

DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO: CRITERIOS PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS

Este documento es una recopilación de criterios empleados por el Defensor del Cliente Financiero, en adelante el DCF, para resolver los casos que le han sido planteados. La finalidad de este esfuerzo es contribuir a que el accionar de esta Oficina sea transparente y predecible tanto para los clientes como para las entidades financieras adscritas al servicio del DCF.

AMBITO DE APLICACION DEL REGLAMENTO DEL DCF

- **¿Cuáles son las funciones del Defensor del Cliente Financiero?**

Conforme lo dispone el artículo 6º del Reglamento del DCF, esta entidad tiene como finalidad la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes de las entidades financieras participantes derivados de sus relaciones con las mismas, procurando que éstas se desarrollen en todo momento conforme a los principios de buena fe, equidad y confianza recíproca.

Para tales efectos, esta instancia se encuentra facultada para resolver los reclamos de los clientes financieros, así como para propiciar conciliaciones entre éstos y las entidades financieras.

- **¿Quiénes son considerados clientes ante el DCF?**

Son considerados clientes aquellas personas, naturales o jurídicas, que mantienen una relación contractual formal con las entidades financieras participantes, en la cual la entidad financiera ofrezca o brinde un servicio de naturaleza financiera.

Asimismo, son considerados clientes aquellas personas que a pesar de no mantener formalmente una relación contractual con las entidades financieras participantes, realizan operaciones financieras con ellas, ya sean éstas habituales o esporádicas. Así por ejemplo, si una persona cobra un título valor en una entidad financiera con la cual no ha contratado producto alguno, dicha operación vincula a ambas partes; en ese sentido si existe algún problema con dicha operación, la persona será considerada cliente.

CASOS EN LOS CUALES EL DCF NO PUEDE INTERVENIR

- **¿En qué supuestos el DCF se encuentra impedido de conocer un reclamo planteado por un cliente?**

Como se puede apreciar de la lectura del artículo 9º del Reglamento del DCF, esta instancia se abstendrá de emitir opinión respecto de aquellos casos en los que el problema cuestionado no obedezca a la prestación u ofrecimiento de un servicio financiero; cuando lo solicitado por el cliente implique el incumplimiento de una norma legal por parte de la entidad financiera o no resulte exigible a la misma; o en aquellos supuestos en los que el monto de la pretensión total del reclamante exceda los US\$ 20,000.00 Dólares Americanos (o su equivalente en moneda nacional).

Asimismo, el DCF no podrá conocer aquellos casos suscitados con anterioridad al 01 de enero de 2002, salvo que dichos reclamos o cuestiones deriven de operaciones de duración indefinida anteriores a la citada fecha y se produzcan por hechos posteriores a la misma. Asimismo, no serán admitidos aquellos reclamos sustentados en hechos conocidos por el cliente hace más de un año, o, en su defecto, cuando los mismos hayan ocurrido hace más de tres años.

Algunos de estos supuestos son ampliados en los siguientes acápite.

- **¿Puede el cliente presentar un reclamo solicitando que se le refinance, condone o exonere una deuda?**

Esta Oficina ha recibido un importante número de escritos solicitando que se les refinance, condone o exonere de las deudas que mantienen pendientes.

Al respecto, se debe precisar que esta Oficina no puede realizar gestiones como las solicitadas, al encontrarse éstas relacionadas a las condiciones que establece cada entidad en su relación con los clientes, no pudiendo asimismo intervenir en lo que respecta a las políticas de refinanciamiento o solicitudes de exoneración o condonación de una deuda. Ello debido a que la función del Defensor del Cliente Financiero es resolver los reclamos de los clientes de las entidades financieras, surgidos porque el cliente considera que la solución dada por su entidad financiera no es acorde a las condiciones pactadas en su contrato, esto es reclamos referidos a las operaciones de los clientes realizadas con sus entidades financieras. Cabe añadir que en el caso de las refinanciaciones se está

ante situaciones de modificación de un contrato, siendo que la posibilidad de modificar un contrato pertenece al ámbito de la voluntad de las partes; de ahí que no es una materia reclamable el que la entidad financiera no desee otorgar una refinanciación a un cliente.

- **¿Puede el cliente presentar un reclamo ante el DCF sin haber presentado previamente un reclamo ante la entidad financiera correspondiente?**

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 9° del Reglamento del DCF, los clientes previamente deberán agotar las instancias de solución ante la entidad financiera, como el área encargada de atender reclamos en las entidades financieras, ello de conformidad con el numeral 4 de la Circular de la SBS N° G-110-2003. Una vez resuelto el reclamo por la entidad financiera, si el cliente no estuviese satisfecho con la solución de su reclamo; o si en un plazo mayor de treinta (30) días calendario de haber sido presentado, éste no hubiese sido atendido por la entidad financiera, podrá interponer su reclamo ante el Defensor.

Cabe señalar, asimismo, que la norma antes referida otorga a las entidades financieras la posibilidad de ampliar el plazo con el que cuentan para atender un reclamo, en caso éste así lo amerite.

En ese sentido, esta Oficina no puede admitir reclamos que no se hayan presentado previa y formalmente ante la entidad financiera, considerándose como tales aquellos que se encuentren debidamente registrados por la entidad financiera. De acuerdo a cada entidad financiera, existen diversos modos de presentar un reclamo formal; así, por ejemplo, en algunos casos sólo se podrá presentar por escrito el reclamo debiendo contar con un cargo de haber entregado el mismo a la entidad financiera, en otros casos la entidad financiera recibirá reclamos vía telefónica o vía correo electrónico para lo cual el cliente debe contar con un código de haber presentado el reclamo, código que será entregado por la propia entidad financiera.

- **¿Puede el cliente acudir al DCF a efectos de obtener que la entidad financiera le pague sus honorarios profesionales, por una prestación de servicio?**

De conformidad con el artículo 6° antes citado, es función del Defensor la tutela y protección de los derechos e intereses de los clientes. Asimismo, el literal a) de dicho artículo señala que corresponde al Defensor: conocer, estudiar y resolver los reclamos que los clientes le planteen en relación con las operaciones, contratos o servicios bancarios y, en general, con todas las relaciones

entre las entidades financieras y sus clientes, que a juicio de éstos, hubiesen recibido un tratamiento que ellos estimen negligente o injusto.

Por otra parte, entre las materias excluidas de la competencia del Defensor se encuentra la referida a las relaciones laborales entre las entidades financieras y sus empleados.

De lo señalado en los párrafos precedentes, se concluye que el Defensor sólo es competente en los casos referidos a relaciones de prestación de servicios de la entidad financiera con sus clientes, en tanto tales, y no en aquellos referidos al servicio que una persona le pueda prestar a dicha entidad financiera.

Así, si entre la entidad financiera y el cliente existe una relación de índole laboral¹, el DCF no podrá atender el reclamo del cliente en tanto que el mismo se origine por discrepancias a nivel de la relación laboral antes mencionada.

- **¿Puede el cliente presentar un reclamo ante el DCF habiendo de por medio un proceso judicial, o existiendo una denuncia ante la Superintendencia de Banca y Seguros, en adelante SBS, o ante el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, en adelante INDECOPI, discutiéndose la misma pretensión?**

Sobre este punto, el criterio adoptado es declarar improcedente el reclamo, ello debido a que en el artículo 7º del Reglamento del Defensor del Cliente Financiero se establece expresamente como materia excluida de la competencia del Defensor aquella referida a las cuestiones que se encuentren en trámite o hayan sido ya resueltas por cualquier autoridad (INDECOPI, SBS, etc.) o en vía judicial o arbitral.

Debe tenerse presente que no se podrán analizar cuestiones presentadas por los clientes y/o entidades financieras ante las entidades administrativas o judiciales. Sin embargo, es importante señalar que esta Oficina antes de declarar improcedente un reclamo de esta naturaleza, analiza que las pretensiones sean idénticas, pues de no serlo esta Oficina sí sería competente.

¹ Tal sería el caso en el que el cliente le preste servicios de asesoría a la entidad financiera en un proceso judicial.

De acuerdo a la normativa citada, esta Oficina no podrá ver reclamos referidos a cuestiones que hayan sido resueltas por el Poder Judicial, SBS o INDECOPI. Es de indicar que toda vez que el término “resueltas” implica emitir un pronunciamiento respecto del fondo de la materia controvertida, aquellos casos en los que alguna de estas entidades antes mencionadas determine la improcedencia del reclamo por un aspecto formal, el cliente sí podrá presentar su reclamo ante el DCF.

Respecto al INDECOPI, resulta pertinente indicar que el Sistema de Apoyo al Consumidor del INDECOPI (SAC), tiene como funciones las siguientes: i) informar a los consumidores que hayan presentado una denuncia ante alguna de las comisiones del INDECOPI, sobre el estado de la misma, ii) dar consejos útiles a los consumidores, informándoles sus derechos, y iii) fomentar la conciliación entre las partes.

Como puede apreciarse, no es función del Sistema de Apoyo al Consumidor del INDECOPI, resolver un reclamo o denuncia, ello le corresponde a las Comisiones del INDECOPI. En ese sentido, el DCF carecerá de competencia para emitir pronunciamiento, en aquellos casos en los que existe una denuncia en trámite o concluida ante la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, y por el contrario el DCF sí será competente para evaluar un reclamo cuando éste haya sido presentado al SAC. Sin embargo, a fin de evitar duplicidad de esfuerzos, el cliente deberá optar por alguna de las dos opciones.

En el extremo referente a la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS (PAU), es de señalar que de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 6º-A de su Reglamento, aprobado por Resolución SBS N° 200-2003 y modificado por Resolución SBS N° 231-2004, dicha instancia suspenderá la tramitación de cualquier denuncia que se le presente en tanto tome conocimiento de que respecto de los mismos hechos exista un reclamo previo ante cualquier entidad pública o privada, tal como el DCF.

CASOS DE RECLAMOS CONCLUIDOS AL HABER SIDO ATENDIDOS POR LA ENTIDAD FINANCIERA

- **¿Qué sucede si una vez iniciado el procedimiento ante el DCF, la entidad financiera le otorga al cliente lo reclamado?**

Es facultad del DCF el propiciar conciliaciones entre las partes. En caso se arribe a una solución satisfactoria para ambas, y en tanto el cliente se comprometa a no iniciar reclamos posteriores a los mismos

hechos que motivaron el reclamo, esta Oficina, mediante resolución, dará por concluido el procedimiento sin emitir pronunciamiento respecto del fondo del reclamo. Lo antes señalado obedece a que al no subsistir una controversia entre el cliente y la entidad financiera, no resulta posible emitir un pronunciamiento sobre el fondo del reclamo, mas aún cuando esta Oficina no posee potestad sancionadora ni indemnizatoria, motivo por el cual no corresponde seguir con el procedimiento.

CASOS DE CESIÓN DE CARTERA

- **¿Puede un cliente presentar un reclamo contra una entidad financiera cuando la deuda ha sido cedida a otra persona jurídica?**

En este caso el reclamo deberá ser dirigido contra el actual acreedor de la deuda. En ese sentido, si el actual acreedor es una entidad participante de la Oficina del DCF podrá presentar su reclamo ante el DCF, pero si dicho acreedor no es una entidad participante de la Oficina del DCF no podrá presentar su reclamo ante el DCF.

Debe tenerse presente, que el DCF tiene como función resolver los reclamos de los clientes de las entidades financieras, siempre y cuando éstas últimas se encuentren adscritas al servicio del DCF. En ese sentido si una entidad participante cede una acreencia a un tercero, y este tercero no es una entidad adscrita al servicio de esta Oficina, el DCF no podrá intervenir en el reclamo.

Resulta pertinente indicar que de acuerdo al artículo 1206º del Código Civil, la cesión es el acto de disposición en virtud del cual el cedente transmite al cesionario el derecho a exigir la prestación a cargo de su deudor, que se ha obligado a transferir por un título distinto. Pudiéndose realizar la cesión aún sin el asentimiento del deudor.

Por lo expuesto, la cesión es un acto legítimo que faculta a cualquier acreedor a transferir su acreencia a cualquier otra persona natural o jurídica.

CASOS BASADOS ÚNICAMENTE EN DECLARACIONES DE LOS CLIENTES

- ¿Qué sucede si un cliente reclama haber efectuado una operación determinada en la ventanilla de una entidad financiera, y que la cajera no realizó ésta, generándole un perjuicio?

Cuando se efectúa una operación como un pago, un depósito, un retiro, el pago de un impuesto o servicio, etc., no es posible acreditar en forma fehaciente su realización en tanto no se cuente con algún medio probatorio escrito, ello siempre y cuando las partes involucradas no concuerden en que tal transacción tuvo lugar. Por ello, es indispensable que los clientes exijan siempre en el momento mismo de la transacción el comprobante que registre adecuadamente la operación; lo cual, además corresponde a la diligencia ordinaria con la que deben actuar los clientes al realizar sus operaciones, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 1314º del Código Civil².

De acuerdo a lo señalado en dicho artículo, un consumidor diligente al efectuar la compra de un bien solicita el respectivo comprobante de pago, toda vez que de encontrar algún desperfecto en el mismo, sin dicha constancia de la compra no podría reclamarle a la tienda. Asimismo, un cliente diligente antes de retirarse de la ventanilla de una entidad financiera debe verificar que le ha sido entregada la constancia de haber realizado una determinada transacción, debiendo ésta reflejar correctamente la transacción deseada.

En los casos presentados ante el DCF, los clientes no tenían una constancia de haber presentado el formulario de declaración / pago de impuestos. En ese sentido, si los clientes realizaron las operaciones de presentación de declaración y pago, debieron necesariamente exigir en ese momento a la entidad financiera la constancia respectiva, pues de lo contrario su actuación no califica como diligente, y hace imposible que el reclamo pueda ser resuelto favorablemente.

Asimismo, se ha precisado en las resoluciones que es de suma importancia que toda operación o afirmación que se realiza debe contar con la constancia o el sustento debido, pues los pronunciamientos para resolver un

² Código Civil. Artículo 1314º.- Quien actúa con la diligencia ordinaria requerida, no es imputable por la inexecución de la obligación o por su cumplimiento parcial, tardío o defectuoso.

Este artículo determina que si un deudor incumple su obligación pese haber actuado con la diligencia debida, el derecho lo amparará. Por el contrario, si no actúa con la diligencia debida e incumple, el derecho no lo amparará.

Asimismo, de este artículo se deriva que no debe ampararse a los clientes que no actúan diligentemente, toda vez que la ley no puede amparar los daños ocasionados por la propia falta de diligencia.

caso difícilmente podrán basarse exclusivamente en declaraciones. Si ello fuese así, se generaría incentivos para que personas mal intencionadas hagan un uso indebido de los mecanismos de reclamo.

El mismo criterio se aplicará si el cliente manifiesta haber llegado a un acuerdo sobre el pago de una deuda con la entidad financiera o si indica que un funcionario de la entidad financiera le dio determinada información errada. En dichas circunstancias, el cliente deberá contar con el sustento de su afirmación.

Lo antes dicho no implica en forma alguna que esta instancia no considere evidencias adicionales que permitan determinar en forma fehaciente la ocurrencia del hecho controvertido.

CASOS VINCULADOS A SEGUROS

- **¿Qué sucede si un cliente reclama la posibilidad de dejar de pagar un seguro contratado a favor de la entidad financiera, según los términos establecidos en su contrato con la entidad financiera?**

El cliente se encuentra obligado a efectuar los pagos de su obligación, toda vez que él se ha comprometido con la entidad financiera a cancelar los mismos, en virtud al contrato firmado. En todo caso, cualquier modificación sobre el mismo, se debe solicitar formalmente, a lo cual la entidad debe responder su aceptación o negación.

- **¿Qué sucede si un cliente reclama la posibilidad de dejar de pagar el seguro vehicular cuando aún mantiene pendiente el pago del préstamo?**

Cuando una entidad financiera otorga a una persona natural o jurídica un préstamo vehicular, usualmente la persona otorga una prenda jurídica sobre el vehículo a favor de la entidad financiera, a efectos de que en caso la persona incumpla con el pago de sus cuotas, la entidad financiera pueda hacerse cobro de la deuda ejecutando (vendiendo) el vehículo. Asimismo, la entidad financiera requiere que el vehículo que se adquiere se encuentre asegurado, determinándose que el beneficiario del seguro es la entidad financiera, toda vez que ello garantiza a ésta que en caso de un siniestro que afecte el vehículo, no se verá perjudicada, y el monto del seguro será destinado a cubrir la deuda del cliente con la entidad financiera.

Por ello, dependiendo del contrato suscrito, el cliente queda obligado a pagar el seguro que contrate la entidad; o el cliente tendrá la opción de contratar un seguro a favor de la entidad en los términos acordados. En este caso, el cliente deberá contratar la póliza dentro del plazo establecido, informando a la entidad financiera al respecto en forma oportuna, toda vez que de lo contrario, la entidad financiera contratará directamente el seguro cargando el costo del mismo al cliente.

- **¿Qué sucede si un cliente reclama la posibilidad de ya no pagar su seguro de vida mediante cargos en cuenta, y la entidad financiera le carga en el mes o meses posteriores a aquel en el que presentó dicha comunicación, la prima impaga correspondiente a los meses anteriores?**

De conformidad con el numeral 11 del artículo 132º de la Ley del Sistema Financiero, establece que las entidades financieras tienen derecho de compensación entre las acreencias y activos del deudor, es decir que se encuentran facultadas a retener y aplicar cualquier suma del cliente que tenga en su poder o reciba a favor de este último para amortizar o cubrir obligaciones (salvo las que legalmente sean intangibles). Asimismo, en la generalidad de los contratos financieros, se establece que el cliente faculta expresamente a la entidad financiera a cargar en las cuentas, el costo de los servicios brindados.

Si en los estados de cuenta se advirtiese que los meses anteriores a la comunicación del cliente referida a su decisión de ya no pagar su seguro de vida mediante cargos a su cuenta de ahorros, la entidad financiera no había cargado a la cuenta de ahorros el cobro de su seguro, por no contar con los fondos suficientes, y en el mes o meses posteriores a los que comunicó la decisión, se realiza un abono en la cuenta del cliente, la entidad financiera puede cargar los meses pendientes de pago. Ello debido a que desde determinada fecha el cliente había prestado su consentimiento para que mes a mes se vinieran efectuando los cobros por concepto de seguro a través de los cargos en la mencionada cuenta. En ese orden de ideas, el cliente prestó su consentimiento para que se realice la referida operación hasta el mes en que comunicó su decisión de no pagar el seguro a través de su cuenta de ahorros.

Por ello se entiende que la entidad financiera deberá dejar de cargar en la cuenta del cliente los cargos por concepto de pago de seguro que correspondan a los meses siguientes a la comunicación, mas no los meses que ya adeudaba, toda vez que la entidad financiera aún contaba con el consentimiento del cliente para cargar en su cuenta los meses anteriores.

Cabe señalar, que será posible dejar de efectuar un pago como el mencionado, siempre y cuando el contrato no establezca que el cargo en cuestión es fijo o pactado a un plazo determinado.

- **¿Qué sucede si un cliente reclama la aplicación del seguro de desgravamen sobre un crédito ante el fallecimiento del titular, pero la entidad financiera señala que dicho crédito no contaba con el referido seguro?**

Se entiende por Seguro de Desgravamen, aquel seguro por el cual, ante el eventual fallecimiento del deudor de un crédito, se cubre el total o parte de la deuda vigente.

Resulta pertinente indicar que es el contrato de crédito específico, celebrado entre el deudor y la entidad financiera, el instrumento en el cual se establecerá la decisión de contratar o no el seguro de desgravamen, así como –entre otros- las siguientes condiciones:

- Quien será el obligado en el pago de dicho seguro, y cuales las cuentas en las que podrá debitarse dicho cobro.
- La responsabilidad y penalidad en caso no contratar dicho seguro.
- Quién o quienes son los asegurados. En este caso, puede contratarse un seguro individual únicamente para el titular del crédito, o un seguro mancomunado cuando se desee asegurar al titular y su cónyuge (sociedad conyugal).
- La cobertura del seguro.

Cabe señalar que la contratación de dicho seguro no es obligatoria, dependerá del criterio establecido en las entidades financieras, así como de la facilidad crediticia a ser concedida.

Sin embargo, algunas entidades financieras establecen como requisito indispensable la contratación del seguro de desgravamen al momento de otorgar créditos hipotecarios, incluyendo la prima del seguro dentro de la cuota a pagar mensualmente; pues en estos casos el crédito concedido es cancelado en el transcurso de varios años.

Por ello, los Contratos de Crédito generalmente incluyen una cláusula como la siguiente:

“EL CLIENTE se obliga a contratar un seguro de desgravamen designando como beneficiario del mismo al BANCO, para ello autoriza a este último a cargar en su cuenta corriente o en cualesquiera otras el importe de las primas del seguro. El BANCO no incurrirá en ninguna responsabilidad si no contrata el mencionado seguro.”

Esto significa que la obligación de contratar el seguro recae sobre el cliente, el mismo que autoriza a la entidad financiera a cargar en su cuenta, o incluir como parte de la cuota del crédito, el importe de la prima. Sobre este punto, cabe precisar que, si la entidad específicamente ha cobrado la prima del seguro, cargándola en las cuentas del cliente o incluyéndola en la cuota del crédito, ante el fallecimiento del titular, sus familiares o herederos tendrán el derecho de solicitar la aplicación del seguro; y la entidad tendrá la obligación de aplicarlo.

Sin embargo, si el cliente nunca pagó la prima del seguro, ya sea porque no contrató el seguro o porque la entidad financiera no cargó la prima del seguro al cliente, la cláusula precedente libera de responsabilidad a la entidad. Por ello, es de especial importancia que los clientes verifiquen la contratación del seguro, caso contrario, soliciten a la institución contratar el seguro y acuerden con ella cómo se efectuará el pago de la prima.

- **¿Qué sucede cuando un cliente reclama que la entidad financiera unilateralmente canceló una póliza de seguro contratada por el cliente?**

Desde hace algunos años, las entidades financieras ofrecen a sus clientes la posibilidad de contratar seguros de diferente tipo (oncológicos, de vida, etc.) cargando el monto de la prima a sus tarjetas de crédito. Ante esta situación, y considerando que cada día es mayor el número de clientes que contrata seguros a las entidades financieras, es pertinente señalar que la vigencia y validez del seguro contratado dependerá de la oportuna cancelación de la deuda correspondiente a la tarjeta (pago mínimo o pago total). Por ello, la entidad financiera puede cancelar la póliza contratada en la medida que el cliente incumpla el pago de la deuda.

Sin embargo, en aquellos casos en los que el cliente, estando al día en sus pagos, solicite el cambio de su tarjeta de crédito por robo, extravío o deterioro, y el banco emita una nueva tarjeta para el cliente, es responsabilidad de la entidad trasladar el seguro contratado con anterioridad a la nueva tarjeta. En caso contrario, deberá por lo menos informar al cliente de los trámites necesarios para continuar con el seguro y no perder la cobertura por el hecho de haber cambiado el número de su tarjeta de crédito.

APLICACIÓN DE INTERESES

- **¿Cómo una entidad financiera aplica intereses a una deuda?**

De conformidad con el artículo 17° del Reglamento del DCF, las resoluciones del Defensor que decidan las cuestiones a él sometidas serán siempre motivadas. Para dictarlas tendrá en cuenta las normas jurídicas aplicables al caso, los usos de comercio y la buena práctica bancaria buscando una solución equitativa de la cuestión planteada.

El artículo 1242° del Código Civil establece que existen dos tipos de intereses, el interés compensatorio que constituye la contraprestación por el uso del dinero o de cualquier otro bien, y el interés moratorio cuya finalidad es indemnizar la mora en el pago.

En ese sentido, el interés compensatorio se genera cuando una persona adquiere un bien a crédito, esto es con el dinero de otra persona. Este interés se justifica por el valor del dinero a través del tiempo, así no es lo mismo tener un billete de S/.10.00 hoy, que tenerlo dentro de un mes, ello porque el dinero puede devaluarse. Asimismo, quien presta el dinero, pierde la oportunidad de prestárselo a otra persona, invertirlo en la adquisición de un bien, etc., de ahí la finalidad del interés compensatorio como una forma de resarcir el costo de oportunidad o la oportunidad perdida.

Por otra parte, el interés moratorio como indica la norma citada previamente, tiene por finalidad resarcir a quien presta el dinero por el cumplimiento tardío del pago de la obligación, de ahí que en una situación de morosidad los cobros por concepto de intereses se incrementan.

- **¿Qué sucede si un cliente que compra con su tarjeta de crédito no paga la deuda correspondiente en la fecha de vencimiento que indica el estado de cuenta?**

Quien adquiere el bien o el servicio a crédito, difiere el pago del bien para un periodo(s) posterior(es). Así, por ejemplo, podemos adquirir un bien el 03 de setiembre de 2003 y pagarlo en la fecha límite de pago del periodo que podría ser el 30 de setiembre de 2003, sin interés alguno, ello de acuerdo a la práctica financiera, pues en principio la entidad financiera está facultada a cobrar los intereses desde el momento de la adquisición del bien o servicio, hasta la fecha en la que se realizó el pago.

Sin embargo, si el bien no es cancelado hasta el último día de pago, de acuerdo a los usos y costumbres financieros, se pierde el beneficio del no cobro de los intereses compensatorios, por lo cual este tipo de intereses se generarían desde el 03 de setiembre de 2003 según nuestro ejemplo, y los intereses generados por los días posteriores a la fecha límite de pago antes señalada corresponderán a los intereses moratorios. Ello, sin perjuicio de las comisiones que por concepto de cobranza o retraso estipule el tarifario de la entidad financiera.

CASOS VINCULADOS A CUENTAS CORRIENTES

- **¿Cuándo puede una entidad financiera cerrar una cuenta corriente?**

Conforme lo dispone el artículo 228° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS, Ley N° 26702, la cuenta corriente se cierra por iniciativa de la empresa o del titular, pudiendo la empresa negarse a la solicitud del cliente en tanto la cuenta mantenga saldo deudor o existan obligaciones pendientes de pago con la entidad. Los alcances de dicho dispositivo son desarrollados de manera similar por el Reglamento de Cuentas Corrientes, aprobado por Resolución SBS N° 089-98 y sus modificatorias.

En ese sentido, los contratos de cuentas corrientes de las entidades financieras, en la parte referida a cierre de la cuenta corriente, generalmente disponen lo que se indica a continuación:

"La entidad financiera y el cliente podrán en cualquier momento disponer el cierre de la cuenta corriente. Sin embargo, si la cuenta corriente tuviese saldo deudor, el Banco está autorizado para denegar la solicitud de cierre de cuenta formulada por el cliente, sin responsabilidad alguna a su cargo.
....."

De la cláusula citada se desprende que por cualquier motivo la entidad financiera o el cliente podrán cerrar una cuenta corriente, salvo que éste último mantenga un saldo deudor o productos asociados a la misma, como por ejemplo una tarjeta de crédito afiliada a la cuenta.

Por lo expuesto, las entidades financieras se encuentran facultadas para cerrar las cuentas corrientes de sus clientes, debiendo ceñirse para tales efectos a lo dispuesto en el contrato de cuenta corriente celebrado con el cliente.

- **¿Cuándo ocurre el cierre de una cuenta corriente como sanción?**

El artículo 183° de la Ley de Títulos Valores, Ley N° 27287, establece que:

“183.1 Los bancos están obligados a cerrar las cuentas corrientes de quienes hubieren girado cheques sin fondos.”

“183.3 El cierre de la cuenta corriente que opere con giro de cheques es obligatorio para el banco girado, cuando conozca de cualquiera de los siguientes hechos:

- a) Cuando en un período de 6 (seis) meses, el banco girado deje constancia de la falta de pago por carecer de fondos, totales o parciales, en 2 (dos) cheques.”
- b) Cuando en un período de un año, el Banco girado rechace por diez veces el pago de uno o más cheques, por carecer de fondos totales o parciales, sea que deje o no la constancia de ello en el mismo título. El rechazo de un mismo cheque se computara a razón de uno por día.
- c) Cuando de acuerdo al artículo 88° sea notificado del inicio del proceso penal por libramiento indebido o de cualquier proceso civil para su pago, de cheque girado a su cargo, rechazado por falta de fondos.
- d) Cuando algún titular de cuenta corriente resulte incluido en la relación que publique la Superintendencia, conforme al segundo párrafo del presente artículo.
- e) Otros hechos que por disposición legal conlleven el cierre de la cuenta corriente.”

Adicionalmente, el numeral 7.1 del Reglamento de Cuentas Corrientes, aprobado por Resolución de SBS N° 089-98 dispone que:

“Las empresas están obligadas a colocar la constancia de rechazo de pago de cheques por falta de fondos, de acuerdo a lo dispuesto en las regulaciones vigentes. Esta constancia podrá efectuarse en cualquiera de las oficinas de la empresa girada.”

Asimismo, el numeral 7.2 del Reglamento de Cuentas Corrientes citado señala que:

“Las empresas bajo responsabilidad cerrarán las cuentas corrientes de quienes giren dos (02) cheques sin tener fondos disponibles, durante seis (6) meses computados desde la fecha del primer rechazo, en las cuentas que mantengan en la misma empresa.”

De acuerdo a lo dispuesto por los artículos citados es obligación de los Bancos cerrar una cuenta corriente, cuando se presenten:

- i) En un período de seis meses dos cheques que no puedan ser cancelados por falta de fondos en la cuenta corriente, y siempre que se deje constancia de tal situación en el mismo título valor; o,
- ii) En un período de un año diez cheques que no puedan ser cancelados por falta de fondos en la cuenta corriente, ya sea que deje constancia en el título valor o no. El rechazo de un mismo cheque se computara a razón de uno por día.

Asimismo, debe señalarse que un cliente debe girar los cheques cuando haya fondos efectivamente en su cuenta corriente, de conformidad con el artículo 173° de la Ley de Títulos Valores, Ley N° 27287, que dispone expresamente lo siguiente: “Para emitir un Cheque, el emitente debe contar con fondos a su disposición en la cuenta corriente correspondiente, suficientes para su pago, ya sea por depósito constituido en ella o por tener autorización del banco para sobregirar la indicada cuenta.”

Del mismo modo, debe tenerse en cuenta que de acuerdo a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 206° de la Ley de Títulos Valores, el cheque es pagadero a la vista el día de su presentación, aunque tuviere fecha postdatada, por lo que la entidad financiera lo tendrá por rechazado si es que el girador del mismo no cuenta con fondos suficientes en su cuenta corriente.

Al respecto es de señalar que la única excepción a dicha regla es el caso del cheque de pago diferido, toda vez que la presentación del mismo se encuentra condicionada al plazo que se señale en el título valor. Asimismo, es de indicar que este tipo de cheque cuenta con un formato especial que difiere del de los cheques convencionales.

- **¿La entidad financiera puede aceptar el depósito de un cheque no negociable en la cuenta de una persona distinta al titular?**

Conforme a lo dispuesto por el numeral 1 del artículo 190° de la Ley de Títulos Valores, Ley N° 27287, el cheque emitido con la cláusula “no negociable”, “intransferible” u otra equivalente, sólo debe ser pagado a la persona en cuyo favor se emitió; o a pedido de ella, puede ser acreditado en cuenta corriente u otra cuenta de la que sea titular o cotitular.

Asimismo, el numeral 3 de dicho artículo 190° establece que el banco resultará responsable en caso pague un cheque que contenga la cláusula “no negociable” a persona diferente del facultado a cobrarlo o del banco endosatario. En ese sentido, los endosos realizados a pesar de la cláusula antes señalada se consideran como inexistentes.

Para hacer efectivo un cheque no negociable se tienen dos opciones:

- i) Cobrarlo en efectivo en la entidad financiera emisora. Dicho cobro debe ser realizado por el beneficiario del cheque y si es persona jurídica por su representante legal debidamente acreditado, o
 - ii) Depositarlo en cualquier entidad financiera en la cuenta de ahorros o corriente del beneficiario del cheque. Dicho depósito, puede ser efectuado por el representante de la empresa o por cualquier otra persona sin necesitar para ello contar con un poder.
- **¿Qué sucede cuando un cliente reclama que la entidad financiera pagó un cheque en el que la firma resulta ser una falsificación?**

De acuerdo a lo dispuesto por el artículo 212°, inciso b, de la Ley de Títulos Valores, Ley N° 27287, uno de los motivos por los cuales la entidad financiera no deberá pagar los cheques girados a su cargo se da en el siguiente caso:

“Cuando el cheque esté a simple vista raspado, adulterado, borrado o falsificado, en cuanto a su numeración, fecha, cantidad, nombre del beneficiario, firma del emitente, líneas de cruzamiento, cláusulas especiales o de cualquier otro dato esencial.”

En estricta aplicación de dicha norma, el Banco se libera de responsabilidad en el pago de cheques, cuando el mismo se encuentra notoriamente adulterado, borrado, falsificado, entre otros. Por lo tanto, corresponde al beneficiario del cheque, antes de la aceptación del mismo, verificar que el título valor no adolezca de algún defecto que pudiera originar la denegación del pago.

Asimismo, resulta pertinente señalar que lo que se pretende con la disposición legal anteriormente indicada, es que los cheques a ser presentados a cobro, "a simple vista" o de manera "notoria" no contengan elementos que hagan presumible su falsificación y/o adulteración. De otra manera, resultaría inviable el efectuar una pericia grafotécnica, cada vez que se efectúen operaciones con cheques.

De otro lado, debe indicarse que, ante la pérdida, robo o sustracción del título valor, la Ley de Títulos Valores, Ley N° 27287, faculta a quien se considere con legítimo derecho sobre el título valor, a solicitar la ineficacia del título respectivo. Para tales efectos, deberá emitir previamente una comunicación a la entidad financiera respectiva, requiriéndole suspender el pago del título valor.

CASOS VINCULADOS A CUENTAS DE AHORROS

- **¿Qué sucede si un cliente presenta un reclamo indicando que se le ha efectuado un cobro de comisiones (por portes y mantenimiento) cuando la publicidad indicaba que éste no se efectuaría³?**

De acuerdo a lo señalado en el artículo 9° de la Ley del Sistema Financiero, Ley N° 26702, las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. En ese sentido, las entidades financieras pueden fijar libremente en sus tarifarios cuales son los intereses, comisiones y gastos.

A efectos de determinar si la comisión cobrada por la entidad financiera corresponde o no, deberán analizarse los tarifarios de dicha entidad financiera. En el caso específico que se presentó ante esta Oficina, la entidad financiera establecía en su tarifario que no se cobraría portes y mantenimiento a aquellas cuentas que mantenían un saldo promedio mensual superior a los US\$1 500.00 dólares americanos, disponiendo que si el saldo promedio mensual se encontraba en el rango de US\$500.00 a

³ Un ejemplo de dicha situación sería la de exoneración del cobro de comisiones de acuerdo al saldo promedio mensual de la cuenta.

US\$1,499.99 dólares americanos la entidad financiera cobraría por mantenimiento US\$1.50 dólares americanos y por portes US\$1.50 dólares americanos.

En el caso que citamos, el cliente realizó un depósito de US\$1000.00 dólares americanos el día 1° de marzo, posteriormente el día 16 del mismo mes depósito US\$500.00 dólares americanos.

Día	Saldo Diario	Día	Saldo Diario
1	1000.00	17	1500.00
2	1000.00	18	1500.00
3	1000.00	19	1500.00
4	1000.00	20	1500.00
5	1000.00	21	1500.00
6	1000.00	22	1500.00
7	1000.00	23	1500.00
8	1000.00	24	1500.00
9	1000.00	25	1500.00
10	1000.00	26	1500.00
11	1000.00	27	1500.00
12	1000.00	28	1500.00
13	1000.00	29	1500.00
14	1000.00	30	1500.00
15	1000.00	31	1500.00
16	1500.00	Total	39000.00
			Saldo Promedio (Total / 31)
			1258.06

Si bien es cierto que al 31 de marzo, el saldo que mantenía la cuenta del cliente ascendía a US\$1500.00 dólares americanos (monto requerido por la entidad financiera para la exoneración de cobros por mantenimiento y portes) es de recalcar que todos los días del mes son considerados a efectos de obtener el saldo promedio mensual, saldo que finalmente es tomado en consideración a efectos de obtener el mencionado beneficio.

Al respecto, resulta pertinente indicar que el saldo promedio mensual se calcula sumando los saldos con los que termina la cuenta al cierre de cada día, esta suma se divide entre la cantidad de días que tiene dicho mes. En ese sentido, en el presente caso al sumar los saldos con los que terminó la cuenta durante el mes

de marzo y dividirlo entre 31 días se obtiene un saldo promedio mensual menor a los US\$1 500.00 dólares americanos.

Por lo expuesto, el saldo promedio mensual de la cuenta del cliente para el mes de marzo de 2002 fue menor al monto requerido por la entidad financiera para gozar del beneficio de exoneración del cobro por comisiones y portes, motivo por el cual correspondía que la entidad financiera efectuase dicho cobro.

Asimismo, al realizar el abono correspondiente el cliente debe verificar las comisiones que cobra la entidad financiera, ya que existen entidades financieras que cobran comisiones por realizar depósitos. En dichos casos, si a fin de gozar del beneficio de exoneración del cobro por mantenimiento y portes se exige mantener un saldo mínimo de US\$ 1,500.00 Dólares Americanos, el cliente deberá tener en consideración que los depósitos que efectúe en exceso (según el número de operaciones libres mostradas en el tarifario) generarán una comisión diferente a los portes y mantenimiento.

CASOS EN LOS CUALES LA ENTIDAD FINANCIERA RETIRO DINERO DE UNA CUENTA DE UN CLIENTE

- **¿Puede la entidad financiera realizar un retiro de una cuenta de un cliente?**

En primer lugar, se debe tener en cuenta las normas generales existentes sobre la materia. De acuerdo al numeral 1 del artículo 567° del Código de Comercio, los valores y efectos recibidos en una cuenta corriente se transfieren en propiedad al que los recibe. Asimismo, el artículo 70° de la Constitución Política del Perú de 1993 dispone que el derecho de propiedad es inviolable, por dicho motivo el artículo 578° del citado Código establece que la acción para solicitar el arreglo de la cuenta corriente, rectificación por errores, prescribe a los cinco años de haberse cerrado la cuenta o aceptado el saldo de ella. En ese sentido, en principio, al transferirse en propiedad un valor o efecto, esto es al abonar un monto a una cuenta corriente, quien los transfiere o abona no podrá deshacer su acción, es decir no podrá cargar dicho monto a la cuenta corriente por sí misma, toda vez que se requerirá del permiso del titular de la cuenta, o en su defecto, iniciar una acción judicial y que un juez disponga que el transferente deshaga la operación.

En el caso de los depósitos de ahorros, adicionalmente a lo mencionado, el numeral 4 del artículo 229° de la Ley General del Sistema Financiero, Ley N° 26702, precisa que los retiros de los mismos proceden a solo requerimiento del titular, su representante legal o apoderado”.

Ahora bien, dependiendo del caso, habrá que tener en cuenta algunos aspectos adicionales a tener en cuenta.

- **Retiro (o cargo) por decisión exclusiva de la entidad financiera**

Si el retiro de la cuenta (o el cargo efectuado en la misma) corresponde a una decisión tomada por la entidad financiera de manera exclusiva, hay dos posibles circunstancias a considerar.

- Para el pago de una deuda

En aquellas situaciones que se derivan de una deuda adquirida por el cliente directamente con la entidad financiera en función a un contrato entre las partes, el numeral 11 del artículo 132° de la Ley General del Sistema Financiero, Ley 26702 establece el derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, devolviendo al patrimonio del deudor el exceso resultante. En dichas circunstancias, la entidad financiera puede cobrarse de una cuenta con saldo a favor de un cliente, la deuda que mantenga el mismo cliente en otro producto, sin autorización alguna y como resultado de la relación contractual existente entre el cliente y la entidad financiera.

- Para subsanar un error

Dadas las innumerables transacciones y operaciones financieras que se realizan a diario, debe tenerse presente que inevitablemente ocurren problemas, como por ejemplo, abonos indebidos en las cuentas; por dicho motivo en la práctica bancaria se recurre a la figura del reverso o del extorno por una operación errada, según la cual pueden revertirse aquellos abonos indebidos. Al respecto, debe recalcar que dicha práctica es excepcional y siempre debe llevarse a cabo en consecuencia con el principio de inmediatez.

- **A pedido de otro cliente**

Si, por ejemplo, un cliente se equivoca e indica a la entidad financiera que deposite dinero en la cuenta 1234, cuando en realidad quería que el dinero se depositase en la cuenta 1324, teniendo en cuenta las normas citadas, la entidad financiera no puede retirar el referido monto de la cuenta beneficiada sin contar con la autorización del titular de dicha cuenta beneficiada.

CASOS SOBRE INFORMACION CONSIGNADA EN CENTRALES DE RIESGOS

- **¿Cuándo corresponde que un cliente sea reportado por una entidad financiera ante la Central de Riesgos de la SBS?**

De acuerdo a lo establecido por el artículo 158° de la Ley General del Sistema Financiero, Ley 26702, la SBS tendrá a su cargo un sistema integrado de registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros denominado “Central de Riesgos”, el mismo que contará con información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero. Asimismo, el artículo 159° de la citada Ley establece que las empresas de los sistemas financiero y de seguros deben suministrar periódica y oportunamente, la información que se requiere para mantener actualizado el registro de que trata el artículo anterior. De contar con sistemas computarizados proporcionarán dicha información diariamente. En ese sentido, es obligación de las entidades financieras comunicar periódicamente a la SBS cómo se encuentran las deudas de sus clientes.

Por otro lado, la Resolución SBS N° 808-2003⁴ que sustituyó la Resolución SBS N° 572-97, que aprobó el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente, dispone que pertenecen a la categoría:

- “Normal” los deudores que cumplen puntualmente con el pago de sus obligaciones;
- “Con problemas potenciales” los deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas que no excedan los sesenta días calendario,
- “Deficiente” los deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y uno a ciento veinte días calendario, y
- “Dudoso” a los deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de ciento veintiuno a trescientos sesenta y cinco días calendario, y
- “Perdida” a los deudores que registran atraso en el pago de sus cuotas de trescientos sesenta y seis días calendario en adelante.

En ese sentido, si un cliente se atrasa en el pago de sus cuotas, en función al número de días de atraso, las entidades financieras reportarán a la SBS a sus clientes de acuerdo a las diferentes clasificaciones, ya que de no hacerlo serán sancionada por la SBS.

⁴ Entró en vigencia el 01 de octubre de 2003.

- **¿Cuál es el procedimiento de reporte ante las centrales de riesgos?**

Cada entidad financiera mensualmente envía a la central de riesgos de la SBS el Reporte Crediticio de Deudores (RCD), mediante un medio de soporte magnético. Dicho reporte contiene la relación de los clientes que mantienen deuda con la entidad financiera, incluyendo la relación de aquellas deudas que han sido refinanciadas, condonadas o castigadas. Cabe señalar que las entidades financieras tienen como plazo para enviar dicho reporte, hasta la primera quincena de cada mes, conteniendo éste la información del mes anterior.

Una vez remitida la información a la SBS, ésta se encarga de actualizar su sistema, siendo la información contenida en el mismo puesta a disposición de las Centrales privadas de información de riesgos (CEPIRS) tales como Infocorp o Certicom.

- **¿En qué casos corresponde efectuar una rectificación ante las centrales de riesgos y en qué consiste este procedimiento?**

La rectificación de un cliente ante las centrales de riesgos procederá siempre y cuando la entidad financiera haya cometido un error en el reporte. Así por ejemplo, podría ocurrir que el cliente haya estado al día en sus pagos, y que ello no se haya visto reflejado en la información enviada por la entidad financiera, en dicho caso, ésta deberá remitir la rectificación a la SBS. Dicha rectificación se lleva a cabo mensualmente.

Cabe señalar que las entidades financieras deben sustentar el error del reporte a la SBS para poder rectificar al cliente, pues de lo contrario la entidad financiera puede ser sancionada.

- **En el caso que un cliente hubiese sido reportado correctamente ante la Central de Riesgos de la SBS por mantener una deuda morosa, y posteriormente cumple con cancelar su deuda, ¿procede la rectificación?**

En dichos casos se estará ante una normalización y no una rectificación. Por rectificación se entiende la corrección de un error, en cambio una normalización implica que a partir de determinado momento uno deja de pertenecer a determinada clasificación. Así por ejemplo, si un cliente aparece como dudoso a partir del mes de marzo de 2004, y en junio de dicho año se pone al día en el pago de sus deudas, la entidad financiera modificará su calificación ante la SBS de acuerdo a la normativa vigente. Sin embargo, debe señalarse que ello no implica que su anterior clasificación se vaya a eliminar del sistema, pues ésta

permanecerá en la misma como un dato histórico respecto de su comportamiento crediticio desde el mes de marzo de 2004 hasta la oportunidad en que se puso al día.

- **¿Qué ocurre si una entidad financiera no le otorga a un cliente un producto por que figura en la central de riesgos?**

Dependerá de cada entidad financiera el otorgar o no a un cliente un determinado producto. En ese sentido, la entidad financiera A podría negarse a contratar con el cliente por que el año pasado apareció el cliente como moroso en la central de riesgos, y sin embargo la entidad financiera B podría acceder a contratar con el cliente sin tomar en cuenta la información en la central de riesgos, dependiendo de la política de cada entidad financiera.

Debe recalarse que no es responsabilidad de la entidad financiera que reportó al cliente a la central de riesgos, que otra entidad no quiera contratar con el cliente, pues ello es decisión exclusiva de esta última.

- **¿Cómo debe reportar una entidad financiera a un cliente que ha refinanciado una deuda?**

Las deudas refinanciadas que hayan sido originadas con anterioridad al 01 de octubre de 2003, deberán ser reportadas en una categoría deficiente o de mayor riesgo. Ello, en estricta aplicación de lo dispuesto por Resolución SBS N° 572-97.

Actualmente, la norma vigente, Resolución SBS N° 808-2003, establece que al momento de firmarse el contrato de refinanciación o de aprobarse la programación de pagos, se podrá reclasificar como deficientes a los deudores previamente clasificados en la categoría dudoso y pérdida, manteniendo el resto de clasificaciones de riesgo en sus categorías originales, con excepción de los deudores clasificados como normal, los cuales deberán ser clasificados como con problemas potenciales.

CASOS VINCULADOS A TARJETAS DE CRÉDITO

- ¿Existe un plazo para presentar un reclamo ante el DCF, teniendo en cuenta que las procesadoras (VISA, MASTERCARD, AMERICAN EXPRESS, CMR, etc.) tienen a su vez plazos para realizar contracargos a los establecimientos afiliados?

En primer lugar, resulta pertinente tener en claro las relaciones entre las entidades financieras, los establecimientos comerciales y las procesadoras como Mastercard, Visa, American Express, etc.

Actualmente, las procesadoras son las intermediarias entre las entidades financieras y los establecimientos comerciales, es decir tenemos por un lado una relación contractual entre la procesadora y el establecimiento comercial, y por otro lado una relación contractual entre la procesadora y la entidad financiera.

Mediante la relación contractual entre la procesadora y el establecimiento, éste se obliga a aceptar la tarjeta de crédito / débito presentada por un cliente con la marca de la procesadora, a efectos de realizarse una transacción de adquisición de un bien o servicio, debiendo el establecimiento remitir la información de la adquisición a la procesadora, para que ésta le pague la transacción.

Por otra parte, la relación contractual entre la procesadora y la entidad financiera, implica que la procesadora le solicite a la entidad financiera el pago de la transacción realizada, quien cargará dicho importe finalmente al cliente.

De lo expuesto se advierte que no existe una relación directa entre el establecimiento y la entidad financiera, motivo por el cual ésta última no podrá cuestionar directamente al establecimiento por una transacción indebidamente realizada. En ese sentido, la entidad financiera deberá cuestionar la transacción no reconocida por el cliente a través de la procesadora.

En relación al plazo, las normas internacionales de las diferentes procesadoras, disponen de tiempos máximos para efectuar un contracargo, es decir para que la procesadora le pueda imputar la responsabilidad a un establecimiento y le solicite la devolución de lo pagado por ella. Cabe señalar que dichos plazos a criterio de esta Oficina son más que razonables (aproximadamente 120 días) para revisar el estado de cuenta y cuestionar los consumos que no son reconocidos por un cliente.

Por otra parte, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 13° del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 271-2000, las empresas están obligadas a remitir los estados de cuenta al domicilio señalado por el titular de la tarjeta de crédito con la anticipación necesaria para que éste pueda realizar oportunamente los pagos y, de ser el caso, los reclamos respectivos. Si el titular no recibiera dichos estados de cuenta oportunamente, tendrá el derecho de solicitarlos a la entidad financiera y ésta la obligación de proporcionarle copia de los mismos de manera inmediata.

En ese sentido, un cliente no podría sostener que debido a que no recibió el estado de cuenta a tiempo, no lo pudo cuestionar oportunamente, pues el cliente puede pedirlo y la entidad financiera está obligada a proporcionárselo inmediatamente.

En conclusión, se entiende que es responsabilidad del cliente si deja transcurrir un plazo mayor al razonable, ocasionando que se cuestionara los consumos con posterioridad al plazo máximo establecido para que la procesadora pueda realizar el contracargo de los mismos.

- **¿Debe asumir el cliente todas las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de crédito que le fue robada o sustraída?**

Sobre el particular, esta Oficina ha indicado que la SBS, como órgano regulador del sistema financiero, en uso de su atribución normativa ha emitido la Resolución SBS N° 271-2000 de fecha 14 de abril de 2000, modificada por la Resolución SBS N° 373-2000 de fecha 31 de mayo de 2000, el Reglamento de Tarjetas de Crédito, el mismo que establece en el artículo 15° lo siguiente:

“Artículo 15°.- Extravío o sustracción.

A fin de evitar que se produzcan transacciones no autorizadas, la empresa deberá poner a disposición de los titulares y usuarios autorizados de las tarjetas de crédito, sistemas que permitan comunicar de inmediato su extravío o sustracción. Una vez recibida la comunicación, la empresa anulará la tarjeta y dará aviso de tal situación a los establecimientos afiliados. Las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad a dicha comunicación, serán de responsabilidad de los titulares o usuarios.

Los titulares y usuarios no asumirán responsabilidad por las transacciones no autorizadas que se hayan realizado con posterioridad a la referida comunicación.

Asimismo, las empresas podrán contratar pólizas de seguro, crear fondos de protección o contingencia, así como establecer otros mecanismos que les permitan cubrir las

transacciones no autorizadas que se realicen antes o después de la comunicación del titular o usuario sobre la sustracción o extravío.”

Por otra parte, cabe señalar que las entidades financieras en sus relaciones contractuales con los clientes deben establecer en sus contratos cláusulas que sean acordes a las Resoluciones aprobadas por la SBS. En ese sentido, en los contratos de las entidades financieras referidas a tarjetas de crédito, recogiendo lo dispuesto por el Reglamento de Tarjetas de Crédito, suelen establecer lo siguiente:

“El cliente se obliga a conservar diligentemente su tarjeta, a no divulgar el código de identificación personal o códigos o claves secretas que le proporcione la entidad financiera, a no conservar la tarjeta junto con su código de identificación personal o códigos secretos, y adoptar todas las medidas necesarias para imposibilitar el uso de la tarjeta por terceros.

En caso de pérdida, extravío, destrucción o robo de la tarjeta, el cliente debe comunicar el hecho, de inmediato, por la vía más rápida posible y utilizando los medios que la entidad financiera haya dispuesto para ello, con el fin de obtener el bloqueo del uso de la tarjeta. El cliente deberá proporcionar la información que le solicite telefónicamente la entidad financiera. La comunicación referida deberá efectuarse a los teléfonos que tenga establecidos la Entidad financiera para dichos fines.

La consecuencia de la falta de cumplimiento estricto de esta obligación, son de exclusiva responsabilidad del cliente. Esta comunicación deberá ser ratificada por escrito, a petición de la entidad financiera. La Entidad financiera pondrá a disposición del cliente, medios que posibiliten comunicar estos hechos durante todos los días del año y las 24 horas del día, proporcionando una clave de bloqueo y registrando la hora y fecha del aviso. Recibido el aviso, la entidad financiera procederá a bloquear la tarjeta y a dar aviso a los establecimientos afiliados.

Mientras no se efectúe el aviso a la entidad financiera, el cliente asumirá total responsabilidad por el uso indebido de la tarjeta, aún por los consumos que superen su línea de crédito, pues el cliente declara conocer que en determinados establecimientos no existe comunicación en tiempo real con la entidad financiera o porque el fraude puede incluir el uso de la tarjeta mediante ampliaciones a la línea de crédito. A petición del cliente, la entidad financiera podrá expedir una constancia de su aviso, con indicación de la fecha y hora del mismo. Posteriormente, la entidad financiera procederá a la expedición de una nueva tarjeta, la que, según determine la entidad financiera, llevará un nuevo código que reemplazará al originalmente otorgado, sujeta a las mismas condiciones de este contrato.

El cliente no asumirá responsabilidad por las compras y/o consumos fraudulentos efectuados con la tarjeta, si tales compras y/o consumos fueron realizados después de la comunicación del extravío o robo de la tarjeta, cursada a la entidad financiera. En cambio, el cliente será responsable de las disposiciones fraudulentas de efectivo que se efectúen con la tarjeta, aún cuando estas ocurrieran después de la comunicación de extravío o robo, si tales disposiciones se efectuaron con la clave secreta que sólo debe ser de conocimiento del cliente."

Por lo expuesto, al determinarse que es el usuario o titular quien debe asumir las transacciones no autorizadas que se realicen con anterioridad a la comunicación de la sustracción a la entidad financiera, lo que se pretende de acuerdo a la norma es que los usuarios o titulares tomen las precauciones necesarias en el uso de su tarjeta de crédito, como por ejemplo: que las guarden adecuadamente y verifiquen si permanecen en su poder constantemente, y en el caso de sufrir un robo, reporten inmediatamente dicha circunstancia a la entidad financiera para evitar cualquier consumo fraudulento. Ello debido a que el cliente es quien tiene en su poder la tarjeta de crédito, siendo muy difícil para la entidad financiera controlar el uso que se dé a la misma. Así, es más fácil para un cliente comunicar la sustracción de su tarjeta de crédito, que la entidad financiera se entere por sus propios medios que quien está haciendo uso de la tarjeta de crédito no es el titular.

Adicionalmente, debido al significativo número de reclamos atendidos respecto a tarjetas de crédito, resulta pertinente señalar algunas recomendaciones:

- En un caso específico atendido por esta Oficina, se pudo verificar que la solicitud de bloqueo de la tarjeta por parte del cliente no había sido debidamente procesada por la entidad financiera; siendo de responsabilidad de esta los consumos efectuados con posterioridad. Por ello, reviste especial importancia que al momento de comunicar la sustracción o pérdida de la tarjeta, el cliente obtenga, como medio probatorio, la debida constancia de bloqueo, ya sea mediante el sello de cargo en un escrito presentado ante la entidad o con el código de bloqueo cuando la comunicación es telefónica.
- Al momento de comunicar la sustracción de la tarjeta, en particular cuando se efectúa vía telefónica, el cliente debe tener el cuidado de proporcionar la información correcta y verificar que la tarjeta que se pretende bloquear sea efectivamente aquella que ha sido sustraída. En caso el cliente mantenga varias tarjetas (titulares y adicionales, por ejemplo) y no pueda identificar en

ese momento cuál de ellas es la que desea bloquear, es recomendable proceder al bloqueo de todas las tarjetas. Por ello, la entidad financiera, al recibir la instrucción directamente del cliente, no será responsable por los problemas que se puedan generar en caso se haya solicitado el bloqueo de una tarjeta distinta a la sustraída.

- **¿Qué sucede si en el voucher de un consumo no reconocido se consigna un número de DNI y una firma distintos a los del titular?**

Respecto a los argumentos de los clientes, que señalan que no se trata de su firma ni del registro del número de su DNI, cabe señalar que el artículo 28º del Reglamento de Tarjetas de Crédito aprobado por Resolución SBS N° 271-2000, establece lo siguiente:

“Obligaciones del establecimiento afiliado.

En los contratos con los establecimientos afiliados deberá incluirse como obligaciones de los mismos:

1. Verificar que la tarjeta de crédito esté en vigencia, constatando, de ser el caso, que no figure en la relación de tarjetas anuladas, según la información recibida;
2. Verificar la identidad del usuario.
3. Comprobar que la firma del usuario en la orden de pago corresponda a la que figura en su tarjeta de crédito, o contar con la conformidad de la firma electrónica u otro medio sustitutorio de la firma gráfica o manuscrita.
4. Sujetarse en las transacciones que se realicen al monto máximo autorizado por la empresa; y
5. Otros procedimientos que la empresa considere convenientes para la seguridad y adecuado uso de las tarjetas de crédito, en concordancia con las normas del Reglamentos y disposiciones legales pertinentes.”

De la revisión del referido artículo se aprecia claramente que es aplicable a los establecimientos afiliados, y no a las entidades financieras emisoras de tarjetas de crédito, motivo por el cual el establecimiento sería eventualmente el responsable de no pedir o verificar adecuadamente la documentación necesaria al momento de realizar una compra.

En ese sentido, corresponderá a otra instancia, distinta a esta Oficina, el respectivo análisis, toda vez que el DCF no es competente para resolver reclamos contra entidades no participantes, como lo son los establecimientos afiliados a las tarjetas de crédito. En todo caso, de acreditarse fehacientemente en una instancia administrativa, judicial o inclusive ante una entidad como VISA, Master Card o American Express que el establecimiento afiliado incumplió uno de sus deberes, correspondería a dicho establecimiento asumir los consumos fraudulentos.

En ese caso, la responsabilidad la asume el establecimiento, debiendo el Procesador retener el importe a pagar, o solicitarle la devolución de lo pagado. Luego la Procesadora se lo devolverá a la entidad financiera y ésta a su vez al cliente.

Cabe indicar que no es inusual, en los casos de robo o hurto de tarjetas de crédito, que los delincuentes obtengan documentos de identificación falsificados, los mismos que son utilizados en los establecimientos para adquirir bienes o servicios.

Por otra parte, debe dejarse en claro que los sustentos de la adquisición de un bien o servicio, es decir los vouchers, son conservados por el establecimiento donde se adquirió el bien o servicio por un periodo determinado. Por dicho motivo, cuando un cliente presenta un reclamo a la entidad financiera por consumos no reconocidos cargados en su tarjeta de crédito, la entidad financiera usualmente demora en otorgarle una respuesta al cliente, debido a que tiene que requerirle a la procesadora que le remita el voucher del consumo a fin de que ésta lo solicite a su vez al establecimiento afiliado. De no remitir dicho voucher, la entidad financiera extorna el cargo de la tarjeta de crédito del cliente. Esto siempre y cuando el reclamo se efectúe dentro del plazo en el que el establecimiento se encuentra obligado a conservar el voucher.

- **¿Qué sucede si se paga la deuda de una tarjeta de crédito en un establecimiento distinto de la entidad financiera, pero autorizado por esta, y sin embargo el pago se procesa luego de unos días de efectuado, generando comisiones e intereses por pago tardío o el bloqueo de la tarjeta?**

En muchos casos, las tarjetas de crédito emitidas por entidades financieras pueden ser canceladas a través de canales de pago o empresas distintas a la propia entidad; por ejemplo, en supermercados, boticas o a través de páginas web o agencias de otras entidades financieras. Estos canales de pago, en tanto sean autorizados por la entidad financiera que emite la tarjeta, tienen como fundamento una relación contractual o

convenio comercial entre la entidad financiera y un tercero, por tanto cualquier error o falla en la fecha del procesamiento es de entera responsabilidad de la entidad financiera.

Por ello, si el cliente efectuó el pago antes de su vencimiento, no debe existir perjuicio de ningún tipo en su contra, correspondiendo el levantamiento de cualquier bloqueo o cargo que por dicha situación se hubiera efectuado sobre la tarjeta.

CASOS VINCULADOS A TARJETAS DE DÉBITO

- **¿Debe asumir el cliente todas las operaciones efectuadas con cargo a la tarjeta de débito que le fue robada o sustraída?**

De acuerdo a los contratos bancarios, el conocimiento y uso del número de la tarjeta, así como de su clave secreta correspondiente, es de exclusiva responsabilidad del cliente, reconociendo y aceptando éste como propias, para todos los efectos legales, las operaciones que se realicen y/o informaciones y/o instrucciones que mediante su uso se realicen, liberando a la entidad financiera de toda responsabilidad, toda vez que tratándose de servicios informáticos, la entidad financiera no puede participar o interferir o variar las instrucciones impartidas mediante el uso de la clave secreta de conocimiento exclusivo del cliente.

En ese sentido, un cliente será responsable por los retiros o consumos que se realicen mediante el uso conjunto de la tarjeta y de la clave secreta, toda vez que es el cliente quien al estar en contacto directo con su tarjeta puede custodiar adecuadamente, tanto la tarjeta como la clave secreta.

En ese sentido, las transacciones realizadas (con el uso conjunto de la tarjeta y de la clave secreta) con anterioridad a la comunicación a la entidad financiera del extravío de la tarjeta deberán en principio ser asumidas por el cliente.

Es importante destacar que muchos de los clientes que presentaron un reclamo ante esta instancia por el uso indebido de su tarjeta de débito, manifestaron que sólo ellos tenían conocimiento de su clave personal, siendo imposible que otra persona pudiese utilizar sus tarjetas de débito para realizar retiros. Al respecto, cabe indicar que muchas veces quienes hacen uso indebido de la tarjeta de débito son personas que por tener alguna cercanía al cliente, han obtenido acceso a la tarjeta y a la clave. Asimismo, hay distintas modalidades delictivas por las cuales terceros logran obtener de los clientes la tarjeta y la clave correspondiente.

CASOS VINCULADOS A CAJEROS AUTOMÁTICOS

- **¿Qué sucede si la operación realizada en el cajero automático no se ha realizado con normalidad, es decir si el cajero no dispensó el dinero?**

En dicho caso, el error quedará consignado en la wincha auditora o reporte equivalente. Todas las operaciones realizadas a través del cajero automático quedan registradas en éstos medios. Por wincha auditora o reporte equivalente se entiende al documento que contiene toda la información relacionada a las operaciones realizadas. Así por ejemplo dicho documento indica si se dispensó o no la cantidad digitada por el cliente, si se retuvo la tarjeta, si a pesar de haberse dispensado el dinero éste no fue recogido por el cliente y por ende fue recogido por el cajero automático.

CASOS DE BILLETES FALSOS

- **¿Cómo procede el DCF ante un reclamo por billete falso retirado por cajero automático?**

Dado que el cliente es quien alega que el billete falso en su poder fue obtenido de un cajero automático de la entidad financiera, corresponde a él sustentar debidamente dicha información, a efectos de determinar si corresponde declarar fundado el reclamo⁵. Asimismo, si bien puede estar acreditado que el billete es falso, no se puede presumir la proveniencia del mismo.

Debe tenerse presente que no sería prudente resolver únicamente sobre la base de la declaración de una de las partes, pues de hacerlo así, llevaría a atender favorablemente reclamos de personas que no obtengan billetes falsos del cajero automático, pero que lo aleguen apoyados únicamente en su dicho, incentivando este comportamiento.

Es importante que la entidad financiera cuente con medidas de seguridad razonables. Por ejemplo, en algunos casos, los cajeros automáticos son abastecidos por transportadoras, compañías cuyos procedimientos de seguridad les permiten identificar la procedencia de los billetes.

⁵ Este principio es recogido en el artículo 196º del Código Procesal Civil que dispone que salvo disposición legal diferente, la carga de probar corresponde a quien afirma los hechos que configuran su pretensión, es decir en el caso en concreto el cliente que afirma que retiró el billete falso del cajero automático deberá demostrar que ello fue así.

En dichos casos, esta Oficina cita a los clientes a efectos de verificar las siguientes condiciones: i) si el billete es efectivamente falso, y ii) si proviene de la transportadora.

Independientemente de lo expuesto, resulta pertinente indicar que los clientes deben ser cuidadosos pues se conoce de ciertas modalidades por la que terceros logran cambiar los billetes sin que los clientes logren percatarse del hecho.

- **¿Cómo procede el DCF ante un reclamo por billete falso retirado por ventanilla?**

Dado que el cliente es quien alega que los billetes falsos en su poder fueron obtenidos en la ventanilla de la entidad financiera, corresponde a él sustentar debidamente dicha afirmación, a efectos de determinar si corresponde declarar fundado el reclamo⁶. Es de señalar que no bastará acreditar que los billetes son falsos, sino asimismo que éstos provienen de la ventanilla de la entidad financiera.

Debe tenerse presente que no sería prudente resolver únicamente sobre la base de la declaración de una de las partes, pues hacerlo así, llevaría a atender favorablemente reclamos de personas que no obtengan billetes falsos de las entidades financieras, pero que lo aleguen apoyados únicamente en su dicho, incentivando este comportamiento.

En ese sentido, resulta una práctica prudencial razonable que el cliente, antes de retirarse de la ventanilla, revise el dinero que le ha sido entregado a fin de realizar las observaciones que estime pertinentes en dicha oportunidad.

AVALES Y FIANZAS

- **¿Qué sucede en el caso que un tercero haya actuado como aval o fiador de un crédito?**

Dentro de los diferentes tipos de garantías que los clientes constituyen a favor de las entidades financieras para respaldar las operaciones crediticias que solicitan, destacan especialmente las garantías personales en las modalidades de Aval y Fianza, las mismas que se encuentran normadas en el Código Civil y en la Ley de Títulos Valores, Ley 27287.

⁶ Ver pie de página 4.

Entendemos por "Aval" aquella garantía por la cual, una persona denominada "el avalista" se obliga de igual modo que aquél que recibió el crédito, llamado éste último avalado o deudor.

Por su parte, en la "Fianza" el fiador se obliga frente al acreedor a cumplir determinada prestación, garantizando de esta manera la realización de una obligación ajena, en caso ésta sea incumplida por el deudor.

De lo precedente, se desprende que los avalistas y los fiadores al constituirse como tales se obligan como deudores. Por ello, generalmente la entidad financiera tendrá la facultad de cobrar la deuda indistintamente al deudor directo o a quien garantiza el crédito a través de un aval o fianza. En estos casos, la garantía ha sido otorgada de manera solidaria.

Cuando la fianza no es solidaria, se entiende que la misma ha sido otorgada con el "beneficio de excusión"⁷. En tal caso, el acreedor deberá cobrar primero al deudor principal, pudiendo luego recurrir, ante la falta de pago por parte del deudor, al fiador. Cabe precisar sin embargo, que el beneficio de excusión sólo se aplica a la Fianza –en caso se haya estipulado dicho beneficio- y no al Aval.

VARIOS

- **¿Cuál es la exigencia relativa a la vigencia de poderes presentados por un representante a una entidad financiera a efectos de realizar una operación?**

El artículo 2012º del Código Civil establece que se presume, sin admitir prueba en contrario, que toda persona tiene conocimiento del contenido de las inscripciones en Registros Públicos.

De lo dicho se advierte que si una persona, ya sea natural o jurídica, se presenta ante una entidad financiera con un poder que no figura como vigente en Registros Públicos a fin de efectuar una operación, la entidad financiera resultará responsable en caso efectúe ésta.

⁷ Según el Art. 1879 del Código Civil este beneficio significa que "el fiador no puede ser compelido a pagar al acreedor sin hacerse antes excusión de los bienes del deudor". A este respecto cabe precisar que el Art. 61 de la Ley de Títulos Valores, en el inciso 61.1 establece lo siguiente: "Salvo que en modo expreso se haya señalado lo contrario, la fianza que conste en el mismo título valor o en el respectivo registro tiene carácter de solidaria y el fiador no goza del beneficio de excusión, aun cuando no se haya dejado constancia de ello en el título o en el respectivo registro del valor con representación por anotación en cuenta."

- **¿Cuándo un cronograma de pagos se convierte en referencial?**

Sobre la afirmación “los cronogramas son referenciales”, debe señalarse que ésta refiere usualmente al caso en que el cliente no cumple oportunamente con el pago de sus cuotas, pues al atrasarse en una de ellas, se generan intereses y comisiones por el atraso, las cuales se adicionan al monto de la deuda no cancelado oportunamente. Por dicho motivo las entidades financieras suelen emitir mensualmente un estado de cuenta, o facturaciones, indicando a los clientes el monto y la fecha para pagar las cuotas que adeudan.

- **Ante una reorganización empresarial (fusión, absorción, transferencia de cartera, escisión, etc.) ¿cómo deben migrar los productos a la nueva entidad financiera?**

Sobre el particular, cabe indicar que de acuerdo al artículo 1206° del Código Civil, la cesión es el acto de disposición en virtud del cual el cedente transmite al cesionario el derecho a exigir la prestación a cargo de su deudor, que se ha obligado a transferir por un título distinto. Asimismo, este artículo establece que la cesión puede hacerse aun sin el asentimiento del deudor.

Cuando se produce una cesión, el crédito pasa al cesionario sin necesidad de la autorización del cedido, motivo por el cual el cedido no necesita firmar una nueva documentación, bastando los contratos firmados inicialmente con la entidad cedente.

Una entidad financiera que recibe una cartera debe migrar a los clientes al producto que tenga la mayor similitud al producto que tenía originalmente el cliente. En ese sentido, de encontrarse la deuda del cliente en una tarjeta de crédito, la entidad financiera cesionaria tiene que generarle una tarjeta de crédito para poder hacer efectivo el cobro de la deuda del cliente. En el caso de que el cliente no hubiese tenido deuda, éste podría haber optado por no continuar con el producto otorgado en la nueva entidad.

En ese sentido, en una operación que involucra un traspaso de cartera, lo que se debe buscar es que los clientes involucrados no se vean afectados. Por tal motivo, el producto que se le ofrece a un cliente en la nueva entidad debe ser muy similar al que ya tenía. Más aún, en el caso en que el cliente no mantenga deuda con la primera entidad tendrá la opción de no continuar con la nueva a su solicitud, si así lo prefiere. En el caso de que tenga deuda pendiente, esta opción sólo será posible si es que primero cancela la misma.

- **¿Es exigible a las entidades financieras que cuenten con peritos expertos y equipos especializados para todos sus procedimientos?**

Cada entidad financiera define sus productos y servicios en función a la demanda de su público potencial, logrando así diferenciarse unas de las otras. Sin embargo, resulta común a las entidades financieras la necesidad de establecer estándares mínimos razonables en lo que a seguridad respecta.

No obstante lo dicho, es de señalar que un estándar de seguridad sumamente elevado puede conllevar costos monetarios excesivos, al requerirse un mejor y mayor número de especialistas y equipos, así como una reducción en la celeridad y practicidad de las transacciones.

En ese sentido, los mecanismos de seguridad que las entidades financieras implementan buscan atenuar los riesgos que subyacen a toda transacción, pero intentando conservar a su vez la celeridad y practicidad de las mismas

Teniendo en consideración lo antes indicado, no resultaría viable, por ejemplo, que en las agencias de una entidad financiera se contase con peritos que determinasen exhaustivamente si las firmas en un cheque corresponden efectivamente a los titulares de la cuenta. La adopción de una medida de seguridad como la antes descrita daría lugar a que la presentación a cobro de un cheque resultase sumamente costosa y engorrosa.

De lo dicho se advierte que no resulta razonable exigir a las entidades financieras la adopción de medidas de seguridad excesivas, tales como la descrita en el ejemplo precedente, toda vez que el servicio que éstas brindan debe considerar también, dentro de otros atributos, la celeridad y practicidad de las transacciones.