los usuarios ante la Central de Riesgos, lo que imposibilitó la cobranza efectiva y acorde al comportamiento de pago del deudor, pues no se tenía información actualizada del usuario. De igual manera, el Instituto Peruano de Economía (2020) mencionó que las reprogramaciones con periodos de gracia dificultaron el monitoreo del nivel de riesgo. Finalmente, la Memoria Anual de

ASBANC (2020) reconoció que la disminución de los créditos reprogramados en junio de 2020 se debió a las reversiones y a las nuevas condiciones brindadas por las entidades del sistema financiero.

4.1.2.2 Resultado de supuesto específico 2

La inobservancia del deber de información fue generada por la reprogramación unilateral contenida en los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, ya que no se especificó un plazo exacto y/o seguro para comunicar o notificar los términos y condiciones de la reprogramación aplicada durante el periodo comprendido entre marzo a julio de 2020.

En aras de brindar respuestas al supuesto específico número dos, se presentan las respuestas de las entrevistas relacionadas a la inobservancia del deber de información debido a la falta de especificación de un plazo objetivo y/o seguro para la comunicación de la reprogramación unilateral.

El 70% de los entrevistados consideró que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de los términos y condiciones de la reprogramación unilateral posibilitó la vulneración del deber de información, ya que propició que las entidades bancarias pudieran incumplir la obligación de brindar información clara y oportuna a los usuarios. Asimismo, el conjunto de especialistas coincidió que la suspensión para la atención de los reclamos y requerimientos, producto de las disposiciones de los oficios múltiples, fue otra forma de vulneración al deber de información e idoneidad.

Por otro lado, el 30% de los entrevistados consideró que los oficios múltiples si establecieron un plazo máximo para la comunicación de la modificación unilateral en atención a lo dispuesto por el reglamento de gestión

de conducta del mercado financiero. En este sentido, los especialistas estimaron que las entidades respetaron el deber de información, ya que actuaron conforme a la facultad concedida por la SBS, adecuando sus medios de comunicación al contexto del estado de emergencia. Por otro lado, los entrevistados no estimaron que la suspensión de la atención de reclamos y requerimientos haya afectado al usuario.

Ahora bien, el entrevistado N° 1 manifestó que la falta de precisión de un plazo prudente para comunicar el contenido de la reprogramación configuró un servicio no idóneo y, por ende, una vulneración al deber de información, pues las entidades no brindaron información oportuna que concientizara a los usuarios sobre las consecuencias legales y económicas de la medida prudencial. El abogado comentó que la suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos y requerimientos fue una restricción al acceso de la información. Dicho esto, hizo especial énfasis a lo comentado por Indecopi sobre la posición preferente del consumidor en una relación de consumo.

De igual forma, la entrevistada N° 4 refirió que si los oficios múltiples hubieran establecido un plazo específico para la comunicación de la reprogramación unilateral, se habría evitado que los usuarios se vieran obligados a acogerse a una medida que no se ajustaba a sus particularidades, más aún si existía asimetría de la información y suspensión del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos. Asimismo, la entrevistada consideró que un plazo seguro para la notificación de una modificación contractual hubiera comprometido a las entidades a comunicar aspectos contractuales imprescindibles en un menor tiempo, como tasas de interés, cronograma y hoja resumen, no dando cabida a irregularidades.

En cambio, la entrevistada N° 7 comentó que los oficios múltiples si especificaron un plazo para la comunicación de la reprogramación unilateral conforme a los lineamientos del reglamento de gestión de conducta de mercado financiero. De acuerdo a la analista, la reprogramación unilateral fue facultativa, por lo tanto, no todas las entidades brindaron esta facilidad y si lo hacían, los usuarios podían solicitar la reversión, sin embargo, no descartó que hubieran existido escenarios donde las entidades no comunicaron las reprogramaciones, por lo que enfatizó que se debía analizar caso por caso. La participante sostuvo que los oficios múltiples fueron marcos generales dispuestos por la SBS que posibilitaron a las entidades del sistema financiero el ejercicio de sus propios procedimientos.

De igual manera, la entrevistada N° 2, señaló que la reprogramación no vulneró el deber de información ni el deber de idoneidad, ya que el plazo para la comunicación de la medida se encontraba regulada en el reglamento de gestión de conducta de mercado financiero. La abogada indicó que la suspensión de la atención de los reclamos y requerimientos fue una acción tomada por la SBS en atención a la crisis sanitaria e inmovilización de la ciudadanía.

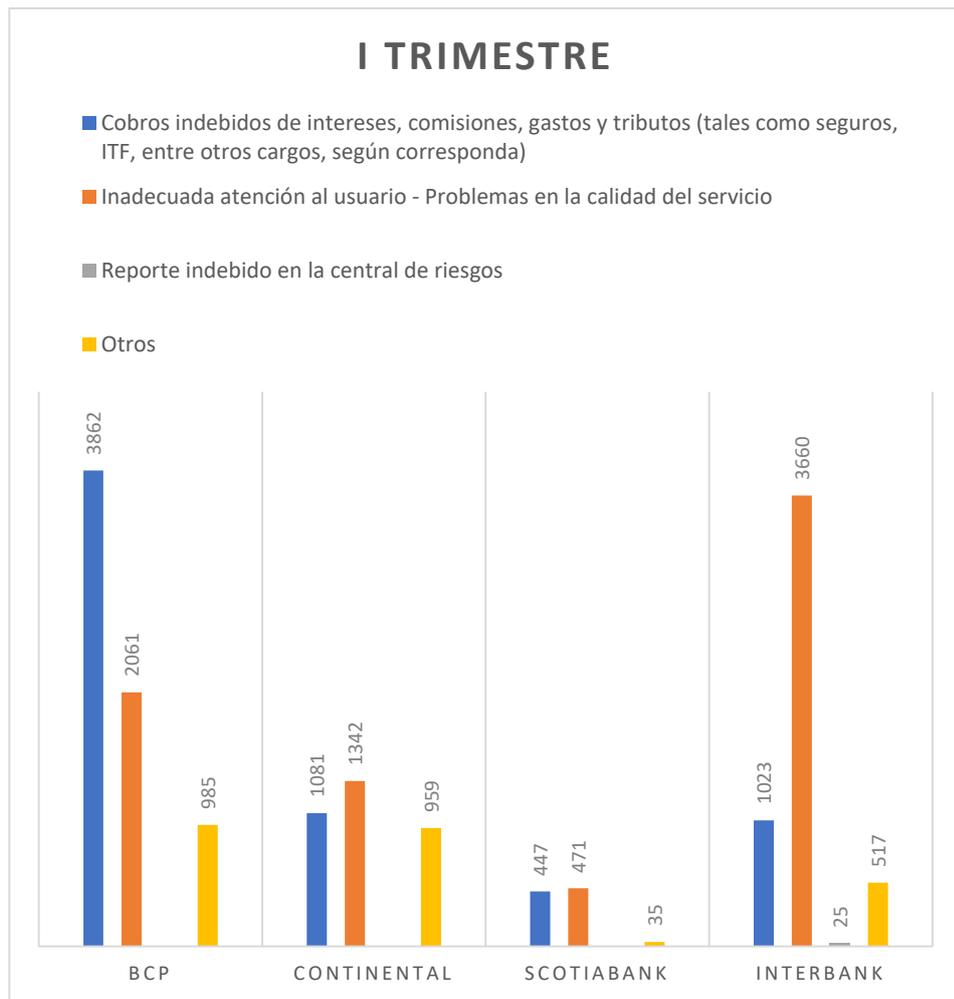
En relación al presente supuesto y haciendo referencia al análisis documental, el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS precisó que la reprogramación unilateral debía ser comunicada dentro de los 7 días posterior a la modificación. No obstante, el Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS dispuso que este mismo plazo se computara posterior al cese del Estado de Emergencia nacional, por lo que instó a las entidades a brindar información oportuna con la mayor cercanía a la modificación. De manera complementaria, el Oficio Múltiple

N° 11167-2020-SBS estableció la suspensión del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos mientras durara el estado de emergencia.

Ahora bien, sobre la inobservancia al deber de información, el análisis documental muestra que la Memoria Anual SBS (2020) indicó que el Departamento de Servicio al Ciudadano (DSC) registró un incremento de interacciones con los ciudadanos debido a la incertidumbre provocada por las reprogramaciones de créditos, dicha inconformidad se manifestó en 6 686 denuncias recibidas en el 2020 por la demora o falta de atención de los reclamos, reportes errados ante la Central de Riesgos de la SBS, cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos, entre otros. Igualmente, el Informe Anual Consumidor 2020 de Indecopi (2021) reportó que las entidades resolvieron 147 611 reclamos vinculados a la inadecuada atención al usuario y 111 162 reclamos correspondientes a la insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios. En esta misma línea, la SBC de Indecopi registró 38 731 reclamos y sanciones relacionados a la falta de idoneidad dentro del marco de emergencia nacional por Covid-19.

Por último, en concordancia con lo anterior, los informes trimestrales de reclamos correspondientes a los 4 bancos con mayor presencia en el sistema financiero durante el 2020 registraron los principales motivos de reclamos presentados entre enero y septiembre de 2020 (I, II y III trimestre), de acuerdo a los siguientes gráficos:

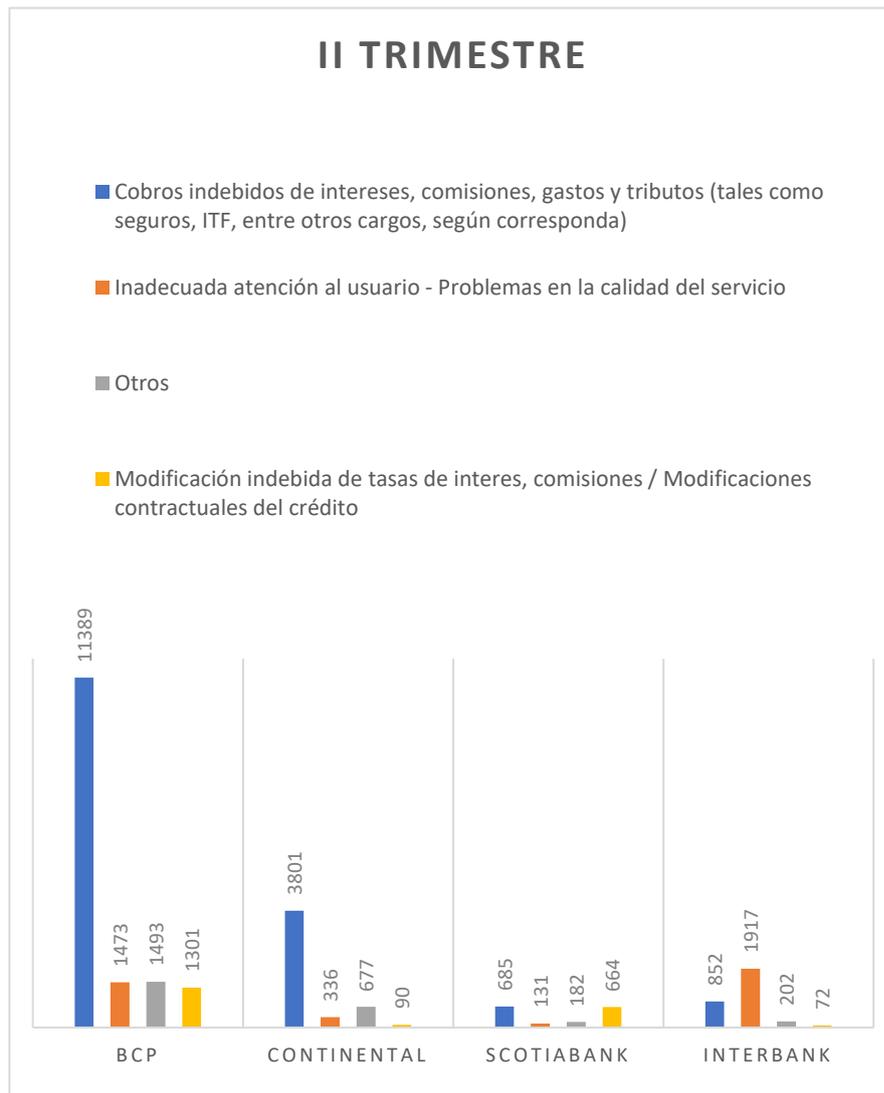
Gráfico 1 Reporte trimestral de reclamos del I trimestre



Fuente: elaboración propia adaptada con informada extraída de los reportes trimestrales de BCP (2020), BBVA Continental (2020), Scotiabank (2020) e Interbank (2020)

Durante el I trimestre (enero a marzo), el BCP recibió 3 862 reclamos por cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos, siguiéndole el BBVA Continental e Interbank con 1 081 y 1 023 reclamos, respectivamente. Al mismo tiempo, Interbank recibió 3 660 reclamos por inadecuada atención al usuario (problemas en la calidad del servicio), dejando como causal menos frecuente al reporte indebido ante la Central de Riesgos de la SBS.

Gráfico 2 Reporte trimestral de reclamos del II trimestre

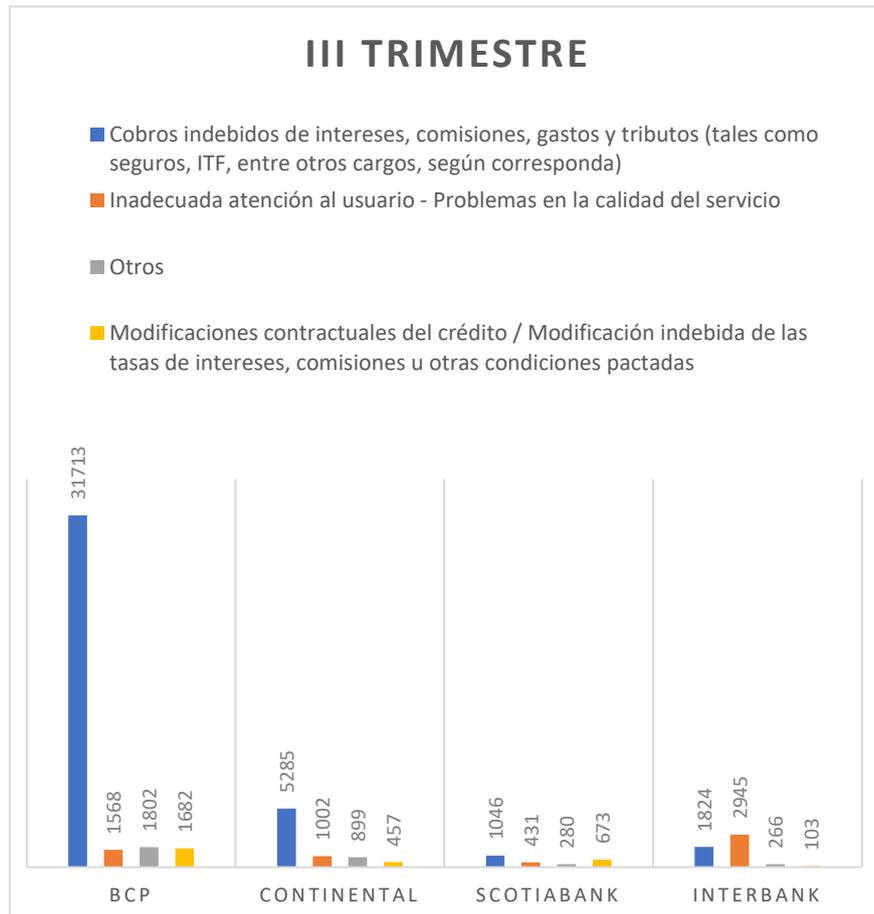


Fuente: elaboración propia adaptada con informada extraída de los reportes trimestrales de BCP (2020), BBVA Continental (2020), Scotiabank (2020) e Interbank (2020)

Seguidamente, en el II trimestre (abril a junio) el BCP recibió 11 389 reclamos por cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos, casi cuadruplicando el número de comunicaciones a comparación del I trimestre; asimismo, el BBVA Continental registró 3 801 reclamos incrementando el nivel de quejas respecto del periodo anterior. En este reporte, los bancos añadieron la causal de modificación indebida del contrato, tasas de interés y comisiones, misma que fue materia de 1 301 reclamos para Interbank y 664 reclamos para

Scotiabank. Por otro lado, los reclamos por atención indebida al usuario presentados ante Interbank disminuyeron en contraposición del I trimestre.

Gráfico 3 Reporte trimestral de reclamos del III trimestre



Fuente: elaboración propia adaptada con informada extraída de los reportes trimestrales de BCP (2020), BBVA Continental (2020), Scotiabank (2020) e Interbank (2020)

Ahora bien, en el III trimestre (julio a septiembre) el BCP recibió 31 713 reclamos por cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos, posicionándose como el banco con mayores reclamos por este motivo, siguiéndole el BBVA Continental con 5 285 comunicaciones. En este lapso de tiempo, Interbank aumentó el número de reclamos sobre inadecuada atención al usuario convirtiéndose en el banco con más quejas por esta causa, sobrepasando al BCP y BBVA Continental. Finalmente, el BCP recibió 1 682 reclamos por modificación indebida del contrato, tasas de interés u otras

condiciones pactadas, superando a Scotiabank y BBVA Continental las cuales registraron 673 y 453 reclamos, respectivamente.

Las mencionadas estadísticas son el resultado de los reportes trimestrales de los bancos enviados a la SBS, los cuales reflejan las comunicaciones recibidas por los usuarios como primer contacto directo. Las cifras mostradas corresponden a los productos de créditos no revolventes, créditos vehiculares, créditos personales y créditos hipotecarios para vivienda. Cabe mencionar que el número de reclamos recibidos por los bancos puede tender a diferir con las registradas por la SBS e Indecopi, ya que estas últimas instituciones administrativas fueron aquellas que resolvieron denuncias cuando la primera comunicación con los bancos no solucionaba el conflicto.

4.2 Discusión de los resultados

4.2.1 Discusión de los resultados del supuesto general

De este supuesto general se desprenden 2 cuestionamientos principales: a) la afectación a los créditos no revolventes y b) la afectación al deber de información.

Respecto a la afectación de los créditos no revolventes, en concordancia con el análisis documental de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020, se tiene que las citadas disposiciones erigieron a la reprogramación unilateral como aquella facilidad de pago mediante la cual se brindaba un periodo de gracia que modificaba el cronograma original y establecía una nueva fecha para la reanudación de la obligación crediticia. Si bien los oficios múltiples no hicieron referencia al cobro de intereses, en la práctica, el periodo de gracia

generaba intereses compensatorios los cuales alteraban la estructuración de pagos.

Por otro lado, los oficios múltiples contemplaron a la reversión como una salida ante una posible insatisfacción de la reprogramación unilateral, sin embargo, no establecieron lineamientos generales para esta alternativa. Esta figura también afectó a los créditos no revolventes, ya que, si el usuario decidía retornar a su cronograma original, las entidades bancarias consideraban el periodo de gracia transcurrido como un periodo no pagado y, por ende, procedían a cobrar intereses moratorios calificando negativamente al deudor.

En este sentido, el análisis documental indica que los oficios múltiples afectaron negativamente los créditos no revolventes, pues aumentó el monto de la obligación crediticia en el tiempo y obligó al usuario a elegir la continuidad de la reprogramación o el retorno del mismo, pese a no haber negociado los nuevos términos y condiciones.

El presente análisis se sostiene en investigaciones realizadas por Villena (2021) y Pérez (2020), quienes concluyeron que la reprogramación perjudicaba al usuario debido a la imposición de mayores costos de transacción en los préstamos y cobro de intereses compensatorios. Asimismo, de la evaluación documental del informe de la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2022) y la investigación de Sánchez y Castro (2020) para el BCRP se corrobora que la reprogramación no evitó el sobreendeudamiento de los créditos no revolventes (de consumo o hipotecarios), pues se incrementó la deuda debido a los intereses compensatorios que se tuvieron que agregar a las cuotas cuyo

pago se dificultó en el tiempo por la emergencia nacional y el vencimiento de los periodos de gracia.

Aunado a lo anterior, la Memoria Anual ASBANC (2020) demostró que los usuarios prefirieron la reversión, a pesar del cobro de intereses moratorios y la calificación negativa, es decir, varios consumidores eligieron retornar a su cronograma original antes de seguir pagando su deuda incrementada por la reprogramación unilateral. Al respecto, la citada memoria anual verificó que los oficios múltiples afectaron negativamente los créditos no revolventes.

Ahora bien, el análisis documental sobre el deber de información determina que el Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS agravó el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS, pues no solamente omitió fijar lineamientos sobre la aplicación de intereses o un sistema de reversión célere y sin efectos negativos, sino condicionó el plazo objetivo para la notificación de la reprogramación unilateral al cese del estado de emergencia, dando libertad a las entidades de comunicar la medida prudencial en el momento que mejor les beneficiara en observancia a la carga laboral.

Esta situación ocasionó una comunicación ineficiente e inoportuna entre las partes, ya que mientras más se demoraba una entidad en informar la reprogramación unilateral, el usuario tenía menos tiempo para revertir dicha medida prudencial sin que avanzara el periodo de gracia. El condicionamiento del plazo para la notificación de la reprogramación propició que el usuario desconociera los efectos positivos o negativos de la medida, perjudicándose por la asimetría de la información, ya que, al ser la parte con menos conocimiento

técnico del tema, esperaba que la entidad bancaria respetara las garantías legales y expresas del contrato u hoja resumen.

De lo expuesto, la falta de especificación de un plazo objetivo para la notificación de la reprogramación unilateral causó indefensión al usuario, dado que, si se alegaba demora en la comunicación de la reprogramación unilateral, su reclamo o denuncia se veía afectada debido a que las entidades bancarias aún se encontraban dentro del plazo para la notificación de la medida prudencial, esto debido a que el cese del Estado de Emergencia se prorrogó por más de 15 días.

Es cierto que la normativa vigente señala que las modificaciones unilaterales no se comunican con anticipación cuando existe beneficio al consumidor; no obstante, si la reprogramación unilateral del cronograma de pagos ocasionó que los bancos cobraran intereses moratorios y calificaran negativamente a causa de la reversión, en un contexto donde la mayoría de usuarios se encontraban desempleados y no existía una negociación mínima, esta medida prudencial resultó ser una imposición y abuso por parte del proveedor financiero, ya que no necesariamente la reversión se podía solicitar cerca a la fecha de la reprogramación sino podía ser después, es decir durante el periodo de gracia, dentro del cual el consumidor no pagaba las cuotas, pero se capitalizaban los intereses compensatorios. Esta situación demuestra que la reprogramación unilateral no fue favorecedora para el usuario en la práctica, por lo que la modificación se debió comunicar oportunamente al usuario.

Lo expuesto se sustenta en la Memoria Anual SBS (2020) la cual reconoció que la incertidumbre, generada por las medidas excepcionales como

la reprogramación y el congelamiento de deuda, motivó reclamos relacionados a la atención indebida, calificación negativa ante la Central de Riesgos, entre otros. Asimismo, el Informe Anual Consumidor 2020 de Indecopi (2021) verificó que, durante marzo a diciembre, el mayor motivo de sanciones fue por falta de idoneidad. Finalmente, los resultados de los reportes trimestrales de reclamos correspondientes a las 4 entidades bancarias más influyentes en el Perú (Interbank, BCP, BBVA y Scotiabank), demostraron la cantidad de comunicaciones recibidas durante el primer, segundo y tercer trimestre del 2020, cuyas causas coincidieron con lo expuesto en las memorias anuales de la SBS e Indecopi.

Aparte del análisis documental, la presente investigación utilizó las entrevistas para corroborar la discusión de los resultados. Haciendo un recuento, el 60% de los entrevistados indicó que los oficios múltiples tenían una implicancia negativa en los créditos no revolventes y el deber de información a comparación del 40% de entrevistados que no consideró a los oficios múltiples perjudiciales.

En esta línea, para los entrevistados N° 1 y N° 5 las disposiciones de los oficios múltiples alteraron, afectaron e influyeron negativamente en los créditos no revolventes, pues cambiaron la estructuración de pagos debido a los intereses compensatorios y desconfiguraron el saldo adeudado en caso de reversiones. Asimismo, los especialistas señalaron que los lineamientos de los oficios múltiples acentuaron la asimetría de la información y vulneraron el deber de idoneidad al no contemplar un plazo prudente y específico para la comunicación la reprogramación unilateral. Refirieron que las entidades bancarias no actuaron oportunamente en atención a las garantías legales y expresas.

Por esta razón, se comprueba el supuesto general, ya que las disposiciones de los oficios múltiples, en específico la reprogramación unilateral, dejaron en indefensión al usuario y no evitaron el sobreendeudamiento o morosidad del crédito debido a los desajustes del valor y número de las cuotas, la carencia de negociación, la falta de información oportuna y la vulneración al deber de idoneidad.

4.2.2 Discusión de los resultados del supuesto específico 1

El presente supuesto específico número uno cuestiona: a) la elevación de cuotas pendientes de pago debido a los intereses compensatorios generados por el periodo de gracia y los intereses moratorios a causa de la reversión y b) la calificación negativa del usuario por la reversión.

En este sentido, se debe tener en cuenta que la reprogramación unilateral establecida en los oficios múltiples N° 11150-2020 y N° 11170-2020-SBS implicó un periodo de gracia en el cual se cobraron intereses compensatorios. Al respecto, los autores Bregante y Moran (2020) indican que, a fin de que las empresas lidien con facilidades de pago así, generalmente tienden a aplicar dos opciones: i) mantener el valor de la cuota, incluyendo más periodos o ii) mantener el plazo del crédito o número de cuotas aumentando su valor.

Bajo este contexto, el análisis documental evidencia que la reprogramación supuso un periodo de gracia que modificó la estructuración de pagos en el nuevo cronograma, ya que posterior a la aplicación de la medida unilateral, la obligación crediticia no volvía a ser la misma. Por consiguiente, la

figura de la reversión establecida en los oficios múltiples fue de principal interés para los usuarios.

Dicho esto, Villena (2021) demostró en su investigación que la reprogramación afectó negativamente la economía del consumidor, ya que la carencia de negociación generó mayores costos en los préstamos y demoras en la atención de los reclamos dentro del plazo legal. En esta misma línea, Pérez (2020) refirió que, por más que las empresas brindaron facilidades de pago como las reprogramaciones, los usuarios siguieron perjudicándose debido al cobro de intereses compensatorios.

Igualmente, la Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2022) indicó que la reprogramación estuvo pensada para proteger la estabilidad del sistema financiero; sin embargo, no impidió el aumento del índice de morosidad mientras se vencían los periodos de gracia, ello debido a los intereses compensatorios y a la calificación “normal” en la Central de Riesgos como beneficio para el deudor. Al no determinarse una calificación crediticia en tiempo real, las empresas no tuvieron información actualizada del comportamiento de pago de sus usuarios lo que provocó el desfase e ineficiencia de la gestión de riesgos. El vencimiento del periodo de gracia dejó créditos modificados cuyo cobro se dificultó por el incremento del número o valor de las cuotas y la posible insolvencia de los deudores.

De igual modo, Sánchez y Castro (2020) puntualizaron en su estudio que la reprogramación implicó el prorrateo de las cuotas no pagadas durante el periodo de gracia. Si bien es válido que las entidades hayan prorrateado cuotas, al aplicarse la reprogramación unilateral, se propició la asimetría informativa, ya

que los usuarios tuvieron que elegir entre continuar con la reprogramación o revertir, resignándose a las consecuencias de la reprogramación unilateral.

Respecto a los resultados de las entrevistas, el 60% de los entrevistados manifestó que la reprogramación unilateral desajustó negativamente los créditos no revolventes a comparación del 40% quienes señalaron que los intereses compensatorios y las características de la reversión eran naturales de la medida prudencial. Sobre el particular, los entrevistados N° 5 y N° 6 indicaron que la reprogramación unilateral fue la causante del incremento de la deuda, ya que solo brindó un periodo de espera en el cual se amortizaban los intereses sobre el saldo capital.

La objeción del 60% de los entrevistados sobre la influencia de la reprogramación se centró en la aplicación unilateral de la medida, pues la carencia de negociación favoreció situaciones de gravamen o carga para el usuario, ya que, al modificarse unilateralmente el crédito, las entidades no reportaban negativamente al deudor; por lo tanto, no registraban el verdadero comportamiento de pago, suscitando el aumento del índice de morosidad de la cartera reprogramada por un déficit en la gestión de riesgos.

Finalmente, conforme al presente análisis, se confirma el supuesto específico número uno, por cuanto la reprogramación unilateral fue un alivio temporal que afectó negativamente los créditos no revolventes después de los periodos de gracia y/o reversiones.

4.2.3 Discusión de los resultados del supuesto específico 2

El supuesto específico número dos cuestiona la inobservancia al deber de información por falta de plazo exacto y/o seguro para la comunicación de los términos y condiciones de la reprogramación unilateral.

Bajo este contexto, es necesario recordar lo que se entiende por deber de información. Para Rojas (2012) y Rodríguez (2008), es la obligación del proveedor de comunicar las características de los productos y/o servicios, debido a la existencia de la asimetría informativa entre las partes, con la finalidad de que el consumidor posea la información relevante para tomar una decisión que satisfaga sus necesidades a partir de las expectativas generadas por el proveedor.

Las expectativas son las características esperadas de un producto y/o servicio originadas en función a la información que brinda el proveedor, este es idóneo cuando lo que recibe el consumidor corresponde con lo que se ha ofrecido y explicado antes y durante la relación de consumo. Al respecto, el artículo 20° del Código de Protección y Defensa al Consumidor hace referencia a las garantías, las cuales se definen como el conjunto de estas mismas características o particularidades y se dividen en legales, expresas e implícitas.

De acuerdo a Bullard (2011) y Rodríguez (2014), las garantías legales y expresas se encuentran contenidas en una norma o medio escrito, oral y/o visual. Por lo tanto, la información financiera relevante basada en estas garantías se ubica en el Código de Protección al Consumidor, el Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado Financiero, la Circular de Atención de Reclamos y Requerimientos, el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y

la Exigencia de Provisiones, el contrato, hoja resumen, cronogramas, publicidad, comprobantes de pago, entre otros.

Asimismo, Ghersi (2005) y Vilela (2010) afirman que el cliente bancario tiene derecho a la información de los elementos esenciales y sus modificaciones, debido a que las entidades son las que poseen conocimiento especializado y son los estipulantes de la relación contractual mediante los contratos de adhesión. Al reprogramar unilateralmente los créditos y, por ende, modificar el contrato, cronograma o tasa de interés, existe la posibilidad que la libertad de elección del consumidor se vea afectada por el desconocimiento y la falta de negociación de los términos y condiciones. Además, si se considera al contrato como la garantía expresa de una operación financiera, este supone seguridad jurídica entre las partes, ya que es un acuerdo de consentimientos que genera expectativas en el usuario al hacerle esperar que la entidad informará oportunamente la reprogramación o cualquier modificación contractual.

El artículo 34° del Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado Financiero indica que las modificaciones contractuales unilaterales relacionadas al cronograma y tasas de interés deben ser informadas a los usuarios con una anticipación de 45 días; no obstante, el numeral 4 del artículo 41° menciona que, de ser el caso que existan normas prudenciales emitidas por la SBS, las empresas pueden modificar las condiciones contractuales sin previo aviso, siempre y cuando emitan una comunicación dentro de los 7 días posteriores a dicha modificación, plazo que puede ser ampliado por la SBS.

Conforme al análisis documental, el Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS puntualizó que el plazo máximo de 7 días para la notificación de la

reprogramación se debía empezar a computar posterior al cese del estado de emergencia nacional, sin perjuicio de brindar información con la mayor cercanía a la fecha de la modificación según la capacidad operativa y disponibilidad de recursos de la entidad del sistema financiero. Ahora bien, el citado oficio múltiple tomó en cuenta lo establecido por el artículo 41.4 del Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado Financiero, pero lo condicionó a un evento del cual se desconocía su culminación, ya que el estado de emergencia nacional, de fecha 15 de marzo de 2020, establecido por el Decreto de Urgencia 044-2020-PCM, se prorrogó hasta el 30 de noviembre de 2020 conforme al Decreto Supremo N° 051-2020-PCM, N° 064-020-PCM, N° 075-2020-PCM, N° 083-2020-PCM, N° 094-2020-PCM, N° 116-2020-PCM, N° 135-2020-PCM, N° 146-2020-PCM, N° 156-2020-PCM y N° 174-2020-PCM.

Siguiendo la lógica precedente, las entidades bancarias estaban obligadas a notificar o comunicar la reprogramación a partir del 30 de noviembre de 2020, ya que esa era la fecha del cese del estado de emergencia. Es decir que, de acuerdo al Oficio Múltiple N° 11170-2020-PCM, era viable que el plazo para la comunicación de la reprogramación unilateral se condicionara hasta por 7 meses, tiempo durante el cual se podían manifestar irregularidades como negociaciones trucas, aumento de los créditos reprogramados, vulneración del deber de información e idoneidad, reportes indebidos ante la Central de Riesgos, demora o falta de atención de reclamos y requerimientos, entre otros.

El condicionamiento del cómputo del plazo para la comunicación de la reprogramación unilateral y la atención de reclamos y requerimientos a un evento impredecible no fue objetivo ni específico, más bien, favoreció la subjetividad en relaciones financieras. Además, en términos de garantías, cabe mencionar que

la implícita es la última en cuestión de relaciones de consumo, ya que no se puede dar prioridad a los usos y costumbres sobre requerimientos y especificaciones legales y expresas, es decir, no se puede suponer que en cualquier momento las entidades bancarias pueden notificar una modificación contractual. Dicho esto, el criterio del Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS facilitó que las entidades pudieran justificar la demora de las comunicaciones de la modificación contractual o la falta de negociaciones de los nuevos términos y condiciones por razones de dificultad operativa, lo que podía ser o no ser cierto.

En este sentido, al no contemplarse un plazo específico y seguro para la notificación de la reprogramación, no se facilitó una negociación con información oportuna, ya que mientras las entidades bancarias se demoraban en notificar la modificación contractual, los intereses compensatorios seguían calculándose durante el periodo de gracia, de modo que la reversión, en caso el usuario lo solicitara, se convertía en intereses moratorios y calificación negativa. Sumado a lo anterior, el oficio múltiple N° 11170-2020-SBS dificultó la interposición de reclamos y denuncias, ya que las entidades podían aducir que se encontraban dentro de plazo para la notificación de la reprogramación unilateral.

El análisis realizado se sustenta en la Memoria Anual SBS (2020), la cual reconoció que las medidas excepcionales -léase medidas prudenciales- y las disposiciones del gobierno generaron incertidumbre en los usuarios, esto en base a las denuncias sobre modificaciones unilaterales, cobro indebido de intereses, demora o falta de atención de los reclamos, reportes errados ante la Central de Riesgos y la aplicación incorrecta de pagos anticipados. Igualmente, el Informe Anual Consumidor 2020 de Indecopi (2021) mencionó que la Subdirección de Atención al Ciudadano (SBC) registró que el principal motivo de

reclamos fue la falta de idoneidad en un 88.2% de la totalidad de comunicaciones de los consumidores.

Sobre los reclamos por cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos, los reportes trimestrales de los 4 bancos más predominantes en el sistema financiero peruano demostraron que en el I, II y III trimestre, el BCP recibió 46 964 reclamos posicionándose como la entidad con mayor cantidad de comunicaciones por este motivo, siguiéndole el BBVA Continental e Interbank con 10 167 y 3 699 reclamos, respectivamente. Si bien el BCP tomó buenas iniciativas para mitigar las dificultades, la memoria integrada BCP (2020) ha reconocido que la banca minorista, sobre todo los créditos hipotecarios y de consumo, aumentaron su nivel de morosidad respecto del 2019 debido al vencimiento de las facilidades ofrecidas.

La memoria integrada BCP (2020) no ha mencionado si el banco realizó reprogramaciones unilaterales de acuerdo a los oficios múltiples N° 11150-2020 y N° 11170-2020, por el contrario, ha dado a entender que ofreció y aplicó facilidades con el consentimiento de los usuarios, por lo que no se sabe si el banco ha tenido que comunicar alguna reprogramación dentro del plazo legal. No obstante, comparando lo expresado por la memoria integrada BCP (2020) y los reportes trimestrales, se observa una inconsistencia en los datos, pues, por un lado, el BCP ha señalado que fraccionó cuotas sin intereses y realizó reprogramaciones con el consentimiento de sus clientes, mientras que por otro lado, los reportes trimestrales han consignado una gran insatisfacción de los usuarios por el cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos. Esta situación demuestra que existió insatisfacción de los usuarios por los efectos de

una medida unilateral gravosa, la cual impactó significativamente en los créditos no revolventes.

En lo que respecta a los reclamos por motivos de modificación del contrato, tasas de interés y comisiones vinculados a los créditos de consumo y créditos hipotecarios para vivienda, es decir, créditos no revolventes, se observa que en el II trimestre se empezó a considerar dicha causal en los reportes trimestrales debido a que se empezaron a notar las ventajas o desventajas de la medida unilateral aplicada en marzo del mencionado año. El banco que recibió más reclamos por esta causa fue el BCP con 2 983 comunicaciones, seguido por el Scotiabank, el BBVA Continental y el Interbank.

Si bien la memoria integrada BCP (2020) no ha indicado que modificó unilateralmente el contrato de los créditos de consumo o los créditos hipotecarios para vivienda, los reportes trimestrales demuestran lo contrario. En relación a la mencionada particularidad y comparación documental, es vital señalar que los reclamos por modificación del contrato están intrínsecamente vinculados con las reprogramación unilateral y, por ende, con el deber de información, por lo que se puede percibir que dichos reclamos representaron circunstancias confusas para los clientes, mismas que probablemente se originaron dentro del Estado de Emergencia por una inoportuna entrega de la información de la modificación de los créditos, falta de negociación de los términos y condiciones, estructuración de pagos perjudiciales, entre otros.

En cuanto a la inadecuada atención al usuario, el Interbank lideró la lista de bancos con más reclamos por este motivo durante el I, II y III trimestre con 8 522 reclamos, siguiéndole el BCP y el BBVA Continental con 5 102 y 2 680,

respectivamente. La cantidad de reclamos recibidos por Interbank, BCP y BBVA Continental no bajó de los 1000 reclamos en los tres trimestres, con excepción de BBVA que recibió menos reclamos por atención inadecuada en el II trimestre con un total de 336 reclamos entre abril a julio de 2020.

Por otro lado, la Memoria Anual Interbank (2020) no indicó explícitamente que realizó reprogramaciones unilaterales a sus usuarios, sin embargo, afirmó que reprogramó intereses entre abril y diciembre de 2020, lo que afectó las colocaciones en el segmento de banca personas. Asimismo, especificó que los beneficiarios de la reprogramación fueron los créditos de banca personas, esto debido a que los deudores minoristas no tuvieron el mismo apoyo que las empresas con el Programa Reactiva. Asimismo, se observa que la memoria anual no mencionó la figura de las reversiones, modificaciones contractuales, cobros indebidos, reportes errados ante la Central de Riesgos ni la falta o demora en la atención de los reclamos, de modo que no se conoce como actuó el banco durante la crisis sanitaria ni cuantos usuarios realmente se beneficiaron con sus iniciativas.

Los informes citados en el párrafo precedente coinciden con lo manifestado por el 70% de los entrevistados quienes señalaron que la falta de un plazo para la notificación de la reprogramación vulneró el deber de información y el deber de idoneidad pues se incumplió la obligación de brindar información clara y oportuna al usuario. Dentro del conjunto de entrevistas, se resalta lo indicado por los entrevistados N° 1 y N° 4 quienes comentaron que la falta de un plazo prudente configuró un servicio no idóneo y, por ende, vulneración del deber de información. Al no especificarse un plazo seguro de comunicación, se favoreció un ambiente de confusión, ya que las entidades

podían obviar la comunicación de aspectos imprescindibles como el cálculo de interés, cronograma, hojas resumen, número de cuotas, entre otros. Igualmente, los entrevistados cuestionaron la suspensión para la respuesta de reclamos y requerimientos debido a que fue una restricción al acceso de la información.

En este sentido, la presente investigación comprueba el supuesto específico número dos, ya que la falta de un plazo determinado para la comunicación de la reprogramación unilateral vulneró el deber de información de las entidades del sistema financiero y quebrantó el deber de idoneidad, conculcaciones que se reflejaron en los reclamos presentados ante la SBS, Indecopi y las propias entidades bancarias, mismas que no se pronunciaron sobre las medidas prudenciales en sus memorias anuales, pero demostraron, mediante los reportes trimestrales, la insatisfacción de sus usuarios.

CONCLUSIONES

La presente investigación concluye, respecto al supuesto general, que las disposiciones establecidas en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS repercutieron negativamente en los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias durante marzo a julio de 2020, ya que no establecieron lineamientos mínimos sobre aspectos importantes como la estructuración del nuevo cronograma de pagos, el número o valor de las cuotas, el cálculo de intereses compensatorios y los efectos de la reversión. Asimismo, los oficios no especificaron un plazo seguro para la notificación de la reprogramación unilateral y la atención de reclamos y requerimientos, ignorando las consecuencias de la aplicación de esta medida.

Ahora bien, respecto al supuesto específico número uno, se colige que la reprogramación unilateral afectó las cuotas de los créditos no revolventes debido a la capitalización de los intereses compensatorios durante el periodo de gracia y los efectos de la reversión tales como: los intereses moratorios y la calificación negativa. Del análisis documental y la discusión de los resultados, se verifica que la reprogramación no impidió el aumento de la morosidad a largo plazo, por el contrario, perjudicó al usuario, ya que se le impuso un periodo de gracia que parecía ser la solución, pero omitía la realidad financiera del deudor. Este incremento del índice de morosidad se generó porque los usuarios no podían cumplir con el nuevo cronograma de pagos al término del periodo de gracia, originando nuevas reprogramaciones u otros tipos de facilidades que sobrecargaban al beneficiario, pues en lugar de que la deuda disminuyese, esta aumentaba en medio de la crisis sanitaria.

Por otro lado, el sistema de reversión no favoreció a los consumidores financieros, ya que dejó a libre criterio de las entidades el procedimiento del mismo. La figura de la reversión a simple vista debía haber sido una alternativa favorecedora, no obstante, ocasionó efectos negativos como el cobro de intereses moratorios y la calificación negativa a la Central de Riesgos, impactando severamente a los créditos minoristas. En este marco de sucesos, los bancos se vieron perjudicados, pues al aplicar la reprogramación unilateral de manera facultativa, la gestión de riesgos no estaba alineada con la realidad de los deudores, en parte porque las entidades no podía reportarlos negativamente a la Central de Riesgos durante el periodo de gracia. Este hecho generó que los bancos no tuvieran conocimiento exacto de la situación financiera de sus clientes, lo que posteriormente ocasionó que la recuperación de los créditos fuera ineficiente.

Finalmente, se deduce, respecto al supuesto específico número dos, que la reprogramación unilateral contenida en los mencionados oficios múltiples vulneró el deber de información, ya que no se fijó un plazo específico y seguro para que las entidades comuniquen la medida, lo que ocasionó una información inoportuna, negociaciones frustradas, vulneración al deber de idoneidad y demora en la atención de reclamos y requerimientos.

De lo expuesto, se deriva que el condicionamiento del plazo de 7 días posterior a la modificación contractual para la notificación de la reprogramación unilateral al cese del Estado de Emergencia fue subjetivo, pues no se sabía cuándo el evento iba a culminar. Esto suscitó que las entidades comunicasen la medida unilateral según sus capacidades operativas dejando en incertidumbre a los usuarios, ya que, si las empresas se demoraban en notificar la reprogramación, los consumidores financieros tenían menos tiempos para decidir si deseaban continuar con la facilidad

sin que su deuda incrementase debido al periodo de gracia y el cálculo de intereses compensatorios. Los usuarios se encontraron en una encrucijada, pues si continuaban con la reprogramación unilateral sus créditos se verían afectados por la capitalización de intereses, pero si retornaban a su cronograma original, las empresas les cobrarían intereses moratorios y los calificarían negativamente a la Central de Riesgos de acuerdo a los días de demora.

El establecimiento de un plazo específico y seguro para la comunicación de estos aspectos definitivamente podía haber asegurado que las empresas brindaran una información oportuna, es decir en el momento justo y necesario para que los consumidores pudieran tomar una decisión. El Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS no debió condicionar el computo del plazo para la notificación de la reprogramación unilateral al cese del Estado de Emergencia dado que se debilitó el deber de información de las entidades bancarias y, por ende, las garantías legales y expresas, vulnerándose el deber de idoneidad.

Por otro lado, se dirime que la falta de especificación de un plazo seguro orilló a que las empresas no se comunicaran debidamente con los usuarios, ya que el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, complemento de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, suspendió el plazo de 30 días para la atención de los reclamos y requerimientos. Esto agravó la falta de un plazo específico y seguro para la notificación de la reprogramación unilateral, ya que dejó en indefensión a los usuarios para que estos pudieran interponer su inconformidad ante los órganos competentes, toda vez que no existía un plazo límite para la notificación de la medida prudencial y la atención de las comunicaciones. Por último, no se verifica en los informes anuales de los bancos, SBS, Indecopi y ASBANC, así como en los reportes trimestrales de reclamos, que las entidades bancarias hayan tenido alguna intención

de negociar la estructuración del nuevo cronograma, periodo de gracia, tasas de interés u otros aspectos importantes.

RECOMENDACIONES

En relación al supuesto general, es imprescindible que las medidas prudenciales de los oficios múltiples deban hacer observancia, no solamente a la facultad de las entidades del sistema financiero para reprogramar créditos sin previo aviso, sino a establecer lineamientos mínimos sobre el tratamiento de los mismos, toda vez que es una medida excepcional que va a repercutir en la libertad contractual y garantías del consumidor. En este sentido, se recomienda que, ante una crisis similar que implique una gran dificultad de pago para los usuarios, la SBS promueva que las entidades diseñen medidas de información o comunicaciones masivas mediante las cuales se les informe a los consumidores financieros alternativas o facilidades con la intención de que se estimule la negociación con información relevante y oportuna entre las partes y los usuarios tengan conocimiento de las consecuencias de una reprogramación y posible reversión.

Respecto al supuesto específico número uno, se recomienda que las entidades bancarias no reprogramen unilateralmente el crédito de los usuarios, por el contrario, remitan alternativas o comunicaciones masivas sobre las facilidades de pago especificando las características y beneficios de las mismas, de manera que el usuario pueda elegir la mejor opción que le beneficie y así se promueva el diálogo entre las partes acerca de las tasas de interés o estructuración de pagos en el nuevo cronograma.

Sobre la reversión, se sugiere que las entidades acuerden una posible reducción o condonación de intereses moratorios o el no reporte negativo ante la Central de Riesgos, pues si se trata de una medida prudencial unilateral, es perjudicial para el usuario cargar con los efectos negativos de una facilidad de pago que no ha solicitado o acordado.

Por último, sobre el supuesto específico número dos, se recomienda que la comunicación de una medida excepcional o prudencial unilateral no se condicione al inicio o cese de un evento, pues ello puede caer en irregularidades subjetivas perjudicando una relación de consumo completamente objetiva. Si ya existe un plazo máximo para la notificación de una modificación contractual en la normativa vigente, es recomendable que las disposiciones de la SBS no cambien ello.

FUENTES DE INFORMACIÓN

FUENTES BIBLIOGRAFICAS FISICAS

Aranzamendi, L. (2010). *Investigación Jurídica*. Grijley E.I.R.L.

Busto , J., Alvarez , N., & Peña , F. (2008). *Reclamaciones de Consumo. Derecho de consumo desde la perspectiva del consumidor* (3 ed.). Aranzadi S.A.

Gherzi, C., & Weingarten, C. (2005). *Defensa del Consumidor* . Nova Tesis.

Tocqueville, A. (1835). *La democracia en América*. Alianza.

Tuhr, A. (2007). *Tratado de las obligaciones*. Comares.

Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* . Editorial San Marcos.

Weingarten , C. (2007). *Derecho del Consumior*. Universidad de Buenos Aires .

FUENTES BIBLIOGRAFICAS DIGITALES

Aliaga, C. (1995). *Manual de matemática financiera: texto, problemas y casos*.
Universidad del Pacífico.
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2278/AE18.pdf>

Brachfield , P. (2009). *Gestion del credito y cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Profit Editorial.
https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&pg=PA37&source=gb_s_toc_r&cad=4#v=onepage&q&f=false

Bregante, D., & Morán, A. (2020). Cobrar o condonar, esa es la cuestión: Comentarios al cobro de intereses en reprogramaciones durante el Covid-19. En S. García (Ed.), *Derecho de los Desastres: Covid-19* (pp. 1005-1020). Pontificia

Universidad Católica del Perú.

https://drive.google.com/file/d/1wYU3fWBChfyV7o84b0L6Ew_u1HsyrGhA/view

Bullard, A. (2011). ¿Es el consumidor idiota? En O. Súmar (Ed.), *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú* (pp 185-229). Universidad del Pacífico.
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castillo, M. (1964). *Derecho de las Obligaciones*. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú.
<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/bitstream/handle/123456789/170669/13%20Derecho%20de%20las%20obligaciones%20con%20sello.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comisión Nacional del Mercado de Valores y Banco de España y Servicio de Formación en Red INTEF. (2015). *Educación en finanzas para la vida. Bloque 2. Conceptos básicos 3: crédito y endeudamiento*. INTEF.
https://formacion.intef.es/pluginfile.php/110190/mod_resource/content/1/FINANZAS_15_12_03_B2_T3_Conceptos3.pdf

Diez, C. (2017). *Lecciones de introducción al derecho patrimonial*. CRAI Biblioteca.
<https://repositorio.upct.es/bitstream/handle/10317/5668/isbn9788416325337.pdf?sequence=4>

Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales* (4 ed.). McGraw-Hill.
<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- Ramírez, C., García, M., Pantoja, C., & Zambrano, A. (2009). *Fundamentos de matemáticas financieras*. Universidad Libre Sede Cartagena.
https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/MATEMATICAS_FINANCIERAS.pdf
- Rodríguez, G. (2011). Publicidad e información para el consumo. En Ó. Súmar (Ed.), *Ensayos sobre protección al consumidor* (pp. 285-307). Universidad del Pacífico.
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Silvy, M. (2011). Analisis del comportamiento del consumidor peruano relacionado con el nuevo Código de Protección y Defensa del Consumidor. En ó. Súmar (Ed.), *Ensayos sobre Protección al Consumidor en el Perú* (págs. 233-253). Universidad del Pacífico.
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/186/SumarOscar2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vodanovic, L. (2013). La dinámica entre la regulación prudencial del sistema financiero y la protección del consumidor. En F. Escobar, & C. O'Neil (Edits.), *Análisis de derecho contractual financiero* (pp. 149-169). Universidad del Pacífico.
<https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2492/EscobarFreddy2014.pdf?sequence=1>

FUENTES HEMOROGRAFICAS DIGITALES

Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas. (2022). *Lecciones sobre las medidas regulatorias implementadas para enfrentar la emergencia del Covid-19*. <https://www.asbasupervision.com/es/bibl/x-lecturas-recomendadas/2718-lecciones-covid-19-2>

Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Tasas de interes se mantienen por debajo de inicios de pandemia*. Notas informativas, comunicados, informes oficiales y notas de prensa. <https://www.bcrp.gob.pe/transparencia/actividades-oficiales/notas-informativas.html>

Chávez, R., & Huamán, G. (2022). *SBS recibió 22 mil denuncias contra entidades financieras y halló responsabilidad en 50 casos*. Ojo Público. <https://ojo-publico.com/3839/miles-denuncias-registradas-y-pocas-sanciones-la-banca-el-peru>

Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 19(33), 229-247. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>

D'ors, A. (1956). Creditum y contractum. *Anuario de Historia del Derecho Español, relaciones con las cortes y memoria democrática*(26), 183-207. <https://dialnet.unirioja.es/revista/115/A/1956>

Fernández, G. (1991). La naturaleza jurídica de los intereses: punto de conexión entre derecho y economía. *Revista Derecho PUCP*(45), 177-213. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/6162/7789>

Indecopi . (2020). *El Indecopi exhorta a las entidades financieras a no generar situaciones gravosas para los clientes a los que se les ofrezca reprogramaciones de sus créditos* . <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/el-indecopi-exhorta-a-las-entidades-financieras-a-no-generar-situaciones-gravosas-para-los-clientes-a-los-que-se-les-ofrezca-reprogramaciones-de-sus-c>

Indecopi. (2020). *Desde el 16 de marzo al 24 de julio: el Indecopi registró más de veinte mil reportes contra el servicio bancario y financiero*. <https://www.indecopi.gob.pe/en/-/desde-el-16-de-marzo-al-24-de-julio-el-indecopi-registro-mas-de-veinte-mil-reportes-contra-el-servicio-bancario-y-financiero>

Muntané, J. (2010). Introducción a la Investigación Básica. *Revista Revisiones Temáticas*, 33(3), 221-227. <https://www.sapd.es/revista/2010/33/3>

Muñoz, S. (2012). El derecho a la información en la esfera de protección al consumidor. *Revista Diálogos de derecho y política*, (9), 113-131. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/derypol/article/view/12326/11174>

Narváez , A. (2020). Deuda financiera y quiebra de familias: el caso peruano. *Revista de Investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 7(1), 109-124. <https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/172/329>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población. *Revista Internacional de Morfología*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037

- Peña, T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental: Información, cultura y sociedad. *Revista del Instituto de Investigaciones Bibliotécnicas de la Universidad de Buenos Aires*, (16), 55-81.
<https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>
- Rocha , R., Mendonca, R., & Andrade, N. (2013). Entrevista fenomenológica: peculiaridades para la producción científica en enfermería. *Index de Enfermería*, 22(1-2), 107-110. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962013000100024>
- Rodríguez, G. (2008). ¿Asimetría informativa o desigualdad en el rol mercado?: apuntes sobre el verdadero rol de protección al consumidor. *Revista Foro Jurídico PUCP*, (8), 113-119.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/view/18500>
- Rodríguez, G. (2014). El apogeo y decadencia del deber de idoneidad en la jurisprudencia peruana de protección al consumidor. *Themis Revista de Derecho*, (65), 303-314.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/10876/11381>
- Rojas, C. (2012). El alcance del deber de información en materia de protección al consumidor: un replantamiento desde el derecho y economía conductual y el neuromarketing. *Themis Revista de Derecho*, (62), 65-79.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/9014>
- Sánchez, E., & Castro, F. (2020). Créditos reprogramados en el marco de la emergencia sanitaria del Covid-19. En BCRP (Ed.). *Revista Moneda*, (184), 25-31. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-184/moneda-184-05.pdf>

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2022). *Atención de reclamos: adecuando la normativa a las nuevas formas de interacción entre las empresas y los usuarios*. Boletín Semanal SBS Informa N° 19. <https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/1217>
- Supo, D., & Bazán, V. (2020). El deber de información y el estándar de razonabilidad en las garantías implícitas del consumidor. *Forseti Revista de Derecho*, 8(12), 69-94. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/forseti/article/view/1355/1471>
- Vilela , J. (2010). El derecho a la Información en la Protección del Consumidor. Especial Referencia a la Contratación Bancaria. *Revista Derecho y Sociedad*, (34), 119-133. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13335/13962>
- Villalba, J. (2012). El deber de información en el derecho del consumo. *Revista IUSTA*, 2(37), 97-119. <https://www.redalyc.org/pdf/5603/560358696005.pdf>

TESIS

- Castillo , C. (2021). *El rol de la asimetría de la información en la relación entre créditos y depósitos en bancos privados con el crecimiento económico del Ecuador, periodo 2011 a 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/17657/1/T-UCSG-POS-MFEE-255.pdf>
- Correa, J. (2018). *Limitación de tasas de interés en transacciones realizadas con tarjetas de crédito*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio

institucional de la Universidad Nacional de Piura
<https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1733>

Flores, M. (2021). *La banca privada en los pagos de los créditos bancarios en los tiempos de la pandemia de Covid 19, 2020-2021*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma San Francisco]. Repositorio institucional de la Universidad Autónoma San Francisco.
<http://repositorio.uasf.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.14179/576/TESIS%20FLORES%20UMPIRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Girón, K. (2020). *Vulneración de los derechos de los consumidores en la contratación de servicios bancarios*. [Tesis de grado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio institucional de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/4168/1/T-ULVR-3477.pdf>

Miranda, D. (2020). *Implementación de la estrategia de reprogramación para reducir el riesgo de crédito en la agencia Huancavelica de Mibanco en el marco de la emergencia sanitaria 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional de la Universidad Nacional del Centro del Perú.
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/7735/T010_42754481_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perez, J. (2020). *Cobro de intereses por entidades financieras al consumidor peruano*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57398/Perez_LJL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Plaza, B. (2021). *Afectaciones económicas de los tarjetahabientes durante el Covid-19 en el Cantón Esmeraldas*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2779/1/Plaza%20Bone%20%20Betty%20Romina.pdf>

Sánchez, B. (2021). *La insolvencia del consumidor financiero en el derecho peruano*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/3367/TL_SanchezGonzalesBoris.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villena, R. (2021). *La asimetría informativa y los consumidores financieros en tiempos de Covid-19*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91309/Villena_PR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

FUENTES ESTADÍSTICAS DIGITALES

ASBANC. (2020). *Memoria anual 2020*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asbanc.com.pe/media/our_associations/our_memory/file/ma20.pdf

- BBVA. (2020). *Información de reclamos atendidos 2020* [Archivo PDF]. Conoce las diversas reclamaciones realizadas por nuestros clientes.
<https://www.bbva.pe/personas/sos-cliente/estadisticas.html#2020>
- BCP. (2020). *Memoria integrada 2020*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.viabcp.com/wcm/connect/c45ed29f-031d-4748-87ea-1027aafc1016/Memoria+Integrada+BCP+2020.pdf?MOD=AJPERES&CVID=nyIHdGj&attachment=false&id=1617804852779
- BCP. (2020). *Reclamos referidos a BCP 2020* [Archivo Excel]. Transparencia de la información. <https://www.viabcp.com/transparencia?rfid=footer:span-datatranslatetrue:link:4>
- Indecopi. (2021). *Informe anual sobre el estado de protección a los consumidores 2020*. Dirección de la Autoridad Nacional de Protección al Consumidor.
https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumidor_2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694
- Interbank. (2020). *Información de reclamos* [Archivo Excel]. Somos transparentes.
<https://interbank.pe/informacion-de-reclamos#!tab-informacion>
- Interbank. (2020). *Memoria anual 2020* [Archivo PDF]. Gobierno Corporativo.
<https://interbank.pe/nosotros/gobierno-corporativo#!informacion-corporativa>
- Scotiabank. (2020). *Informe trimestral de reclamos* [Archivo PDF]. Transparencia.
<https://www.scotiabank.com.pe/Acerca-de/A-Tu-Servicio/Canales-de-atencion/transparencia>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2020). *Memoria anual 2020*.

[Archivo PDF]. Memorias anuales. <https://www.sbs.gob.pe/estadisticas-y-publicaciones/publicaciones-/memorias>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2020). *Tasas de interés promedio del sistema bancario*. [Archivo Excel].

<https://www.sbs.gob.pe/app/pp/EstadisticasSAEEPPortal/Paginas/TIActivaTipoCreditoEmpresa.aspx?tip=B>

FUENTES ELECTRÓNICAS

BBVA. (2018). *Diferencias entre préstamo a plazos y credito revolvente*.

<https://www.bbva.com/es/prestamos-plazos-credito-revolvente/>

Compartamos Financiera. (2020). *Preguntas frecuentes reprogramación de créditos*.

https://www.compartamos.com.pe/wcm/connect/12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b/Preguntas+frecuentes+reprogramacio%CC%81n+de+cre%CC%81ditos+y+CTS.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROO-TWORKSPACE-12bfd62e-fe22-4239-8843-81ac926b624b-nExl9y0#:~:text=%E2

Financiera Confianza. (2020). *Reprogramación de créditos para clientes afectados por coronavirus*.

<https://confianza.pe/confianza/noticias-confia.php?id=56>

Gerencie.com. (2021). *Periodo de gracia o plazo muerto*. Gerencie.com.

<https://www.gerencie.com/periodo-de-gracia-es-igual-a-plazo-muerto.html>

Instituto Peruano de Economía. (30 de octubre de 2020). Webinar IPE: un sistema financiero sólido para la recuperación económica.

<https://www.youtube.com/watch?v=nfY5F-bFfp0&t=4162s>

Santos, P., & Valdivia, C. (2020). *Escenario post pandemia: ¿Como afrontar problemas de pago de deudas derivadas de tarjetas de creditos o deudas hipotecarias en general, respaldadas con hipotecas, garantías mobiliarias o fideicomisos en garantía?*. Pólemos Portal Juridico Interdisciplinario. <https://polemos.pe/escenario-post-pandemia-como-afrontar-problemas-de-pago-de-deudas-derivadas-de-tarjetas-de-creditos-o-deudas-bancarias-en-general-respaldadas-con-hipotecas-garantias-mobiliarias-o-fideicomiso/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2022). *Finanzas en el cole: Programa de Asesoría a Docentes*. SBS para Ciudadanos: Educación Financiera. https://www.sbs.gob.pe/Portals/3/jer/Materiales_EF/Secundaria/Secundaria-Modulo-4.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2009). *Programa Finanzas en el Cole: Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera*, 43. <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (2020). *Reprogramación de creditos por Covid 19: Preguntas y respuestas*. <https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/Archivos/COOPAC-REPROGRAMACIONES-PREGUNTAS%20FRECUENTES.pdf>

LEGISLACIÓN NACIONAL

Circular N° G-184-2015. Circular de Atención al Usuario. (30 de setiembre de 2015).

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/circular-de-atencion-al-usuario-circular-n-g-184-2015-1294482-1/>

Decreto Ley N° 25868. Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (24 de noviembre de 1992). <https://repositorio.indecopi.gob.pe/handle/11724/4924>

Decreto Legislativo N° 1033. Decreto legislativo que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual. (24 de junio 2008). <https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/143803/dl1033.pdf>

Decreto Supremo N° 009-2009-PCM. Reglamento de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual. (17 de febrero de 2009). https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/4923/817_RINI_LEG_DS_09-2009_ROF_Indecopi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Directiva Única N° 001-2021-COD- INDECOPI. Directiva Única que regula los procedimientos de protección al consumidor. (1 de mayo de 2021). <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/normas-legales/1892501-001-2021-cod-indecopi>.

Ley N° 26702. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. (06 de diciembre de 1996).

[https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/\\$FILE/26702.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7B3154074498CD5E05257F030072F042/$FILE/26702.pdf)

Ley N° 28587. Ley Complementaria a la Ley de Protección al consumidor en materia de servicios financieros. (19 de julio de 2005).
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=18>

Ley N° 29571. Código de Protección y Defensa al Consumidor. (2 de setiembre de 2010).
https://www.consumidor.gob.pe/documents/51084/124940/C%C3%B3digo_Consumo_2019/21f6452d-16e6-4cbd-2b9c-7b4b57e7c1a9

Oficio Múltiple N° 11167-2020. Medidas de excepción con relación a la atención de requerimientos y reclamos. (19 de marzo de 2020).
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1902/v1.0/Adjuntos/11167-2020.O.pdf

Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS Medidas prudenciales complementarias relacionadas al estado de emergencia nacional (D.S N° 044-2020-PCM). (20 de marzo de 2020).
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1908/v1.0/Adjuntos/11170-2020.O.pdf

Resolución 085-96-TDC/Indecopi. Caso Tori vs Kourus. (30 de noviembre de 1996).
https://www.indecopi.gob.pe/documents/20182/165388/pres_Res_0085-1996-TDC.pdf/45d37a7a-a4df-4aeb-93f5-62f5257d4187

Resolución 0936-2010/SC2-INDECOPI. Caso ASPEC v. Supermercados Peruanos S.A y Distribuidora Gumi S.A.C. (06 de mayo de 2010).
https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/4207/527_SPC_BOLETIN_N%C2%BA3_SC2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Resolución SBS N° 11356-2008. Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. (19 de noviembre de 2008).
https://www.sbs.gob.pe/portals/0/jer/pfrpv_normatividad/20160719_res-11356-2008.pdf

Resolución SBS N° 4464-2016. Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas. (17 de agosto de 2016).
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-que-regula-los-servicios-que-brinda-la-sbs-a-resolucion-n-4464-2016-1418028-1/>

Resolución SBS N° 3474-2021. Norma que aprueba la Estructura Orgánica de la Superintendencia. (18 de noviembre de 2021).
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGLORGANIZYFUNC/2021/SBS-ROF-SBS-010-22.pdf>

SBS-ROF-SBS-10-22. Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. (18 de noviembre de 2021).
<https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/REGLORGANIZYFUNC/2021/SBS-ROF-SBS-010-22.pdf>

Tribunal Constitucional. Sentencia del Expediente N° 1238-2004-AA/TC. (17 de junio de 2005). <https://tc.gob.pe/jurisprudencia/2005/01238-2004-AA%20Resolucion.pdf>

ANEXOS

Anexo I

Matriz de Categorización

Problema General	Objetivo General	Supuesto General	Categorías		Metodología
¿Cuál fue la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias entre marzo a julio de 2020?	Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación unilateral de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias entre marzo a julio de 2020	Los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS tuvieron una implicancia negativa en los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias entre marzo a julio de 2020.	<ul style="list-style-type: none"> Reprogramación Deber de Información 		<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: cualitativo Tipo: básico Alcance: teoría fundamentada Diseño: no experimental Instrumento: entrevista a 10 personas profesionales expertos en finanzas, derecho y docencia
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Supuestos Específicos	Categorías	Subcategorías	Fuentes de Información
¿Cómo la reprogramación unilateral afectó los créditos no revolventes de los consumidores financieros entre marzo a julio de 2020?	Analizar la afectación de los créditos no revolventes generado por la reprogramación unilateral establecida en los Oficios Múltiples N° 11150-2020 y N° 11170-2020-SBS entre marzo a julio de 2020	La reprogramación unilateral afectó los créditos no revolventes de los consumidores financieros, debido a la elevación de la deuda a causa de la amortización de intereses compensatorios generados en el periodo de gracia y a los efectos de la reversión (intereses moratorios y calificación negativa en la Central de Riesgos)	Reprogramación	<ul style="list-style-type: none"> Créditos Intereses Compensatorios Reversión de la reprogramación 	Revisión Documental (Libros, Tesis, Revistas, Papers, Artículos Científicos)
¿De qué manera la reprogramación unilateral contenida en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS vulneró el deber de información entre marzo a julio de 2020?	Ilustrar de qué manera se vulneró el deber de información a partir de la interpretación y evaluación de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS relacionados con la reprogramación unilateral comprendido entre marzo a julio de 2020.	La inobservancia del deber de información fue generada por la reprogramación unilateral contenida en los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, ya que no se especificó un plazo exacto y/o seguro para comunicar o notificar los términos y condiciones de la reprogramación aplicada durante el periodo comprendido entre marzo a julio de 2020.	Deber de información	<ul style="list-style-type: none"> Asimetría de la información Información relevante Idoneidad 	

ANEXO II

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistado N° 1: Carlos Andrés Herrera del Águila

Cargo/profesión/grado académico: Abogado

Entidad en la que labora: Colegio Médico del Perú – Asesoría Legal

Especialidad: Derecho administrativo y derecho regulatorio.

Años de experiencia: 10 años

Sexo: Masculino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

Fue un intento a partir de la poca información que se tenía, pero definitivamente no pudo determinar la dimensión de los consumidores que pudieron ser afectados, es decir, no fue eficaz para evitar el sobre endeudamiento. Otro punto es que se debió ser más razonable con los deudores retrasados.

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Creo que debió haber un cronograma conforme a las necesidades y deudas de los consumidores financieros. Se buscó una salida, pero no debió ser aplicada de la misma manera para todos los usuarios.

3. **Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició**

la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

Sí, se debió uniformizar un criterio para la comunicación de reprogramación, la falta de comunicación en un tiempo prudente se configura como un servicio no idóneo.

- 4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Definitivamente, sin embargo, no existieron márgenes de negociación adecuado, solo hubiera sido valido para efectos de estar comunicados.

- 5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

Definitivamente, pero insisto, siendo unilateral no hay mayores márgenes de negociación, hubiera existido insatisfacción, pero en menor medida.

- 6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Insatisfacción, sensación de estar en una situación desfavorable, posible acciones administrativas y judiciales.

- 7. ¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

Si, porque parte de recibir un servicio idóneo es ser consciente de todas las consecuencias legales y económicas.

- 8. ¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?**

Sí, es lo mínimo que debe tener un consumidor razonable, los bancos deben otorgarlo como garantía de servicio, pero también para evitar todo tipo de acción legal, aunque el consumidor no lo lea.

9. **¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?**

El plazo pudo ser menor a 30 días, pero el error ya estaba hecho, sería un paliativo, pero no la solución.

10. **¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?**

En consideración a la situación extraordinaria, no debió generarse los intereses o cuando menos reducirlos a través del mecanismo legal que corresponda o implementar fraccionamientos de ser el caso.

11. **¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Todo aquello que restrinja un derecho como el acceso a la información, denuncia o queja debe ser resuelto en brevedad.

12. **¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?**

La actuación de Indecopi me parece acertada toda vez que indicó que los consumidores podían solicitar directamente la reprogramación de sus créditos, sujetándose a la evaluación, condiciones particulares y requisitos que cada entidad financiera estableciera. Para ello, debían comunicarse a través de los canales de atención puestos a su disposición por dichas entidades. Asimismo, se señaló que las reprogramaciones no generaron situaciones gravosas para los consumidores, en especial en productos financieros que, por su naturaleza, afectan en mayor medida a los consumidores, ya que, de haber perjuicio, se debía tener en cuenta la normativa y demás disposiciones que estableciera la

SBS. En este sentido, me parece razonable que estas entidades hayan abogado por la parte menos favorecida en el contrato.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Carlos Andrés Herrera del Águila	 Carlos Andrés Herrera Del Águila ABOGADO C.A.L. N° 00121

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistado N° 2: Cinthya Leyva Ramirez

Cargo/profesión/grado académico: Abogada

Entidad en la que labora: Banco de Comercio - Cumplimiento Normativo

Especialidad: Derecho bancario

Años de experiencia: 10 años de experiencia

Sexo: Femenino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

Sí, ya que fue una de las medidas excepcionales donde aquellos consumidores que se encontraban con un nivel de sobreendeudamiento por causas de la COVID 19, pudieron reestablecerse económicamente, reprogramando los créditos, pues no podían cumplir con sus obligaciones debido a la crisis sanitaria en el país (falta de empleo, negocios cerrados, personal despedido, entre otros supuestos).

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Sí, de forma excepcional, dado que las entidades del sistema financiero cuentan con regulación que permite efectuar tales modificaciones y que, en su momento, fueron aplicados. De esta manera, se hubiesen evitado posibles reclamos por parte de los consumidores.

3. **Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició**

la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

Las medidas adoptadas fueron realizadas de manera preventiva y excepcional, sin tomar en cuenta el plazo que duraría el Estado de Emergencia Nacional. Asimismo, las normas que establecen los plazos para comunicar dichas modificaciones se encuentran debidamente reguladas; por lo que, no considero que se haya efectuado una vulneración al deber de información.

- 4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No, dado que las entidades financieras tenían como obligación establecer un procedimiento para que los consumidores puedan revertir dicha situación.

- 5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

Definitivamente, pero insisto, siendo unilateral no hay mayores márgenes de negociación, hubiera existido insatisfacción, pero en menor medida.

- 6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Denuncias, reclamos, multas, entre otros.

- 7. ¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

No, debido a que las entidades del sistema financiero lo efectuaron en el marco de su regulación vigente.

8. **¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?**

Sí, forma parte de los acuerdos pactados, los cuales son de suma importancia para cualquier contingencia o incumplimiento en los pagos.

9. **¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?**

Los oficios si establecían el plazo para comunicar a los clientes de tales reprogramaciones: numeral 41.4 del art. 41 del Res. SBS 3274-2017 "Reglamento de Conducta de Mercado".

10. **¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?**

Inadecuado, dado que, si bien fue una medida excepcional y prudencial, la generación de intereses moratorios, no deberían haber afectado a los consumidores y mucho menos afectar la calificación en la Central de Riesgos.

11. **¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No, dado que, la medida adoptada por la SBS fue en virtud de la crisis sanitaria y la inmovilización de la ciudadanía.

12. **¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?**

Si, fue una medida que de alguna manera ayudó a combatir la crisis por el que el país estaba pasando y hoy por hoy aún se sienten dichos estragos.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Cinthy Analí Leyva Ramirez	

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistado N° 3: Manuel Ruíz Manrique

Cargo/profesión/grado académico: Economista

Entidad en la que labora: Banco de Comercio - Cumplimiento Normativo

Especialidad: Economía financiera

Años de experiencia: 10 años

Sexo: Masculino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

Si, porque de una u otra manera ayudaron a los clientes ante el escenario de la pandemia, pero no fue efectiva debido a la capitalización de intereses continuo.

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Si, para que no hubiese confusión en dichas reprogramaciones y se contribuya a una mejor transparencia de la información.

3. **Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Si, ya que el estado de emergencia se extendía cada cierto tiempo y los clientes debieron conocer debieron conocer y aceptar sus nuevos cronogramas y condiciones.

4. **Si los Oficinos Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Si, ya que teniendo un tiempo o plazo máximo se tendría o se hubiese hecho mejor las reprogramaciones.

5. **Si los Oficinos Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

Si, porque no hubiera habido muchos reclamos.

6. **¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Los clientes no sabían cuándo pagar su deuda y evitarse la generación de reclamos

7. **¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

Si, ya que no estaba claro porque se daba y a que se debía dichas reprogramaciones.

8. **¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?**

Si, el cliente tiene que estar informado de todo lo que se le va a cobrar y que va a pagar.

9. ¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?

Si, se debió establecer un tiempo determinado para tal caso

10. ¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?

Es inadecuado, afectaría al cliente

11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

Si, siempre debe de haber un plazo a para dar respuesta a un reclamo.

12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?

Si, supieron reaccionar rápido ante los reclamos.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Manuel Ruiz Manrique	

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistada N° 4: Rocío Álvarez Vargas

Cargo/profesión/grado académico: Abogada

Entidad en la que labora: Municipalidad del Callao – Asesoría Legal

Especialidad: Derecho administrativo y derecho regulatorio.

Años de experiencia: 13 años

Sexo: Femenino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

- 1. ¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

No, debido a que cada caso es particular y diferente, no se debió mantener un mismo criterio para todos los deudores.

- 2. ¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Sí, para que este acorde a las necesidades de cada deudor y que el plazo sea facultativo, es decir, no se obligue a todos a acogerse al plazo establecido.

- 3. Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Sí, ya que al no existir una regulación y limite en el plazo, algunas entidades bancarias podían hacer uso de este vacío para su beneficio, perjudicando más a los deudores.

4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?

Así es, debido a que un consumidor informado toma una mejor decisión y no está obligado tácitamente a aceptar algo que no le conviene.

5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?

Si, debido que un consumidor informado toma una mejor decisión y las cuotas que hubiera elegido a conciencia, estarían acorde a sus necesidades.

6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?

Se evidencia una asimetría de información, un abuso de autoridad y, por ende, una mala decisión, incurriendo en un perjuicio mayor para el deudor.

7. ¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?

Sí, ya que al no tener el consumidor o deudor una información clara de la reprogramación, las entidades del sistema financiero no pueden tomar una decisión en su beneficio. Lo planteado propicia una situación que puede inducir al error, siendo el usuario perjudicado.

8. ¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?

Es relevante, debido que son detalles que se necesitan para decidir el número de cuotas y plazos que desea obtener el consumidor y/o deudor.

9. **¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?**

Primero se debió obligar a las entidades del sistema financiero a establecer un procedimiento claro, tasas, monto de interés y conceptos, señalando un plazo máximo para dichos elementos y posteriormente determinar el periodo de tiempo para la reversión.

10. **¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?**

Inadecuado, ya que algunos usuarios fueron obligados a reprogramar, a pesar de tener quizás la voluntad y el dinero para cancelar sus cuotas a tiempo.

11. **¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Si, debido a que las entidades no dieron la información clara, evidenciándose una asimetría de la información, resultando en un perjuicio económicamente mayor.

12. **¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?**

No, debido a que el daño ya se causó y solo la multa no ha resarcido el daño causado. Esta situación generó en el deudor y/o consumidor estrés, pérdida de dinero, entre otros.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Rocío Álvarez Vargas	 C.A. L 62091

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistada N° 5: Rosario Vicente Quispe

Cargo/profesión/grado académico: Abogada

Entidad en la que labora: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Analista del Departamento de Servicio al Ciudadano (DSC)

Especialidad: Derecho bancario, derecho previsional y derecho del consumidor

Años de experiencia: 10 años

Sexo: Femenino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

- 1. ¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

No, ya que solo se otorgó un tiempo de espera, lo que generó que la deuda creciera, por lo tanto no se evitó el sobreendeudamiento.

- 2. ¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Sí, porque se requería tener toda la información para adoptar una decisión, considerando que la deuda iba a crecer, no reducir.

- 3. Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Sí, porque no se brindó una información clara, eficiente y oportuna para la adopción de una decisión.

4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?

Sí. Los usuarios hubieran entendido de que se trataba la reprogramación, considerando la asimetría informativa; y ,quizá, hubieran solicitado un menor plazo en la reprogramación para que su deuda no creciera tanto.

5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?

Sí, hubieran podido tener la oportunidad de negociar sus créditos y los beneficios de la amortización.

6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?

La falta de negociación de créditos y desconocimiento de la amortización de su capital adeudado.

7. ¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?

Vulneró el deber de información directamente.

8. ¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?

Sí, son factores que determinan una decisión de consumo en el campo bancario.

9. ¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían

precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?

Sí, a efectos de evitar una mayor afectación a los consumidores.

10. ¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?

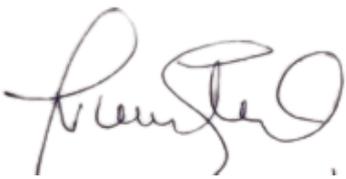
Finalmente, es adecuado imponer intereses a una deuda no pagada en su oportunidad. Siendo que la reversión implica el paso del tiempo sin pagar una deuda, se tiene que pagar intereses.

11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

Sí, ya que a través del reclamo un consumidor obtiene mayor información sobre su caso.

12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?

Sí, dentro de lo posible, ya que se atendió a los consumidores en el menor plazo, evitando una mayor afectación.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Ivonne Rosario Vicente Quispe	 CAL N° 73409

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistado N° 6: Cesar Rubén Infante Orrillo

Cargo/profesión/grado académico: Economista

Entidad en la que labora: Banco de Comercio – Coordinador de Cumplimiento Normativo

Especialidad: Economía financiera

Años de experiencia: 15 años

Sexo: Masculino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

No, porque la capitalización de intereses sobre el saldo de capital continuó.

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Si, por aspectos de transparencia para el cliente.

3. **Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Si, ya que los clientes debieron conocer y aceptar sus nuevos cronogramas y condiciones.

4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?

Si, el usuario debe tomar decisiones debidamente informado.

5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?

Sí, los reclamos hubieran disminuido

6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?

Sobreendeudamiento e incremento de los reclamos.

7. ¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?

Sí, pues se vulneró por la falta de información oportuna al cliente para que tome decisiones

8. ¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?

Sí, para la toma de decisiones.

9. ¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?

Si, hasta 30 días es un plazo prudente.

10. ¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?

Inadecuado por la coyuntura que se presentaba

11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

Se debió extender el plazo, pero no suspender

12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?

Si, pero al inicio no estuvieron preparados por contingencias de este tipo

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Cesar Rubén Infantes Orrillo	

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistada N° 7: Paola Meza Alayo

Cargo/profesión/grado académico: Abogada

Entidad en la que labora: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Analista del Departamento de Servicio al Ciudadano (DSC)

Especialidad: Derecho bancario y derecho del consumidor

Años de experiencia: 12 años

Sexo: Femenino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

No, ya que los oficios múltiples tuvieron como finalidad otorgar un plazo a los creditohabientes con el fin de que puedan realizar el pago de sus obligaciones; sin embargo, no se tenía determinado el lapso de tiempo en el que algunos ciudadanos no contarían con una fuente de ingreso y, teniendo en consideración la informalidad del país, estas medidas solo ayudaron a unas pocas personas. Cabe mencionar que no se logró que la mayoría de los creditohabientes pudieran cumplir con estas facilidades, lo cual ocasionó que muchos ingresaran como morosos.

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

No, pues se debe tomar en consideración que la SBS dicta marcos generales, a fin de que las entidades del sistema financiero establezcan un procedimiento, el cual deben cumplir de cara a sus clientes, aplicando el principio de transparencia definido en el Reglamento de Gestión de Conducta del Mercado del Sistema Financiero. Adicionalmente, las reprogramaciones unilaterales

eran facultativas de las supervisadas, siendo que no todas las entidades del sistema financiero brindaban tal facilidad. Asimismo, cabe indicar que en el caso de reprogramaciones unilaterales, el creditohabiente podía solicitar que no se le aplique la misma, conforme a lo indicado en los OM 11150-2020 y OM 13805-2020

- 3. Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No, ya que la SBS dictó generalidades dentro del marco de la crisis sanitaria.

- 4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No, hay que tener en consideración que las facilidades de pago fueron facultativas, es decir, en muchos casos, las entidades no otorgaban las mismas. De otro lado, en la medida que el número de clientes a solicitar facilidades de pago era alto y el gran número de atenciones por diferentes canales que se presentaron en dicha época, las entidades tenían facilidades determinadas, en muchos casos si los clientes no estaban de acuerdo con la misma, no accedían a una reprogramación, inclusive aun cuando se las otorgaban y consideraban que tenían modificaciones que consideraban excesivas, los clientes tenían la opción de rechazar la misma, para lo cual las entidades debían retrotraer y aplicar las condiciones inicialmente pactadas.

- 5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

No, de mi experiencia, los clientes entendían estas facilidades, como la eliminación del cobro de intereses durante el periodo en donde se les otorgaba un periodo de gracia.

6. **¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Partiendo de la premisa que las modificaciones son perjudiciales para los clientes y que no existe la opción de revertir la modificación, considero que las consecuencias serían la desinformación respecto de las nuevas condiciones ofrecidas y la restricción a que los creditohabientes pudieran buscar otras opciones en el mercado.

7. **¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

Creo que se debería ver caso por caso. En la situación en el que las reprogramaciones unilaterales implicaban un periodo de gracia y que las personas se enteraban muchos meses después, considero que si podría vulnerar la idoneidad en la relación de consumo.

8. **¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?**

Si, porque con ello el consumidor puede tener información sobre sus condiciones, y el precio que está pagando por el producto y tomar una decisión informada.

9. **¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?**

Si, a efectos que no se vulnere al creditohabiente y pueda seguir pagando con normalidad conforme a las condiciones originales.

10. **¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?**

Considero que ello se debe revisar caso por caso, se tendría que verificar la responsabilidad de ambas partes

11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

En algunos casos si se vulnero el deber de información, debido a que en muchas oportunidades no se respondió de manera adecuada o en un plazo razonable.

12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?

Respecto a la SBS se tomó en cuenta el principio de transparencia e información y me parece que la actuación fue adecuada, dentro del marco de las competencias otorgadas

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Paola Victoria Meza Alayo	 CAL 59117

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistado N° 8: Manuel Alcalde Narvaez

Cargo/profesión/grado académico: Funcionario de Banca Negocios BBVA

Entidad en la que labora: BBVA – Banca empresa

Años de experiencia: 5 años

Sexo: Masculino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

Sí, porque la SBS emitió medidas prudenciales que respaldaban al consumidor, sin embargo, muchas entidades financieras no siguieron al pie de la letra dichos oficios.

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

El plazo fue corto, pero es entendible ya que se vivía un hecho inaudito, durante esa época se vivía en la incertidumbre de no saber cuánto iba a durar la pandemia. Ante este problema, los bancos decidieron actuar de manera “anticipada” y cubrir a todos sus clientes con esos beneficios, lo que generó muchas molestias de los clientes.

3. **Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Por supuesto, pero se entiende, ninguna entidad podía asegurar cuanto tiempo iba a durar el Estado de Emergencia. Ahora bien, cabe resaltar que se actuó mal, pues no hubo la estrategia idónea para esta coyuntura.

4. **Si los Oficinos Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Sí, ya que los bancos hubieran informado mejor a los clientes aplicando la reprogramación solo a los clientes que realmente deseaban hacerlo tomando en cuenta sus deseos, de modo que se hubiere respetado la decisión del usuario. En muchos casos, el contenido de los reclamos estaba referido a las reprogramaciones no informadas.

5. **Si los Oficinos Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

Claro que sí, puesto que, a mayor información por parte de los bancos, se hubiese evitado un gran porcentaje de reclamos. Si se hubiera agregado en los oficinas un plazo mayor para que el cliente decida reprogramar, se hubiese evitado que el cliente termine aceptando un tipo de reprogramación que tal vez no era el más propicio para él.

6. **¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Creo que al final son temas diferentes, pues lo que refiere la pregunta es ilegal, uno no puede cambiar nada de un contrato de manera unilateral, cualquier modificación se aprueba por ambas partes, lo que hicieron los bancos en pandemia fue seguir las pautas que dio el gobierno. En este sentido, los bancos solo siguieron lo que el gobierno y la SBS establecieron.

7. **¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

En un caso normal diría que sí, no obstante, las mencionadas reprogramaciones, materia de investigación de este trabajo, fueron ideadas para beneficiar al cliente, es decir, los bancos no tenían la intención de perjudicar a los usuarios, todo lo contrario, se intentaba ayudarlos. Es verdad, que existían ciertas entidades que no siguieron al pie de la letra las pautas del Gobierno, las cuales, al final, tuvieron que soportar el sobre costo y carga operacional de ese desacato.

8. **¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?**

Por supuesto, los documentos que mencionas son vitales para que el cliente tenga la información clara, a fin de que se pueda evitar cualquier problema a futuro. Bajo este contexto, las pautas establecidas en un contrato bancario se tienen que mantener hasta el termino de este.

9. **¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?**

La reversión se podía hacer de un momento a otro, solo que, al tener 30 días para responder un reclamo, los bancos se tomaban muchas veces esos días para responder los mismos para aliviar la carga operativa.

10. **¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?**

Si, fue inadecuado porque el banco ejecutó la reprogramación sin consultar a sus clientes y encima el deudor tenía que pagar los intereses que se hubieren generado esos días hasta la fecha pago. Hay que tener en cuenta que en los bancos, así la deuda este con reprogramación o no, se podía pagar de igual manera, por ejemplo, si yo tengo una deuda y no quiero que la reprogramen, lo pago en la fecha y listo, al revertir la reprogramación no generaría un costo adicional.

11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

Opinaría que no, puesto que toda la información igual se encontraba en la página web de los bancos, si el cliente realmente hubiese querido solucionar la situación de sus deudas, hubiese buscado la información, de un modo u otro. He conocido clientes que se beneficiaron enormemente por las reprogramaciones, ya que no pagaron ni un sol, no les afectó en su score crediticio y todo por informarse.

12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?

La SBS es una entidad que siempre controla a los bancos y no recuerdo ninguna observación negativa en los más de 15 años que llevo trabajando. Respecto a Indecopi, el banco siempre recibe notificaciones de denuncias o reclamos por diferentes motivos, no solo por reprogramaciones.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Manuel Jesús Alcalde Narvaez	

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistada N° 9: Cecilia Noriega Kamisato

Cargo/profesión/grado académico: Administradora de Empresas

Entidad en la que labora: Caja Rural de Ahorro y Crédito Cencosud Scotia Perú – Banca personas

Especialidad: Derecho bancario

Años de experiencia: 23 años

Sexo: Femenino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

1. **¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

No. Considero que el objetivo era puntualmente evitar que las deudas caigan en mora, lo cual impacta negativamente al historial crediticio del cliente y el respaldo de provisiones por morosidad de la entidad financiera. El estar sobreendeudado antes de la pandemia no se resolvía con la reprogramación, toda vez que generaba un financiamiento por un mayor plazo, en algunos casos a mayores tasas de interés

2. **¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

Por default la comunicación se hace previamente al cambio de los términos y condiciones. Hubiera sido ideal formalizar un plazo perentorio a priori. Pero nadie estaba en capacidad de estimarlo, toda vez que las condiciones de pasar a trabajo remoto de las empresas involucradas en el proceso de comunicación eran casuísticas. Cada proveedor de sms, emails, courier, atención al cliente, conducta de mercado, operaciones y cobranzas se enfrentaba al reto de

retomar las operaciones y mantener la continuidad de nuestros servicios en el distanciamiento social obligatorio.

- 3. Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

Manejábamos un plazo razonable en las condiciones descritas en la pregunta precedente. La comunicación se hizo efectiva y fue mejorando en plazos paulatinamente. No solo Auditoría Interna veló por ello, también la SBS en las visitas por oficio realizadas en diciembre de 2020 y enero de 2021.

- 4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No creo que habiéndose fijado un plazo se hubiera podido cumplir ello, dado a las condiciones de trabajo remoto. En este sentido, no solo se cuidó la comunicación, sino que, en el camino, se digitalizaron procesos de atención al cliente (no se podía atender de forma presencial fluidamente), se habilitaron plataformas de consulta vía web 24/7, se reforzó la central telefónica para que el cliente pidiera informarse. En Caja Cencosud Scotia Perú solo se aplicó la reprogramación unilateral a las deudas con más de 10 días de mora. El cliente siempre podía solicitarla antes de su vencimiento.

- 5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

No. El público mayoritariamente pedía la eliminación de intereses, comisiones y penalidades equivalentes a un congelamiento de deuda más que una reprogramación. Dudo que la comunicación en 48 horas satisficiera dicha expectativa.

- 6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Los primeros oficios fueron hechos sobre la marcha de un evento sin precedentes. Posteriormente, se establecieron plazos de atención y comunicación. Considero que la SBS hizo una estupenda priorización de objetivos: salvaguardar la salud del sistema financiero ante una crisis económica global originada por la crisis sanitaria. La SBS tampoco contaba con personal, procedimientos y mecanismos para monitorear el cumplimiento de los plazos de comunicación que comentas, al menos en los primeros 4 a 6 meses del estado de emergencia.

7. **¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

Las comunicaciones se dieron en plazos razonables no estandarizados por la adecuación de los procesos en distanciamiento social y se otorgaron al 100% de los clientes que cumplieron con la obligación civil de tener sus datos actualizados con su acreedor financiero (artículo 40, 41 y 42 del Código Civil). Considero que el no congelamiento de deuda y la crisis económica (imposibilidad de pagar la deuda) fue lo que más daño la relación. Pero ninguna institución financiera privada se sostiene en el tiempo sin generar ingresos.

8. **¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?**

Absolutamente, tanto al momento de adquirir la deuda como durante ésta. Todas las reprogramaciones, voluntarias y unilaterales, se comunicaron al cliente, impactaron los estados de cuenta, las tasas de interés se actualizaron constantemente en la hoja resumen. El contrato ya contaba con cláusulas de refinanciamiento y reprogramación.

9. **¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?**

Realizar la reversión en menos de 30 días ante la oposición del cliente era lo que buscábamos como meta de atención, antes de que facturara o venciera una nueva cuota de la tarjeta, lo cual complicaba la comprensión del cliente. Sin embargo, la dificultad más grande que afrontaron muchas entidades era la contracción de personal (en la Caja se eliminó un 30% de los puestos administrativos ante la reducción de ingresos) así como los descansos por

contagios del personal (al menos 14 días de cuarentena sin contar hospitalizaciones si fuera el caso para poder atender las reprogramaciones voluntarias así como las reversiones unilaterales) y un sin fin de reclamos de todo tipo que originó la pandemia, como el cobro de penalidades comentado previamente. Con toda esa compleja coyuntura, así la SBS hubiera impuesto desde el inicio un plazo de atención y uno de reversión como estándar, difícilmente las entidades lo hubieran podido hacer por ello muchas optaron por no realizar reprogramaciones unilaterales.

- 10. ¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?**

Sí, la reprogramación se revertía y el cliente no había cumplido con los pagos a tiempo, la cuenta quedaba en mora y correspondía generar los intereses moratorios y reportar a la SBS y centrales de riesgo. Es obligación de la entidad financiera reportar al Sistema Financiero que el cliente tiene dificultades de pago para que las demás entidades no le otorguen más créditos evitando así tanto el sobre endeudamiento como la provisión de créditos.

- 11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No. La suspensión o indefinición de plazos de comunicación no nos eximió de la responsabilidad de hacer las comunicaciones, que fueron auditadas por la SBS en las visitas anuales.

- 12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?**

Sí, fueron auditadas extensamente. La regulación de la SBS obliga a capitalizar los intereses compensatorios y comisiones al reprogramar y refinanciar. Creo que la SBS tuvo capacidad de respuesta ante la crisis ocasionada por la pandemia y fue adecuando rápidamente la normativa. Estuvieron en constante comunicación con las entidades, tomando las buenas prácticas y evitando que se propaguen las no tan buenas. Pudimos consultarles muchas veces los cambios antes de realizarlos y llegar en buen acuerdo a ofrecer una mejor reprogramación al cliente.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
María Cecilia Noriega Kamisato	

Guía de Entrevista

Título: Análisis de la implicancia de los oficios múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias en el año 2020

Entrevistada N° 10: Verónica Pinillos

Cargo/profesión/grado académico: Magíster en PI y Competencia

Entidad en la que labora: Banco BBVA Perú – Analista de Reclamos y Requerimientos

Especialidad: Derecho bancario, derecho a la competencia y derecho del consumidor

Años de experiencia: 15 años

Sexo: Femenino

Objetivo General

Explicar la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS en la reprogramación de los créditos no revolventes y el deber de información de las entidades bancarias desde marzo a julio de 2020

Preguntas:

- 1. ¿Considera que los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS evitaron el sobreendeudamiento de los consumidores financieros a largo plazo? ¿Por qué?**

La finalidad de los oficios fue prevenir la afectación de la situación crediticia de un deudor con un comportamiento crediticio aceptable y con una adecuada capacidad de pago, debido a las repercusiones que trajo el covid. Desde el inicio, las entidades bancarias informaron y sugirieron a los deudores que, de contar con la capacidad de realizar los pagos, lo hicieran. Es así como debía llegar la información al deudor, además de indicarle sobre el pago de un monto adicional por los intereses que la reprogramación originaría (por el periodo de gracia). No se realizó ningún cobro adicional e incluso se exoneraban las comisiones moratorias de aquel momento. Siendo así, se evitaba que una persona que temporalmente viera perjudicado sus ingresos terminara perjudicando su “buen” comportamiento de pagos que, de no ser por el covid, no se habría menoscabado. Evitaba el sobreendeudamiento generado temporalmente por el covid. Sugiero citar información oficial que quizás ha manejado la SBS o el BCR sobre este punto para sustentar con datos la respuesta.

- 2. ¿Considera que se debió establecer un plazo específico para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral contenido en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS? ¿Por qué?**

La situación era impredecible, no se tenía certeza de cuándo cesaría el estado de emergencia. Sin embargo, se debe tener en cuenta que resultaba aplicable el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, por lo que el plazo máximo para comunicar la modificación de las condiciones contractuales era de 7 días.

- 3. Teniendo en cuenta que el Estado de Emergencia declarado en marzo de 2020 se extendió por más de 15 días ¿Considera que la falta de precisión en el plazo máximo para la comunicación de la reprogramación propició la vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No, por lo indicado anteriormente.

- 4. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que los consumidores financieros hubieran estado más informados y en mejor posición para poder negociar las alternativas de pago con las entidades bancarias? ¿Por qué?**

No resultaba necesario pues existía una norma de referencia que establecía un plazo.

- 5. Si los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS hubieran especificado un plazo máximo para comunicar los términos y condiciones de la reprogramación unilateral ¿Considera que habría disminuido la insatisfacción de los consumidores financieros respecto a la amortización de intereses y aumento de cuotas?**

Igual que la pregunta 4.

- 6. ¿Cuáles cree que son las consecuencias de no contar con un plazo específico para la comunicación de la modificación unilateral de un contrato bancario?**

Igual que las respuestas anteriores.

- 7. ¿Considera que la falta de comunicación de los términos y condiciones de las reprogramaciones unilaterales en un plazo específico y razonable vulneró la idoneidad en la relación de consumo financiera? ¿Por qué?**

No, en el mismo sentido que las respuestas anteriores

8. ¿Considera que las tasas de interés, comisiones, cronograma de pagos, hoja resumen y demás conceptos establecidos por la documentación contractual son elementos que configuran información relevante al consumidor? ¿Por qué?

Si, porque el consumidor debe saber de forma transparente y clara qué conceptos son los que involucran el pago que realizará (o rentabilidad que obtendrá) y así podrá tomar una adecuada decisión de consumo.

En el caso de las reprogramaciones masivas por el covid-19, las entidades bancarias informaron las nuevas condiciones a los clientes. Estos, a su vez, tenían la posibilidad de solicitar que su cronograma se conserve en las condiciones primigenias. Tener en cuenta que, ante algunos tipos de duda sobre la aplicación de normas, se originó la modificación de la norma de gestión de conducta de mercado, haciendo énfasis en el tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia.

Hoy por hoy, todas las entidades deben contar con políticas y procedimientos para el tratamiento (facilidades crediticias) de conformidad a los lineamientos indicados en el Anexo 6, ofreciendo alternativas acordes con su situación financiera y capacidad de pago. Este servicio no puede estar sujeto al cobro de alguna comisión o gasto. Asimismo, deberán asegurar que las comunicaciones enviadas a los clientes y/o en la información puesta a disposición cumplan con los requisitos establecidos en el numeral. Dentro de las políticas y procedimiento elaborados, se deberán especificar los canales por los cuales se recibirán y atenderán las solicitudes presentadas por los clientes (por ejemplo: banca móvil, banca por internet, call center, oficinas, etc) debiendo ser de fácil acceso.

En el marco de la crisis causada por el covid-19, el artículo 41° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero establece que la comunicación debe ser al domicilio del cliente o a través del mecanismo establecido en los contratos de créditos para esta situación. En tal sentido, si por ejemplo el mensaje de texto figura en los contratos de crédito de la entidad como un canal alternativo, podría usarse para comunicar dicha modificación.

9. ¿Considera que la reversión se debió realizar en un plazo menor de 30 días, ello tomando en cuenta que los Oficios Múltiples no habían precisado un plazo para que las entidades bancarias informaran los términos y condiciones de la reprogramación unilateral? ¿Por qué?

Ninguna entidad, estatal ni privada, se encontraba en una situación de eficiencia operativa ni había previsto un escenario como el covid 19, por lo que

establecer un plazo resultaba difícil y, asumo, bajo un criterio de razonabilidad, se dispuso el plazo en la norma. Las entidades tuvieron que trabajar en desarrollos operativos y de sistemas para poder atender las solicitudes de reversa las cuales implicaron una serie de mesas de trabajo, priorización de adecuaciones operativas dentro del mapa de las entidades, entre otros. Realizar cambios en los sistemas operativos de una entidad no es tarea fácil, pero se priorizaban las gestiones para lograr atender las solicitudes.

10. ¿Considera adecuado o inadecuado que la reversión de la reprogramación unilateral debió generar intereses moratorios por el tiempo no pagado y calificación negativa en la Central de Riesgos? ¿Por qué?

Al realizar la solicitud de reversión de la reprogramación, el crédito regresa al día y mes en que se realizó la reprogramación unilateral, como consecuencia, correspondía contabilizar los días de atraso que registraba a la fecha de efectuada la reversión. Atendida la solicitud, se recomendaba al cliente realizar el pago de todas las cuotas vencidas más los intereses (compensatorios y moratorios) generados, comisiones y gastos pactados en el contrato de créditos, hoja resumen y cronograma original. Todo esto era una consecuencia natural de la reversa de la reprogramación.

11. ¿La suspensión del plazo para la notificación de respuesta a los reclamos o requerimientos de los consumidores establecida por el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS, extensión de los Oficios Múltiples 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS, configuró una vulneración al deber de información de las entidades bancarias? ¿Por qué?

No, creo que la prórroga del vencimiento a la fecha en que se levantó la cuarentena y la extensión del plazo de respuesta fueron consecuencias de la propia situación que se vivía del covid, es decir, alineado con la suspensión por 30 días hábiles declarada por el Decreto de Urgencia No. 026-2020.

12. ¿Considera que la actuación de la SBS e Indecopi fue eficiente respecto a las denuncias sobre reprogramaciones unilaterales y aumento del capital adeudado? ¿Por qué?

Sobre este punto no cuento con información suficiente como para poder darte una respuesta adecuada.

Nombre del entrevistado	Firma y numero de colegiatura
Verónica Pinillos	CAL 53154

ANEXO III

Guía de Análisis documental

Fuente documental	Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS
Contenido de la fuente a analizar	<p>El citado oficio múltiple estableció que las empresas del sistema financiero podían modificar, previo análisis del portafolio de deudores, las condiciones contractuales de las diversas modalidades de créditos, sin que se constituyera en una refinanciación. El plazo total para la reprogramación de los referidos créditos no se debía extender por más de 6 meses del plazo original y, a la fecha de la declaratoria de emergencia, los deudores debían encontrarse al día en sus pagos.</p> <p>Esta modificación se aplicó en atención al plazo del artículo 41° del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Asimismo, los clientes podían solicitar que no se les aplicara la reprogramación para lo cual la entidad debía comunicar el procedimiento para la reversión.</p>
Análisis del contenido	<p>El oficio múltiple estableció que la comunicación de la modificación unilateral debía realizarse dentro de los 7 días posterior a dicho cambio, posibilitando la reversión de esta facilidad de pago. Si bien se lee que el oficio fijó un plazo máximo para la comunicación de la modificación unilateral, el texto no especificó si la reprogramación iba a mantener el valor cuota del crédito incluyendo más periodos o si se iba a conservar el plazo del crédito aumentando el valor de la cuota.</p> <p>Al respecto, los oficios múltiples no contemplaron lineamientos generales de las formas de estructuración de las cuotas. Cabe mencionar que este aspecto se dejó a discreción de las entidades del sistema financiero, sin embargo, en un contexto de estado de emergencia, la medida prudencial debió ser informado a los usuarios oportunamente, ya que constituía un</p>

elemento de información expresa que el usuario debía conocer para tomar una decisión informada y así determinar los beneficios o desventajas conforme a sus posibilidades y particularidades.

Igualmente, los oficios múltiples no desarrollaron un sistema de reversión célere que no generara consecuencias negativas, es decir, intereses moratorios por los días transcurridos en los que se devengaron los intereses compensatorios en el periodo de gracia y la calificación negativa ante la Central de Riesgos de la SBS.

Es cierto que la normativa vigente señala que las modificaciones unilaterales no se comunican con anticipación cuando existe beneficio al consumidor; no obstante, si la reprogramación unilateral del cronograma de pagos ocasionó que en los bancos cobraran intereses moratorios y calificaran negativamente a causa de la reversión, en un contexto donde la mayoría de usuarios se encontraban desempleados y no existía una negociación mínima, esta medida prudencial resultó ser una imposición y abuso por parte del proveedor financiero, ya que no necesariamente la reversión se podía solicitar cerca a la fecha de la reprogramación sino podía ser después, es decir durante el periodo de gracia, dentro del cual el consumidor no pagaba las cuotas, pero se le amortizaba los intereses compensatorios al capital.

Esta situación, supuso, de por sí, efectos negativos en la relación de consumo y una evidente vulneración al deber de información e idoneidad, ya que el consumidor esperaba que la entidad le comunicara la modificación contractual con anticipación, más aún si se cambiaban elementos tan importantes como la estructuración de las cuotas, cronograma de pago, el tratamiento de los intereses y las consecuencias de la reversión.

Conclusión	El Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS estableció el plazo máximo de 7 días para la comunicación de la modificación, sin embargo, no tomó en cuenta la estructuración de las cuotas, la modificación del cronograma de pago, los intereses y las consecuencias negativas de la reversión, factores que afectaron las expectativas e información otorgada al usuario. Al haberse planteado la reprogramación unilateral como una medida excepcional, la reversión generó un score crediticio negativo al usuario y el cobro de intereses moratorios, consecuencias de una imposición que conculcó el deber de información y el deber de idoneidad.
------------	---

Fuente documental	Oficio Múltiple N° 11170-2020-SBS
<p data-bbox="261 427 612 517">Contenido de la fuente a analizar</p>	<p data-bbox="695 248 1394 705">En el caso de las empresas del sistema financiero que hayan decidido modificar las condiciones contractuales de sus clientes minoristas, se precisó que el plazo máximo de 7 días, posterior a la modificación, para notificar la comunicación de la reprogramación, se debía computar posterior al cese del estado de emergencia nacional, por lo que el oficio múltiple instó a las empresas del sistema financiero a notificar la comunicación lo más pronto posible de acuerdo a sus posibilidades operativas.</p>
<p data-bbox="280 1339 593 1373">Análisis del contenido</p>	<p data-bbox="695 719 1394 913">El presente oficio cambia lo establecido por el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS, pues indicó que el computo del plazo para la comunicación de la reprogramación unilateral empezaba con el cese del Estado de Emergencia.</p> <p data-bbox="695 969 1394 1675">Esta disposición propició que no se tuviera un plazo específico para que las entidades del sistema financiero comunicaran la reprogramación unilateral del crédito. Bajo este contexto, las entidades tenían la libertad de notificar la reprogramación unilateral en el momento que mejor les beneficiara en observancia a la carga laboral que tuviesen, es decir, el usuario tenía menos posibilidades de obtener un resultado favorable si alegaba demora en la comunicación de los nuevos términos y condiciones, ya que el plazo para notificar ello se computaba al cese del Estado de Emergencia, criterio poco objetivo debido a que la crisis sanitaria no se podía medir con indicadores de tiempo y duró mas de lo que se pensaba.</p> <p data-bbox="695 1731 1394 2011">Esta situación generó una comunicación ineficiente e inoportuna entre las partes, ya que mientras más se demoraba la entidad en informar la reprogramación unilateral, el usuario tenía menos tiempo para decidir si deseaba revertir dicha reprogramación sin que su deuda incrementase, desconociendo las</p>

	<p>particularidades del periodo de gracia, monto, número de cuotas e intereses con los que se habían reprogramado los créditos y menos oportunidades de negociar dichos términos.</p> <p>Entonces, tenemos que el presente oficio agravó la medida prudencial establecida por el Oficio Múltiple N° 11150-2020-SBS, pues no solamente careció de un sistema de reversión célere y sin efectos negativos, sino de un plazo objetivo para la notificación de la modificación crediticia. Sobre el particular, el condicionamiento del cómputo del plazo máximo de notificación ocasionó que las entidades incurrieran en comunicaciones y/o negociaciones inoportunas con el usuario, ya que produjo confusión en los consumidores e impunidad, pues las entidades podían justificarse en el exceso de carga laboral mientras transcurría el periodo de gracia con los intereses compensatorios, los cuales, al ser revertidos se tornaban en intereses moratorios.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>El presente oficio careció de un plazo específico para que las entidades del sistema financiero comuniquen la reprogramación unilateral del crédito. Si bien se determinó que las entidades debían notificar la reprogramación dentro de los 7 días posteriores a la modificación, este plazo se condicionó al cese del Estado de Emergencia, mismo que no se podía controlar o entender con indicadores de tiempo, debido a que no se sabía si la crisis sanitaria se iba a prolongar más de lo esperado. Esta situación propició una acentuada asimetría en la información, pues vulneró las garantías legales y expresas contenidas en el sistema normativo peruano en materia de consumidor y en el contrato, ya que al no establecerse un plazo objetivo de la notificación de la reprogramación, los usuarios no podían alegar demora en la notificación de las reprogramaciones ni solicitar la reversión por los intereses moratorios y la calificación negativa en la Central de Riesgos.</p>

Fuente documental	Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS
Contenido de la fuente a analizar	<p>La SBS dispuso la suspensión de los plazos para la notificación de respuesta a los reclamos y requerimientos de los usuarios de los sistemas supervisados en observancia a la Circular de Atención al Usuario, mientras se mantuviera el Estado de Emergencia Nacional declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM.</p>
Análisis del contenido	<p>El presente oficio condicionó la atención de reclamos y requerimientos al cese del Estado de Emergencia. Esta situación originó que los usuarios mostrasen desconfianza en las entidades y se hayan desesperado por buscar respuestas quedando perjudicados y vulnerables.</p> <p>A modo de explicación, la gran parte del contenido esencial del deber de información de los proveedores es la debida atención de los reclamos y requerimientos, dado que estos suponen comunicaciones relacionadas a la calidad, funcionamiento y consultas de productos y/o servicios ofrecidos, mismos que pueden ser objeto de controversia y solución por parte de la SBS o Indecopi, entidades las cuales solo pueden obrar cuando previamente el proveedor ha atendido las comunicaciones de los usuarios. Sin embargo, la suspensión del plazo para la atención de reclamos y requerimientos propicia que los usuarios no puedan acceder a las mencionadas entidades, pues no se puede alegar la causal de demora en la atención de las comunicaciones.</p> <p>En este sentido, el Oficio Múltiple N° 11167-2020-SBS promovió la vulneración al deber de información e idoneidad por cuanto suspendió el plazo de 30 días que tenían las entidades del sistema financiero para brindar respuesta a los reclamos y requerimientos de los usuarios.</p>
Conclusión	<p>En la normativa vigente, se tiene que las entidades del sistema financiero tienen como</p>

	obligación la atención de los reclamos y requerimientos en el plazo de 30 días hábiles, sin embargo, el oficio múltiple N° 11167-2020-SBS suspendió dicha obligación, de modo que las entidades bancarias podían responder o atender las comunicaciones de los usuarios a discreción.
--	---

Fuente documental	Memoria Anual SBS 2020
<p data-bbox="288 714 639 786">Contenido de la fuente a analizar</p>	<p data-bbox="695 293 1394 577">Los diversos enfoques y medidas establecidas por el Gobierno y la SBS limitaron el adecuado entendimiento y evaluación de la situación por parte de los usuarios. Este hecho generó quejas a través de las redes sociales, reclamos ante las entidades del sistema financiero y denuncias ante la SBS e Indecopi.</p> <p data-bbox="695 629 1394 1211">El Departamento de Servicio al Ciudadano (DSC) registró un incremento de interacciones con los ciudadanos debido a la incertidumbre de los usuarios propio de las reprogramaciones de créditos, congelamiento de deuda, entre otros. De las 6,686 denuncias recibidas en el 2020, los principales motivos de inconformidad versaron en la demora o falta de atención de los reclamos, los reportes errados ante la Central de Riesgos de la SBS, las modificaciones unilaterales en las tarifas sin comunicación previa, la aplicación incorrecta de pagos anticipados, adelantos de cuota, demora en el traslado de CTS y cobros indebidos de intereses, comisiones y gastos.</p>
<p data-bbox="308 1581 620 1610">Análisis del contenido</p>	<p data-bbox="695 1225 1394 1552">La SBS reconoció que las medidas excepcionales y las disposiciones del Gobierno generaron incertidumbre en los usuarios, sobre todo en el tratamiento de las reprogramaciones y el congelamiento de deudas siendo los motivos principales las materias relacionadas a la atención de reclamos, reportes de la Central de Riesgos y modificaciones unilaterales de tarifas.</p> <p data-bbox="695 1603 1394 1968">Estas denuncias administrativas nacieron, en su mayoría, de la modificación unilateral sin previo aviso, pues como se ha planteado en la investigación, los oficios múltiples no previeron el establecimiento de lineamientos mínimos para estructuración de pagos, los efectos de la reversión (intereses moratorios y calificación en la Central de Riesgos) y el plazo para la oportuna atención de los reclamos y requerimientos.</p>

Conclusión	En efecto, la SBS registró denuncias relacionadas a las reprogramaciones y congelamiento de deuda vinculadas a la atención al usuario, reportes ante la Central de Riesgos de la SBS, modificaciones unilaterales en las tarifas sin comunicación previa, entre otros. Con esta información, la SBS afirmó la situación problemática que experimentaron los usuarios durante la crisis económica en el 2020.
------------	--

Fuente documental	Informe Anual Consumidor Indecopi 2020
<p data-bbox="288 904 639 981">Contenido de la fuente a analizar</p>	<p data-bbox="695 293 1394 495">El informe registró morosidad en las carteras de consumo debido a la reducción de los ingresos y empleo de los usuarios causados por la crisis sanitaria y la dificultad para acceder a un canal de atención adecuada.</p> <p data-bbox="695 546 1394 792">Ahora bien, en el 2020, se presentaron ante las entidades del sistema financiero, de seguros y AFP un total de 3,288,715 reclamos. Al respecto, el 90.1% del total de reclamos se resolvieron dentro del plazo establecido y más del 52% de los casos se concluyeron a favor del consumidor.</p> <p data-bbox="695 844 1394 1211">Las entidades resolvieron directamente con los usuarios 1,060,276 reclamos relacionados a cobro indebido de intereses, comisiones, gastos y tributos; 147,611 reclamos vinculados a la inadecuada atención al usuario o problemas en la calidad del servicio y 111,162 reclamos correspondientes a la inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios.</p> <p data-bbox="695 1263 1394 1592">Por otro lado, la SBC del Indecopi resolvió 38,731 reclamos, siendo el principal motivo la falta de idoneidad en un 88.2%. Asimismo, de acuerdo al total de 2,095 sanciones impuestas a 87 proveedores financieros, aseguradoras y AFP, el 49.7% del total de las sanciones se debió a la falta de idoneidad y el 8.9% por operaciones no reconocidas.</p>
<p data-bbox="293 1794 635 1827">Análisis del contenido</p>	<p data-bbox="695 1603 1394 2016">Se verifica que el sector financiero fue el más afectado por la crisis financiera, observándose el incremento de reclamos y denuncias por cobro indebido de intereses, atención inadecuada e información insuficiente de los productos. Este registro cuantificó la insatisfacción e inquietud de los usuarios durante el 2020, es decir, analizó las comunicaciones y atenciones que han tenido los usuarios con las entidades del sistema financiero, SBS e Indecopi desde que se</p>

	establecieron los oficios múltiples en marzo de 2020 hasta diciembre del mencionado año, teniéndose que, durante ese lapso de tiempo, el mayor motivo de sanciones fue por falta de idoneidad, lo que se traduce en una carencia de información acorde con la realidad esperada, por ende, en una vulneración al deber de información por parte de las entidades del sistema financiero.
Conclusión	Indecopi registró reclamos cuyo principal motivo corresponde a la falta de idoneidad, siendo esta causal una de las más usadas para la imposición de sanciones.

<p>Fuente documental</p>	<p>(Chávez y Huamán, 2022) SBS recibió 22 mil denuncias contra entidades financieras y halló responsabilidad en 50 casos</p>
<p>Contenido de la fuente a analizar</p>	<p>De acuerdo a la investigación realizada por el portal Ojo Público, se observa que, en el 2020, año en el que se impulsó la bancarización digital por la pandemia, la SBS registró 7343 reclamos, cantidad que supera el doble recibido en el 2019.</p> <p>Por otro lado, el artículo periodístico señaló que entre el 2017 y 2022, Indecopi abrió 6723 procesos sancionadores que resultaron en multas a 13 bancos importantes del país. En este sentido, las infracciones más sancionadas por Indecopi fueron la falta de idoneidad, la demora en la atención de reclamos y requerimientos y las operaciones no reconocidas.</p>
<p>Análisis del contenido</p>	<p>De lo expuesto, se tiene que la SBS registró mayor número de reclamos en el 2020 debido a la bancarización digital en la pandemia. Asimismo, se consideró que el 2020 fue el año más caótico a comparación de los anteriores.</p> <p>Por otro lado, la investigación de Ojo Público reveló que las causales recurrentes de sanción por Indecopi fueron la falta de idoneidad, la demora o falta de atención de los reclamos y requerimientos y las operaciones no reconocidas. Este hecho demostró el poder informativo de las entidades bancarias, evidenciando una marcada asimetría en la relación de consumo financiera.</p> <p>Ahora bien, cabe mencionar, que la falta de idoneidad es la vulneración de la expectativa que tiene el consumidor frente a la información brindada por el proveedor, mismo que es un derecho y un deber y el cual se encuentra manifestado en las garantías legales, expresas e implícitas.</p> <p>Bajo este contexto, la nota periodística de Ojo Público expuso que existieron irregularidades en</p>

	<p>el ejercicio de las entidades bancarias. La cantidad de reclamos, denuncias, procedimientos sancionadores y sanciones no reflejaron que las entidades hubieran actuado en observancia al Código de Protección y Defensa del Consumidor.</p> <p>Por último, se indicó que la información anual proporcionada por Indecopi y SBS no fue suficiente para determinar los detalles de estas irregularidades, pues solo revelaron rasgos generales de un problema mucho más profundo y estructural.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>La vulneración al deber de idoneidad, la falta de atención de reclamos y requerimientos y las operaciones no reconocidas fueron las causales de reclamos ante Indecopi y SBS durante el 2020 en el sector financiero. La investigación mencionó que en el 2020 se presentó mayor cantidad de reclamos, demostrándose un incremento de insatisfacción de los usuarios a comparación del 2019.</p>

<p>Fuente documental</p>	<p>(Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas, 2022) Lecciones sobre las medidas regulatorias implementadas para enfrentar la emergencia del Covid-19</p>
<p>Contenido de la fuente a analizar</p>	<p>En una primera instancia, la reprogramación de créditos cumplió con evitar que las deudas incurrieran en mora, sin embargo, no impidió que los índices de morosidad aumentasen conforme se vencían los periodos de gracia. Asimismo, no garantizó que las entidades del sistema financiero pudieran recuperar lo adeudado a largo plazo.</p> <p>Algunos deudores de diferentes zonas de Latinoamérica presentaron numerosos reclamos al término del periodo de gracia, pues pensaron que se les había condonado la deuda. Esta situación evidenció la carencia de educación financiera de los usuarios, pues desconocían las condiciones y diferencias de los productos y servicios, lo que les impidió tomar decisiones informadas.</p> <p>Por último, las reprogramaciones masivas o unilaterales causaron que las entidades del sistema financiero no hayan analizado adecuadamente el riesgo de crédito de sus usuarios, pues la falta de calificación ajustada a la realidad del deudor impidió el estudio actual de la condición o comportamiento de pago.</p>
<p>Análisis del contenido</p>	<p>El informe reconoció que la modificación en los contratos de créditos, es decir, la reprogramación masiva o unilateral, resultó ser un alivio temporal para los deudores, sin embargo, esta medida no evitó el incremento del índice de morosidad mientras se vencían los periodos de gracia.</p> <p>Bajo este contexto, la reprogramación unilateral, debió ser tomada como transitoria, pues de generar dependencia, las entidades del sistema financiero podían verse perjudicadas, ya que la cobranza se alargaría a periodos insostenibles,</p>

	<p>ocasionando problemas en el capital o liquidez, así como perjuicio a los usuarios debido al cobro de los intereses y cuotas posteriores al periodo de gracia.</p> <p>Otro efecto de la reprogramación unilateral fue la no calificación negativa del deudor, esta situación fue beneficiosa para el usuario; no obstante, impidió que a las entidades llevaran un registro adecuado del comportamiento de pago, pues parte del análisis del score crediticio era la determinación de los días de atraso y las fuentes de ingresos de los beneficiarios.</p> <p>Por último, se resaltó la asimetría de la información entre las partes, pues la mayoría de los usuarios consideraban que durante el periodo de gracia se les había condonado la deuda. Esto se acrecentó con la debilidad de los esquemas de educación financiera y la atención al cliente.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>La reprogramación unilateral no evitó la morosidad a largo plazo, ya que promovió una situación de desconocimiento del comportamiento de pago actualizado de los deudores. La asimetría de la información y la carente educación financiera fueron dos obstáculos que las entidades del sistema financiero debieron vencer con tal de acercarse más al usuario y así obtener decisiones y negociaciones basadas en información clara y oportuna.</p>

<p>Fuente documental</p>	<p>(Sánchez y Castro, 2020) Créditos reprogramados en el marco de la Emergencia Sanitaria del Covid-19</p>
<p>Contenido de la fuente a analizar</p>	<p>La investigación indicó que la morosidad de los créditos se debió al desempleo causado por la pandemia, la cual perjudicó a la población más vulnerable, por lo que dependía de las entidades del sistema financiero realizar una adecuada gestión de riesgo (recuperación y cobranza) para que disminuya.</p> <p>Ante la gradual apertura de la economía, muchos usuarios cuyos créditos se reprogramaron de manera masiva y unilateral, solicitaron continuar pagando de acuerdo a sus cronogramas de pago originales.</p> <p>Por otro lado, en los créditos de consumo y los créditos hipotecarios, las entidades del sistema financiero, sobre todo los bancos, postergaron el pago de cuotas entre 2 y 3 meses sin intereses, aumentando el número de cuotas pendientes de cancelación.</p>
<p>Análisis del contenido</p>	<p>Una de las características de la reprogramación unilateral consistió en la no calificación negativa del usuario ante la Central de Riesgo de la SBS. Esta acción benefició al deudor, pero desfavoreció a las entidades de sistema financiero, pues provocó el desconocimiento en tiempo real de la situación financiera de los usuarios con créditos reprogramados a largo plazo, esto teniendo en cuenta que, para algunas entidades, la reprogramación unilateral consistió en el prorrateo de las cuotas de los créditos de consumo e hipotecarios, los cuales fueron los más comunes entre personas naturales y sectores vulnerables.</p> <p>De lo extraído, la investigación refirió que las entidades organizaron las cuotas impagas durante el periodo de gracia de la siguiente manera: a) se sumaron a las cuotas por pagar, y b) se trasladaron al final del cronograma de</p>

	<p>pagos. Sin embargo, al ser una acción que se tomó de manera unilateral, se evidenció el poder operativo de las entidades frente a los usuarios que desconocieron las consecuencias de los nuevos términos y condiciones de sus obligaciones, lo cual generó que muchos optaran por continuar pagando sus cronogramas originales, es decir, eligieran el camino de la reversión.</p> <p>Finalmente, el reporte resaltó que la reprogramación ni la reversión disminuyó la morosidad, es cierto que la pandemia y la inmovilización impidió que se cancelaran las deudas en el tiempo previsto, no obstante, las reprogramaciones unilaterales afectaron las obligaciones crediticias, los pagos y la gestión de riesgo.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>La reprogramación unilateral afectó los créditos de consumo e hipotecarios porque fue una medida que influyó en la forma de pago y en el nuevo cronograma, a pesar del cobro de intereses. Bajo este contexto, las empresas tuvieron el control de la información de la obligación crediticia, por lo que se evidenció una asimetría informativa. Además, al aplicar una medida unilateral y masiva para casi toda la cartera de créditos se perdió el registro de la realidad de cada usuario, pues uno de los efectos de la reprogramación fue el no reporte negativo ante la Central de Riesgos de la SBS, lo que afectó tremendamente la gestión de riesgos y, por ende, la posibilidad de pago de los deudores y las cobranzas de las entidades.</p>

<p>Fuente documental</p>	<p>(Instituto Peruano de Economía, 2020) Webinar IPE: Un sistema Financiero sólido para la recuperación económica</p>
<p>Contenido de la fuente a analizar</p>	<p>El sistema financiero en febrero de 2020 tenía créditos directos al alza con tasas entre 6 y 9%. Además, mantenía 2 500 millones de provisiones adicionales a las regulatorias. Por otro lado, la operatividad de las entidades durante el Estado de Emergencia se reforzó debido a las pruebas de estrés realizadas en años anteriores y a la adecuada respuesta de los comités de crisis.</p> <p>En el seminario se indicó que las reprogramaciones con periodos de gracia dificultaron el monitoreo del nivel de riesgo según su comportamiento. Los niveles de créditos reprogramados de consumo no revolvente e hipotecario, al 09 de octubre de 2020, bajaron levemente respecto al pico alcanzado.</p> <p>Se señaló que el esfuerzo de coordinación durante la inmovilización social fue drástico, la operatividad de los colaboradores del sistema financiero estuvo condicionado a las disposiciones del Ministerio del Interior, Ministerio de Salud, congreso y el ejecutivo.</p>
<p>Análisis del contenido</p>	<p>Ahora bien, cabe mencionar que, en cualquier relación de consumo financiera, la negociación con información oportuna por parte del proveedor es primordial, ya que, aparte de la evaluación previa del score crediticio, las entidades deben establecer estrategias y estímulos para recuperar su cartera reprogramada, de modo que se debe dar facilidades, no solo de periodos de gracia, sino de intereses y estructuración de pagos convenientes para los usuarios. Aunado a lo anterior, los métodos de recuperación y cobranza adecuados deben estar pensados en la disminución del nivel de créditos reprogramados, por eso, es necesario la actualización diaria del comportamiento de pago de los usuarios.</p>

	<p>En este sentido, al haberse aplicado una reprogramación unilateral masiva, las entidades no tomaron en cuenta las particularidades cambiantes de sus deudores, de modo que la SBS reconoció que la reprogramación unilateral dificultó la supervisión del nivel de riesgo.</p> <p>Por otro lado, para febrero de 2020, un mes antes del Estado de Emergencia sanitaria, el sistema financiero tenía un buen monto de provisiones para cubrir futuros problemas en sus carteras. Esto quiere decir, que cabía la posibilidad de negociar la tasa de interés (sin condonar o anular), de modo que los usuarios quedaran satisfechos al momento de reprogramar sus créditos, más aún cuando los créditos de consumo o hipotecarios estaban dirigidos a personas naturales, muchas veces, en una situación vulnerable.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>Si bien la fijación de la tasa de interés está relacionada al nivel de riesgo de los deudores, las entidades tenían el soporte y aguante suficiente durante los primeros meses de pandemia gracias a sus provisiones para abrir espacios de negociación con información oportuna de la tasa de interés.</p>

Fuente documental	Memoria Anual ASBANC (2020)
<p data-bbox="261 510 612 600">Contenido de la fuente a analizar</p>	<p data-bbox="695 250 1382 533">Las entidades del sistema financiero emplearon la reprogramación individual y masiva para clientes cuyo comportamiento de pago era puntual, pero debido a la inmovilización, empezaron a tener problemas económicos. Dicha facilidad implicó un periodo de gracia y la reducción de la tasa de interés efectiva.</p> <p data-bbox="695 586 1382 869">La memoria registró que, en junio de 2020, la cantidad total de créditos reprogramados llegó a S/ 112 mil millones, su punto más alto, observándose posteriormente, una disminución progresiva producto de algunas reversiones y del normal repago del capital de los créditos con las nuevas condiciones otorgadas por las entidades.</p>
<p data-bbox="280 1429 593 1460">Análisis del contenido</p>	<p data-bbox="695 887 1382 1169">Si bien la memoria anual alabó los resultados de la reprogramación unilateral, ya que, dicha medida se fue aplicando con bastante dinamismo de forma individual y masiva, esta facilidad no evitó el sobreendeudamiento a largo plazo, pues en junio de 2020 se registró el pico más alto de créditos reprogramados.</p> <p data-bbox="695 1223 1382 1505">La memoria ha reconocido que la reversión y el normal repago del capital con las nuevas condiciones disminuyó la cantidad de créditos reprogramados, pero no ha hecho mención de las diversas normas que se emitieron en materia de tratamiento a los usuarios financieros con dificultades de pagos.</p> <p data-bbox="695 1559 1382 1998">Tanto la reversión como las nuevas condiciones del normal repago del capital fueron contempladas en diversas normas a lo largo del 2020. Bajo este contexto, ASBANC omite indicar que la reversión de la reprogramación unilateral contenida en los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS emitidas en marzo de 2020, no es igual a las nuevas condiciones del normal repago del capital establecidos en la Resolución SBS N° 1870-2020 emitida en julio de 2020. Esta última, fijó</p>

finalmente lineamientos generales que debían tener en cuenta las entidades para la comunicación de las modificaciones contractuales, el análisis de alternativas y selección de las facilidades de pago. Con la Resolución SBS N° 1870-2020 recién se determinaron los criterios para aplicar la reprogramación, mismas que fueron: a) unilateral y b) mutuo acuerdo.

No es igual decir que la cartera de créditos reprogramados se disminuyó por una reprogramación que por el normal repago del capital con nuevas condiciones, ambas opciones son diferentes y responden a normativas diferentes a lo largo del 2020. La memoria ASBANC no especificó las diferencias y particulares, por el contrario, atribuyó que ambas opciones disminuyeron por igual la cartera de créditos reprogramados.

En este sentido, si se desea analizar a fondo la importancia de la reversión en los créditos reprogramados durante el 2020 hay que tener en cuenta lo dispuesto por los Oficios Múltiples SBS N° 11150-2020 y N° 11170-2020, los cuales por mas que no establecieron un sistema célere de reversión, si consideraron el retorno al cronograma de pagos original como una alternativa que se podía solicitar, mismo que significó para muchos usuarios asumir la calificación negativa ante la Central de Riesgo por el periodo de gracia transcurrido y el cobro de intereses moratorios, pese a la reducción de la tasa de interés efectiva, beneficio que se dejó a discreción de las entidades bancarias.

En este sentido, se verifica que los usuarios prefirieron la reversión antes que la reprogramación entre marzo a julio de 2020, ya que las nuevas condiciones del normal repago del capital fueron determinadas por la Resolución SBS N° 1870-2020, posterior a los oficios múltiples.

<p>Conclusión</p>	<p>ASBANC registró que la reprogramación en junio de 2020 alcanzó los S/ 112 mil millones, monto que fue disminuyendo gracias a la reversión y al normal repago del capital. Bajo este contexto, se confirmó que la reversión no fue una figura aislada o excepcional que los usuarios utilizaron por capricho, sino una herramienta justificada por la insatisfacción de los usuarios quienes prefirieron regresar a su cronograma original, pese a poder verse perjudicados por los efectos propios de la reversión.</p> <p>Por último, la memoria anual de ASBANC no diferenció las características de las reprogramaciones unilaterales o las reprogramaciones mediante acuerdo, pues no desarrolló la implicancia de los Oficios Múltiples N° 11150-2020-SBS y N° 11170-2020-SBS y la Resolución SBS N° 1870-2020 en el otorgamiento de facilidades, de modo que no explicó la razón del incremento de los créditos reprogramados y las causas por las cuales los usuarios decidieron revertir la reprogramación.</p>
-------------------	--

Fuente documental	Memoria Integrada BCP 2020
<p data-bbox="261 869 612 958">Contenido de la fuente a analizar</p>	<p data-bbox="695 250 1393 622">El BCP implementó las siguientes acciones: i) el fraccionamiento de cuotas desde 24 hasta 48 meses sin intereses adicionales y ii) el “Plan Unidos BCP” de fecha 04 de junio de 2020, el cual otorgó nuevas reprogramaciones a cualquier cliente que lo necesitara, pese a haberse acogido a una reprogramación anterior. Esta facilidad fraccionó las deudas de créditos personales y vehiculares hasta 80 meses.</p> <p data-bbox="695 672 1393 1043">Respecto a los riesgos, el BCP mencionó que estaban conscientes de la dificultad de observar el deterioro de la calificación crediticia de sus clientes, por lo que implementaron ajustes a sus modelos de gestión de riesgos. Ahora bien, el BCP reconoció que al cierre del 2020 los índices de morosidad, respecto a lo reportado en el 2019, se incrementaron como consecuencia de la pandemia.</p> <p data-bbox="695 1093 1393 1339">En el segmento hipotecario la morosidad aumentó, pasando del 2.58% en el 2019 a 2.94% en el 2020, esto a raíz de la acumulación de saldos con garantías reales que no se castigaron y al deterioro de los clientes cuyos periodos de gracia se vencieron.</p> <p data-bbox="695 1388 1393 1594">Por otro lado, en el segmento de créditos de consumo, la morosidad pasó de 1.75% en el 2019 a 4.30% en diciembre de 2020, debido al riesgo que implicaban los titulares de las deudas y por el vencimiento de las facilidades otorgadas.</p>
<p data-bbox="277 1787 596 1818">Análisis del contenido</p>	<p data-bbox="695 1603 1393 2020">El BCP tomó buenas iniciativas para mitigar las dificultades de pago de sus clientes brindando facilidades como el fraccionamiento de cuotas sin intereses, no obstante, ello no impidió que la morosidad aumentara en los segmentos de créditos hipotecarios y de consumo, toda vez que estos financiamientos estaban dirigidos, en su mayoría, a personas naturales quienes representaban mayor riesgo que la banca empresa o banca negocios.</p>

	<p>En esta línea, el BCP reconoció que, aparte de las restricciones económicas y sociales provocadas por el COVID-19, una de las causales de la morosidad fue el vencimiento de las facilidades otorgadas, es decir, los periodos de gracia.</p> <p>Si bien el banco no cuestionó los lineamientos de los oficios múltiples, se ha demostrado que esta medida no detuvo el aumento de la morosidad en los créditos de consumo e hipotecarios, por lo que la reprogramación con cuotas fraccionadas sin intereses era una buena idea, pero ineficaz a largo plazo. La banca minorista, sobre todo las personas naturales, no tuvieron apoyo de ningún programa económico, la reactivación económica para este segmento fue difícil, al final el deudor siguió reprogramando una deuda cuyo cronograma no cumplió, causando la aparición de más cuotas pendientes de pago o alargando el cumplimiento de su obligación.</p>
<p>Conclusión</p>	<p>El informe demostró que el BCP ofreció el fraccionamiento de cuotas sin intereses y el congelamiento de deuda en algunos casos. Sin embargo, el banco no cuestionó o mencionó el tratamiento de lo dispuesto por los oficios múltiples. Si bien el informe dio a entender que las facilidades fueron otorgadas con el consentimiento de los usuarios, no ha quedado claro si, en algunos casos, se aplicó facultativamente la reprogramación unilateral o si se comunicaron los nuevos términos y condiciones de los créditos dentro del plazo legal.</p> <p>Por otro lado, el banco reconoció que, por más que intentó otorgar facilidades sin causar gravamen a sus clientes, la reprogramación no detuvo la morosidad de los créditos hipotecarios y de consumo, de manera que, si la reprogramación consentida no detuvo el aumento de la morosidad en el tiempo, menos la reprogramación unilateral con dificultades para comunicar y negociar dicha acción.</p>

Fuente documental	Memoria Anual Interbank (2020)
Contenido de la fuente a analizar	Al cierre del 2020, en atención con las facilidades ofrecidas, 400 mil clientes estuvieron sujetos a las reprogramaciones, de los cuales 385 mil personas eran de banca personas. El banco reprogramó intereses ente abril y diciembre de 2020 lo cual afectó los rendimientos implícitos de colocaciones de personas.
Análisis del contenido	<p>Interbank aplicó la reprogramación unilateral a sus usuarios, si bien no lo manifestó directamente, afirmó que reprogramó intereses entre abril y diciembre de 2020, lo que afectó significativamente el rendimiento de las colocaciones, pues al percibir una disminución de sus activos, se le dificultó colocar créditos.</p> <p>Asimismo, la memoria anual de Interbank señaló que el sector de banca personas fue el que aprovechó más la reprogramación debido a que los deudores minoristas no tuvieron el mismo apoyo como lo tuvieron las empresas con el Programa Reactiva.</p> <p>Por otro lado, la memoria anual no contempló la figura de las reversiones, modificaciones contractuales, cobros indebidos o la falta de atención de los reclamos, tampoco mencionó si se comunicaron oportunamente y dentro del plazo legal las reprogramaciones unilaterales a los consumidores financieros.</p>
Conclusión	Interbank reprogramó unilateralmente créditos del sector de banca personas, demostrándose que dicho segmento fue el más golpeado por la crisis sanitaria. Sin embargo, la memoria anual no ha contemplado el tratamiento de reversiones, cobro indebido, modificación contractual, entre otros.